ПРИНЯТО
на заседании педагогического совета
Протокол № 02
от «28» ноября 2019 г.

Утверждено
Приказом заведующего МБДОУ
«ДСОВ № 20» г. Усинска
от «29» ноября 2019 г. № 677

РЕГЛАМЕНТ
консультационного центра «Окно добра»
в МБДОУ «ДСОВ № 20» г. Усинска

г. Усинск
2019

1.Общие положения

1.1.Настоящий регламент оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей дошкольного возраста, в том числе от 0 до 3 лет, не посещающих дошкольную образовательную организацию, обеспечивающие получение детьми дошкольного образования в форме семейного образования консультационным центром «Окно Добра» муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад общеразвивающего вида № 20» (далее – Регламент) разработан в целях определения процедуры оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей дошкольного возраста, в том числе от 0 до 3 лет, не посещающих дошкольную образовательную организацию, обеспечивающие получение детьми дошкольного образования в форме семейного образования муниципальным консультационным центром – «Окно Добра» (далее – Консультационный центр).

1.2. Регламент разработан в соответствии с нормативными правовыми и законодательными актами:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Семейный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ;
- Федеральный закон Российской Федерации «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ;
- Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ;
- Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-I;
- СанПиН 2.2.4.3359-16 «Санитарно-эпидемиологические требования к физическим факторам на рабочих местах», утвержденные постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 21 июня 2016 г. № 81;
- методические рекомендации по организации процесса оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, дошкольного возраста, в том числе от 0 до 3 лет, не посещающих дошкольную образовательную организацию, обеспечивающие получение детьми дошкольного образования в форме семейного образования утвержденные распоряжением Министерства просвещения РФ от 01 марта 2019 г. № Р-26;
- региональный проект «Поддержка семей имеющих детей», утвержденным президиумом Совета по стратегическому развитию и приоритетным проектам Республики Коми (протокол от 6 декабря 2018 г. № 7-ПС);

1.3. Получателями услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи являются:

- родители (законные представители) детей раннего и дошкольного возраста;

- родители (законные представители) детей, имеющих проблемы в развитии, в том числе родители детей-инвалидов;
- родители (законные представители) детей, не посещающих дошкольные образовательные организации;
- родители (законные представители) детей, осуществляющие семейное образование;
- граждане, желающие принять в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

1.4. Оказание помощи родителям (законным представителям) осуществляется Консультационным центром в соответствии с их запросами независимо от места проживания.

1.5. Консультационный центр организует информационно-разъяснительную работу, направленную на доведение информации до получателей услуг о возможности обращения за получением услуг в различной форме.

1.6. Необходимая информация размещается на сайте Консультационного центра, муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад общеразвивающего вида № 20» г. Усинска (далее - детский сад), а также в социальных сетях и на информационных стендах в помещениях организаций.

1.7. Услуга психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гарантирована законом для любого родителя (законного представителя) и оказывается бесплатно.

1.8. Услуги предоставляются по адресу: Республика Коми, г. Усинск, ул. Комсомольская, 5а, муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад общеразвивающего вида № 20».

1.9. График приема посетителей по вопросам предоставления услуг: понедельник - пятница - с 09.00 до 17.00; перерыв на обед - с 13.00 до 14.00 выходные - суббота, воскресенье, праздничные дни.

2. Содержание психолого-педагогической, методической и консультативной помощи

2.1. Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь (далее – консультация) представляет собой устную, письменную и дистанционную консультацию в виде ответов на вопросы, которую оказывают квалифицированные консультанты Консультационного центра, обладающие необходимыми навыками, компетенциями, образованием. Дистанционная консультация предполагает выбор любого запроса получателем услуги в пределах вопросов образования, воспитания и развития детей, в рамках психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи, и последующие ответы консультанта на вопросы получателя консультации. Услуга оказывается, как однократная услуга получателю в форме консультирования по возникшим вопросам продолжительностью не менее 45 минут, письменная не более 2 листов формата А4, 14 шрифтом, интервал 1,5. Конкретное содержание услуги (психолого-педагогическая, методическая или

консультативная помощь) определяется при обращении за услугой, исходя из потребностей обратившегося.

