1. **Порядок оказания услуг**
	1. Основной целью оказания Услуг ее получателям является обеспечение повышения компетентности родителей (законных представителей) детей граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей по вопросам, связанным с воспитанием, образованием и социализацией детей.
2. Оказание Услуг направлено на пропаганду позитивного и ответственного родительства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений.
3. Оказание Услуги осуществляется Консультационным центром «Гармония» (далее – КЦ «Гармония»).
4. Общее руководство деятельностью КЦ «Гармония» осуществляется заведующим муниципального дошкольного образовательного бюджетного учреждения детский сад «Акбузат» д. Шамонино муниципального района Уфимский район Республики Башкортостан (далее - Организации).
5. КЦ «Гармония» обеспечивает контроль соблюдения консультантами требований нормативных правовых актов и других документов по вопросам образования, прав детей и их законных представителей, а также порядка оказания Услуг.
6. Модели и форматы оказания Услуг могут быть различны, вместе с тем, они обеспечивают следующее:

 - безвозмездность и доступность Услуги независимо от места проживания, уровня владения компьютерной техникой, технической оснащенности получателей Услуг;

 - наличие возможности организации присмотра за ребенком на время очного получения Услуги в очном формате;

 - удовлетворение запроса получателя Услуг на психолого-педагогическую, методическую и консультационную помощь.

1. Услуга представляет собой разовую помощь в форме диспетчерского или содержательного консультирования, опроса с обратной связью по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка получателя Услуги; планирования действий граждан, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей; проведения просветительских мероприятий для родительского сообщества.
2. Диспетчерское консультирование предполагает оказание Услуги информационного характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в иных организациях.
3. Содержательное консультирование предполагает оказание услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи КЦ «Гармония».
4. Проведение опроса с обратной связью предполагает заполнение получателем Услуги психодиагностического, социологического и иных видов опросников, по итогам которого ему предоставляется обратная связь.
5. Проведение просветительских мероприятий для родительского сообщества (в том числе вебинаров, конференций) предполагает коллективное обсуждение вопросов построения гармоничных семейных отношений, профилактики детских психологических травм, профилактики трудного поведения детей и их подготовки к самостоятельной взрослой жизни и др. с выдачей участникам сертификата.
6. Услуга может быть оказана в следующих формах:

- очно (очная консультация) – в помещении КЦ «Гармония», по месту проживания/обучения ребенка получателя Услуги, а также в рамках проведения мероприятий, связанных с вопросами образования детей и обеспечения психолого-педагогического сопровождения их обучения и воспитания, в случае участия в них КЦ «Гармония» (выездная очная консультация);

- дистанционно (дистанционная консультация) – с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с получателем Услуги (по видео-конференц-связи, в том числе по Zoom и т. д., по телефону, e-mailКонсультационного центра, бесплатные мессенджеры Viberи WhatsApp, запись на консультацию на сайте Консультационного центра);

- в форме письменного ответа на запрос родителей (законных представителей) (по электронной почтеgarmoniyakc2023@yandex.ru, в мессенджеры, по итогам опроса/анкетирования/ тестирования).

