

**Порядок и условия оказания услуг в консультационном пункте  
отделения муниципального консультационного центра на базе МДОБУ  
«Сертоловский ДСКВ №3»**

1. Услуги по оказанию методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи родителям (законным представителям) оказываются через следующие направления деятельности:

1.1. информирование, направленное на предотвращение возникающих семейных проблем и формирование педагогической культуры родителей (законных представителей) с целью объединения требований к ребенку в воспитании со стороны всех членов семьи, формирование положительных взаимоотношений в семье;

1.2. пропаганда позитивного и ответственного отцовства и материнства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений;

1.3. разработка и распространение методических и информационно-методических материалов для проведения консультаций с родителями (законными представителями) по обучению, воспитанию и развитию детей раннего и дошкольного возраста;

1.4. проведение анкетирования с родителями (законными представителями) детей, не посещающих дошкольные образовательные учреждения (выявление потребности);

1.5. консультирование, в том числе в дистанционном формате;

1.6. информирование родителей о физиологических и психологических особенностях развития детей, основных направлениях воспитательных воздействий, преодолений кризисных ситуаций. Через следующие виды Консультаций:

-тренинги;

-беседы;

-теоретические и практические семинары;

-лектории.

Через следующие организационные формы Консультаций:

-индивидуальные;

-подгрупповые;

-групповые.

2. Услуги предоставляется по взаимно согласованной и предварительной записи. Запись осуществляется по телефону или посредством направления обращения на адрес электронной почты Учреждения с пометкой «Консультация».

3. Предварительная запись регистрируется в журнале записи на консультацию.

3.1. Порядок записи на консультацию по телефону:

- назвать цель обращения «Запись к специалисту консультационного центра»;
- назвать свою фамилию, имя, отчество, номер телефона для обратной связи, фамилию, имя, отчество ребёнка, его дату рождения;
- кратко сформулировать свой вопрос, назвать специалиста, с которым хотели бы проконсультироваться.

После регистрации обращения, сотрудник консультационного центра согласует дату и время консультации со специалистом и перезвонит.

4. В случае, если заявитель не может получить очную консультацию, консультация может быть предоставлена в следующих форматах:

4.1. Дистанционный формат. При обращении, направленном по электронной почте оформляется.

4.2. Обращение, направленное по электронной почте должно быть рассмотрено в течение 30 календарных дней со дня регистрации.

4.3. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

5. В случае, если запрос получателя услуги лежит вне обозначенных рамок (например, в ходе оказания услуги выясняется, что есть потребность в консультации по вопросам, несвязанным с образованием и воспитанием детей), консультант доводит до сведения получателя услуги информацию, что вопрос выходит за пределы оказываемой консультации, а также, при наличии такой возможности, предоставляет контактную информацию государственных органов и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу.

6. Прием получателей Услуги осуществляется в специально выделенном для этих целей помещении.

Помещение обеспечено необходимым для предоставления Услуги оборудованием и соответствует требованиям:

- оснащено необходимой мебелью для специалиста и получателя услуги;
- обеспечено рабочее место специалиста. Оборудование помещения для оказания услуги позволяет обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети Интернет, отправлять письма по электронной почте;
- обеспечивает возможность демонстрации информации на экране получателю услуги;
- соответствует санитарно-эпидемиологическим и иным требованиям, а также обеспечивает конфиденциальность консультации.

7. В консультационном пункте выделена зона ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди и зона ожидания для детей получателей услуги, которая находится в помещении для оказания услуги.

8. Время проведения консультации не более 45 минут.