2.2. Если запрос получателя услуги лежит вне обозначенных рамок оказываемых услуг Консультационного центра, консультант сообщает об этом получателю услуги и предоставляет контактную информацию о государственных органах и организациях, в которые можно обратиться.

2.3. Консультация предполагает устное, письменное, дистанционное и выездное информирование получателя услуги по интересующим его вопросам, в режиме взаимодействия с получателем, который вправе задавать вопросы по смежным темам, уточнять содержание ответов.

2.4. В ходе консультации консультант оказывает информационную помощь получателю услуги, но не выполняет за получателя те или иные виды действий (не заполняет формы документов, не изготавливает копии документов, не ведет переговоры с третьими лицами от имени получателя услуги, не представляет интересы получателя услуги в государственных органах, организациях и т.п.). При необходимости консультант, может письменно направив на адрес электронной почты получателя консультации необходимые ему нормативные правовые и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в сети Интернет, на которых получатель услуги может получить необходимую информацию. Запись на электронные носители информации, предоставленной получателю консультации, консультантом не осуществляется**.**

2.5. Получатель услуги вправе осуществлять аудио - или видеозапись предоставленной ему услуги, предварительного уведомив консультанта и не затрудняя оказание услуги.

2.6. Получатель услуги может обозначить тему (примерную тему, направленность тематики) своего запроса заранее, в ходе предварительной записи с целью дальнейшего получения услуги, а также обозначить тему своего запроса непосредственно в момент начала консультации.

2.7. В зависимости от предварительного запроса получателя услуги Консультационный центр подбирает соответствующего исполнителя, специалиста. В случае, если в ходе оказания услуги выясняется необходимость привлечения иного специалиста, это осуществляется по решению Консультационного центра в пределах ее возможностей, или осуществить перезапись на согласованную с получателем услуги датой оказания услуги.

2.8. Получатель вправе обратиться за повторной услугой, выбрать время для консультации в рабочее время в рабочий день. Услуга оказывается консультантом. Оказание услуг одновременно двумя консультантами не допускается. Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации не допускается. Консультант может записывать ход услуги, только в случае письменного согласия получателя услуги.

2.9. В конце получения услуги обратившемуся предоставляется возможность оценить услугу с помощью анкет или онлайн-опросов, направляется по итогам консультации на указанный в заявке электронный адрес.

Специалисты имеют право на получение информации об оценке их деятельности получателями услуги.

3. Виды услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи.

3.1.Перечень видов услуг определяется Консультационным центром, утверждается приказом МБДОУ «ДСОВ № 20» г. Усинска и размещается на официальном сайте Консультационного центра.

3.2. Виды услуг:

Консультативная:

- очная консультация (оказание услуги очно в помещении Консультационного центра);
- дистанционная консультация (оказание услуги дистанционно, с помощью специальных программных обеспечений и телефонной связи);
- письменная консультация (оказание услуги путем подготовки письменного ответа на вопрос);
- выездная консультация (оказание услуги очно по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении);
- оперативное консультирование. Получатели услуги вправе выбрать необходимый вид услуги (с учетом ограничений, установленных для выездной консультации)

3.4. Консультирование включает: разработку и реализацию гибких индивидуальных или групповых программ социально-психологической поддержки семьи, ее развития, ориентированных на конкретную семью и конкретных детей и взрослых. Все виды консультаций не предполагают участия несовершеннолетних детей.

3.5. Очное (личное) консультирование проводится в очной (устной) форме предполагает беседу в объеме 45 минут с возможностью сторон уточнять проблематику вопроса, задавать смежные вопросы, вырабатывать совместные или односторонние рекомендации в устной форме.

3.6. Очное (семейное) консультирование предполагает оказание услуги специалистами Консультационного центра по вопросам, обозначенным в заявке членам семьи в групповой форме непосредственно при взаимодействии с получателем услуги. В части оказания семейного консультирования предполагается увеличение времени на оказание услуги, но не более 1,5 часа. Получателем услуги считается лицо, подавшее заявку на консультацию.

3.7. Очное (личное и семейное) консультирование проводится в помещении Консультационного центра, оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с инвалидностью. Помещение для оказания услуги соответствует требованиям СанПиН 2.2.4.3359-16 «Санитарно-эпидемиологические требования к физическим факторам на рабочих местах», утвержденным постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 21 июня 2016 г. № 81.

3.8. Дистанционная (устная) консультация оказывается по выбору получателя услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-

соединения (бесплатного проприетарного программного обеспечения Skype, электронной почты, открытого (закрытого) размещения на портале (по согласованию с родителями).

3.9. Во время дистанционного консультирования получатель услуги имеет право на выбор удобного для него телекоммуникационного сервиса. Сервис должен позволять демонстрировать получателю на экране тексты нормативных правовых документов.

3.10. Консультирование в дистанционной (письменной) форме предполагает оказание услуги специалистами Консультационного центра по вопросам, связанным с подготовкой необходимой информации по поиску нормативно-правовых и методических документов, а также ссылок на электронные ресурсы в сети «Интернет» по профилю деятельности центра опосредованно при взаимодействии с получателем услуги посредством электронной почты, социальной сети, или другими возможными способами оперативного получения ответа.

3.11. Выездное консультирование представляет собой консультацию по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении.

3.12. Консультант для проведения выездной консультации имеет с собой оборудование, позволяющее обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети Интернет, отправлять письма по электронной почте, а также возможность демонстрации информации на экране получателю услуги. Оборудование не должно требовать подключения к электросети получателя услуги.

3.13. Выездная консультация организуется по предварительному запросу, в соответствии с утвержденным графиком выездных консультаций (приложение 2) не ранее чем за 2 недели до выезда, при условии что в указанной заявке не менее 10 получателей услуг по одному направлению.

3.14. Право на выездную консультацию предоставляется отдельным категориям граждан:

- родителям (законным представителям) детей - инвалидов дошкольного возраста, в том числе от 0 до 3 лет, не посещающих дошкольную образовательную организацию, обеспечивающие получение детьми дошкольного образования в форме семейного образования
- гражданам, воспитывающим ребенка дошкольного возраста, в неполной семье;
- гражданам, проживающим вне пределов транспортной доступности Консультационного центра (отсутствие прямых транспортных маршрутов либо затраты на дорогу в пути более 2 часов в один конец).

3.15. Консультирование оперативное («горячая линия») предполагает оказание услуги специалистами Консультационного центра по вопросам, обозначенным в оперативном режиме непосредственно при взаимодействии с получателем услуги посредством предоставления услуги по телефону (в том числе и сотовому).

4. Описание порядка рассмотрения заявления о предоставлении услуги, его выполнение и результаты

4.1. Основанием для оказания психологической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей и граждан, желающим принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей (законных представителей) являются:

- письменное обращение;
- устное обращение по телефону или в Консультационном центре;
- электронная заявка.

4.2. Письменное обращение может осуществляться заявителем лично, направлено почтовым отправлением или передано в электронном виде по телекоммуникационным каналам связи, где в обязательном порядке указывается фамилия, имя, отчество, номера телефона заявителя и электронный адрес.

4.3. Устное обращение подразумевает посещение Консультационного центра или использование телефонной связи для получения психолого-педагогической, методической или консультативной помощи. 4.4. Электронная заявка подразумевает подачу запроса в соответствии с электронной формой, размещенной на сайте Консультационного центра.

4.5. Заявитель в устной форме по телефонной (мобильной) связи при личном обращении, через сайт, скайп, по электронной почте или другими возможными способами связи проходит обязательную регистрацию. Все обращения (запросы, заявления) заявителей записываются и регистрируются в электронном журнале (приложение 3).

4.6. Консультантом, ответственным за выполнение процедуры, регистрируется заявление в электронный журнал в день его поступления в Консультационный центр. При направлении заявления по электронной почте заявителю направляется электронное уведомление о поступлении данного заявления в консультационный центр с указанием даты и входящего номера при регистрации. Зарегистрированное заявление передается сотрудником, ответственным за регистрацию, в письменной форме консультантам, которые должны оказать услугу или подготовить ответ заявителю. Срок выполнения процедуры составляет не более 2 дней со дня поступления заявления в Консультационный центр. Критерием принятия решений при приеме и регистрации заявления является обращение заявителя в консультационный центр с заявлением. Результатом процедуры является регистрация заявления и направление его на исполнение специалисту, ответственному за предоставление услуги. Способом фиксации административной процедуры является регистрация заявления.

4.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления услуги.

Для предоставления услуги в индивидуальной форме (очного личного приема) заявитель должен иметь при себе документ, удостоверяющий личность с подтверждением статуса родителя (законного представителя):

- для граждан РФ - паспорт гражданина РФ или документ, его заменяющий;
- для иностранных граждан - паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законодательством или признаваемый

в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина в РФ.

4.8. Порядок оказания услуг в соответствии с заявлением осуществляется следующим образом:

4.8.1. В ходе личного консультирования консультантом, ответственным за предоставление услуги, дается устный ответ. Консультант, ответственный за предоставление услуги, должен принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других специалистов Консультационного центра, включая привлеченных специалистов.

4.8.2. Процедура дистанционного консультирования заключается в оказании услуг путем устного обещания по каналам телефонной связи или программ свободного доступа (Skyp, Viber и т.д.).

4.8.3. В ходе консультирования консультант Консультационного центра дает устный ответ на заявленный вопрос, с демонстрацией нормативных актов, методических рекомендаций и других информационных материалов по направлению. Консультант должен уметь оказать техническую помощь обратившемуся за услугой. Если услуга прервалась по причине технических проблем со стороны Консультационного центра, то специалисты обеспечивают возможность повторного получения услуги в срок не более 48 часов. Если проблемы возникли со стороны получателя услуги, Консультационный центр ожидает восстановления связи и обеспечивает повторное получение услуги в недельный срок.

При консультировании по каналам телефонной связи специалист, ответственный за предоставление услуги, должен назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование Консультационного центра. Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. В конце информирования специалист, ответственный за предоставление услуги, должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые надо принять (кто именно, когда и что должен сделать).

Результатом выполнения процедуры является предоставление заявителю устной информации дистанционно.

4.8.4. При процедуре письменного консультирования консультант, ответственный за предоставление услуги, осуществляет подбор запрашиваемой информации. При наличии запрашиваемой заявителем информации консультант, ответственный за предоставление услуги, осуществляет подготовку ответа, содержащего информацию об услуге. Письмо - ответ, содержащее информацию об услуге регистрируется специалистом, ответственным за учет и регистрацию заявлений (обращений), и вручается лично либо направляется посредством почтовой или электронной связи (в зависимости от способа доставки ответа, указанного в представлении) заявителю. Если в заявлении не указан способ предоставления информации, письмо, содержащее информацию об услуге, направляется заявителю почтовым отправлением.

4.8.5. Процедура выездного консультирования регламентирует порядком организации выездного консультирования и планом выездных консультаций.

4.8.6. Оперативное консультирование или мобильная «Горячая линия» осуществляется специалистами Консультационного центра по сотовой связи в период с 8:00 до 20:00 в любой день недели (кроме выходных и праздничных дней) и подразумевает моментальное соединение заявителя со специалистом, ответственным за направление.

4.9. Результатом рассмотрения заявления о предоставлении услуги является: предоставление услуги; отказ в предоставлении услуги.

Конечным результатом оказания консультационной помощи на основании обращений в устной форме являются:

- получение консультационной (или иной, перечисленной в п.2.2) помощи (разъяснение, информирование, выдача рекомендаций) по существу обращений в устной форме;
- предложения о направлении обращений в письменной форме для более детальной проработки вопроса (возможно с привлечением узких специалистов) с предоставлением письменного ответа (для разовых консультационных услуг);
- предложения о направлении обращений в другие организации с указанием их контактных данных.

4.10. После окончания приема консультант, ответственный за предоставление услуги, заносит сведения о предоставленной заявителю информации в электронный журнал учета обращений в Консультационный центр.

Результат выполнения настоящей процедуры фиксируется в электронном журнале учета обращений в Консультационный центр.

4.11. По итогам каждой оказанной услуги осуществляется оценка оказанных услуг в соответствие с опросным листом или электронной формы оценки оказанных услуг.

5. Требования к кадровому обеспечению Консультационного центра.

5.1. Консультационный центр может оказать услуги при помощи собственных штатных или внештатных (привлеченных) специалистов, рекомендовать заявителю обратиться в другие организации, в компетенцию которых входит рассмотрение данных вопросов или органы государственной власти.

5.2. Кадровое обеспечение Консультационного центра осуществляется детским садом самостоятельно с учетом действующих требований к оказанию услуг по предоставлению методической, психолого-педагогической, диагностической консультативной помощи, а также принятых административных регламентов.

5.3. При определении потребности в кадровом оснащении Консультационного центра учитываются:

- число родителей (законных представителей) детей, обратившихся за услугой в Консультационный центр;
- количество родителей (законных представителей), находящихся на семейном образовании, имеющих детей с ограниченными возможностями здоровья, граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей;
- режим работы Консультационного центра;

– наличие в штатном расписании специалистов, необходимых для предоставления методической, психолого-педагогической, консультативной помощи (при необходимости соответствующие специалисты могут привлекаться на иных основаниях).

5.4. Кадровое обеспечение непосредственной деятельности Консультационного центра предусматривает в штатном расписании штатные единицы из числа педагогического состава и привлечение специалистов из числа педагогического состава на условиях договора гражданско-правового характера и не предусматривает в штатном расписании или на других условиях привлечения сотрудников из числа руководящего, вспомогательного или обслуживающего персонала.

5.5. Количество привлекаемых специалистов из числа педагогического состава на условиях договора гражданско-правового характера осуществляется по необходимости, но не менее необходимого количества привлекаемых специалистов, обеспечивающего достижение целевых показателей реализации проекта. При условии смежной проблематики вопроса одного обращения заявителя возможно совмещение оказания услуги 1 специалистом.

5.6. Отбор консультантов Консультационного центра происходит на основании следующих критериев: квалификация; опыт работы в должности не менее 2 лет; при отборе учитываются отзывы о работе консультанта и рекомендации потребителей услуг.

5.7. На основании отбора кадров, формируется реестр специалистов консультационного центра, которые соответствуют квалификационным требованиям и требованиям профессионального стандарта. Реестр специалистов (штатных и внештатных (привлеченных)) утверждается руководителем Института.

5.8. Специалисты Консультационного центра, в том числе и привлеченные специалисты, ответственные за предоставление услуг, несут ответственность:

– за прием и регистрацию входящей и исходящей корреспонденции;
– за соблюдение сроков и порядка предоставления информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям об услугах;
– за правильность принятия решений при предоставлении услуги;
– за правильность и своевременность оформления результатов предоставления услуги;
– за предоставление недостоверной информации, не соответствующей законодательству;
– за представление сведений, не подлежащие разглашению в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, или сведения конфиденциального характера;
– за недопустимость правовой оценки актов (решений), действий (бездействия) органов исполнительной власти или их должностных лиц, иных обстоятельств и событий.

5.9. Заведующий детским садом (уполномоченное лицо) несет ответственность за соблюдение консультантами Консультационного центра, ответственными за

предоставление услуг, сроков и последовательности исполнения процедур, выделяемых в рамках Регламента, а также за правильность принимаемых решений при предоставлении услуги.

5.10. Консультанты консультационного центра, в том числе и привлеченные специалисты, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за нарушение нормативных правовых актов и совершение противоправных действий при предоставлении услуг. Ответственность сотрудников консультационного центра за решения, действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления услуг, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

6. Требования к помещениям, в которых предоставляются услуги

6.1. Консультационный центр расположен в специально оборудованном помещении (кабинете) и имеет три взаимосвязанные зоны: приемная – консультационная зона, зона обучения, лектории (учебные аудитории), информационная зона (сайт). Вход в помещение оснащается информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование консультационного центра и график его работы. Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях (присутственных местах), которые обеспечиваются:

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

6.2. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями. Присутственные места включают места для информирования и приема заявителей, а также места ожидания в очереди; места для размещения детей. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами;
- стульями и столами для возможности оформления заявления;
- образцами заявлений. Места ожидания в очереди оборудуются стульями (скамьями). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее двух мест.

6.3. В помещении Консультационного центра организуется помещение для приема заявителей, которое оснащается информационной табличкой (вывеской). Рабочее место специалиста, ответственного за предоставление услуги, оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройствам.

6.4. На информационных стендах консультационного центра размещается следующая информация:

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуг;
- текст настоящего Регламента;

- образец заявления (запроса, обращения);
- перечень документов, необходимых для предоставления услуг, и требования, предъявляемые к ним.

7. **Показатели доступности и качества услуг**

7.1.Показателями доступности услуги являются:

- степень открытости информации об услугах;
- создание комфортных условий для заявителей при предоставлении услуг
- размещение в сети Интернет, информационном стенде сведений о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах консультационного центра, специалистах, ответственных за предоставление услуг, последовательности и сроках предоставления услуги;
- ресурсное обеспечение исполнения Регламента;
- получение услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах по выбору заявите;
- степень удовлетворенности заявителей предоставленной услугой;
- соблюдение сроков и последовательности исполнения действий, выделяемых в рамках Регламента;
- минимизация количества взаимодействий заявителя с сотрудниками консультационного центра;
- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) должностных сотрудников консультационного центра.

8**. Формы контроля за исполнением Регламента**

8.1. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением услуги включают в себя:

- рассмотрение всех вопросов, связанных с предоставлением услуги, при проведении текущего контроля и плановых проверок полноты и качества предоставления услуги;
- рассмотрение отдельных вопросов при проведении внеплановых проверок полноты и качества предоставления услуги;
- выявление и устранение нарушений прав заявителей
- рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) сотрудников консультационного центра;
- заявители в рамках контроля за предоставлением услуги вправе знакомиться с документами и материалами по вопросам предоставления услуги, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других сотрудников;
- обращаться с жалобой на принятое решение или на действие (бездействие) сотрудников консультационного центра в ходе предоставления услуги в досудебном (внесудебном) порядке в соответствии с законодательством.

8.2. Сотрудники консультационного центра обязаны:

- принять и в установленные законодательством сроки рассмотреть жалобы заявителей на действия (бездействие) сотрудников;
- предоставить заявителю возможность ознакомиться с документами и материалами по вопросам предоставления услуги, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других сотрудников.

8.3. Текущий контроль за соблюдением и исполнением сотрудниками консультационного центра ответственными за предоставление услуги, положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуг, а также за принятием ими решений осуществляется руководителем Института (уполномоченным лицом). В ходе текущего контроля проверяется:

- соблюдение сроков исполнения процедур;
- правильность принятых решений при предоставлении услуги.

8.4. По результатам текущего контроля в случае выявления нарушений руководитель Института (уполномоченное лицо) дает указания по устранению выявленных нарушений и контролирует их устранение.Текущий контроль осуществляется в соответствии с периодичностью, устанавливаемой руководителем Института (уполномоченным лицом), но не реже одного раза в год.

8.5. О мерах, принятых в отношении виновных сотрудников, в течение 10 дней со дня принятия таких мер консультационный центр сообщает в письменной форме заявителю, права и (или) законные интересы которого нарушены.

8.6. Консультационный центр может проводить с участием представителей общественности опросы, форумы и анкетирование получателей услуг по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления услуг, соблюдения положений настоящего Регламента, сроков и последовательности действий, предусмотренных настоящим Регламентом.

Копия верна.
Заведующий МБДОУ «ДСОВ № 20» г. Усинска
Г.А. Антипина

Подписано цифровой подписью:
Антипина Галина Анатольевна
Дата: 2021.03.09 10:26:04 +03'00'