1. Конкретное содержание Услуги (оказание диспетчерской, психолого-педагогической, методической помощи), форма ее оказания (очное консультирование, дистанционное консультирование (с использованием информационно-телекоммуникационных сетей), консультирование в форме письменного ответа на запрос родителей (законных представителей)), а также продолжительность ее оказания определяется при обращении за получением Услуги, исходя из потребностей ее получателя.
2. КЦ «Гармония» не оказывает помощь детям. Максимально (в исключительных случаях) возможное вовлечение ребенка – его присутствие в ходе оказания Услуги его родителям (законным представителям), если иным образом невозможно осуществить присмотр за ним во время оказания Услуги.
3. В случае если запрос получателя Услуги подразумевает оказание помощи непосредственно ребенку, консультанты разъясняют порядок и условия оказания необходимой помощи ребенку и (или) рекомендуют обратиться в соответствующие органы и организации.
4. При обращении за получением Услуги родители (законные представители), граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей вправе сформулировать запрос самостоятельно и/или воспользоваться для формулирования запроса формой типовых вопросов.
5. Для получения Услуги предусматривается возможность предварительной записи в КЦ «Гармония» различными способами (телефон, сайт, электронная почта, социальные сети, лично) с возможностью указания сведений для заполнения Журнала.
6. Для получения Услуги получатели Услуги вправе не предоставлять персональные данные и получить услугу анонимно. В таком случае, в Журнале указываются только те данные, которые сообщил получатель Услуги (с занесением отметки «Анонимно» в поле Журнала «Фамилия Имя Отчество (при наличии) получателя Услуги»). Персональные данные собираются, кодируются и вносятся в утвержденные для общего пользования регистрационные и отчетные документы КЦ «Гармония» под определенным кодом. При этом КЦ «Гармония» организует служебное (не для общего пользования) хранение и обработку персональных данных.
7. Получатель Услуги обозначает тему своего запроса в ходе предварительной записи в КЦ «Гармония» или непосредственно в момент оказания Услуги.
8. Организация обеспечивает возможность предоставления Услуги в течение 10 календарных дней со дня предварительной записи в КЦ «Гармония».
9. При получении запроса на оказание Услуги в любой форме от получателя Услуги, КЦ «Гармония» имеет право определить консультанта, наиболее компетентного в оказании Услуги.
10. Получатель услуги вправе обратиться за консультацией неограниченное количество раз, если у него возникла необходимость. Консультация оказывается, как разовая услуга. Получатель может выбирать специалиста, которому он доверяет.
11. Допускается оказание Услуги ее получателю непосредственно в момент обращения в КЦ «Гармония».
12. Получатель Услуги вправе обратиться за оказанием Услуги вновь каждый раз, когда у него возникает такая потребность. Рассмотрение каждого нового обращения учитывается как отдельная Услуга.
13. В случае проведения одновременного консультирования обоих родителей или граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, по одному вопросу Услуга засчитывается в количестве одной.
14. При оказании Услуги обеспечивается соблюдение требований к защите персональных данных при их обработке, в том числе в информационных ресурсах, предусмотренных законодательством Российской Федерации в сфере защиты персональных данных.
15. В ходе оказания Услуги консультант не выполняет за получателя Услуги те или иные виды действий (например, не заполняет формы документов, не изготавливает копии документов, не ведет переговоров с третьими лицами от имени получателя Услуги, не представляет интересы получателя Услуги в органах и организациях и т.п.).
16. Консультант не готовит письменный ответ по итогам оказания Услуги.
17. Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя Услуги в объеме до пяти листов формата А4.
18. По запросу получателя Услуги консультант может направить на адрес указанной им электронной почты нормативные правовые акты и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на которых получатель Услуги может получить необходимую информацию.
19. Запись на электронные носители информации, представленные получателем Услуги, консультантом не осуществляется.
20. Осуществление аудио / видео записи в ходе оказания Услуги по инициативе КЦ «Гармония» либо консультанта запрещается по любым мотивам, за исключением случаев, когда получатель Услуги дал на это свое письменное согласие.
21. Получатель Услуги имеет право вести аудио / видео фиксацию оказания Услуги при предварительном информировании КЦ «Гармония» / консультанта.
22. В случае, если оказание Услуги не удалось осуществить или завершить по причине технических проблем, КЦ «Гармония» обеспечивает возможность ее повторного оказания, при этом Услуга не учитывается повторно.
23. Обращение родителей (законных представителей) регистрируются в Журнале учета услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей (Приложение № 1)
24. Факт оказания Услуги фиксируется в Журнале.
25. Результатом консультирования является:

- проведение консультации специалистом;

- мотивированный отказ в оказании помощи родителям (законным представителям) по вопросам, не отнесенным к компетенции Консультационного центра.

1. Информация, полученная консультантом в ходе оказания Услуги и (или) КЦ в рамках работы, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации запрещается, обязанность соблюдать конфиденциальность информации закрепляется в трудовых договорах, должностных инструкциях, гражданско-правовых договорах и иных документах Организации.
	1. Оценка качества оказанной Услуги может быть произведена непосредственно после ее оказания, но не позднее трех календарных дней с момента оказания Услуги. Консультанту рекомендуется предложить получателю Услуги оценить качество оказанной Услуги (устно, письменно, сеть Интернет) в любой удобной форме (федеральный портал Растимдетей.рф, бумажная анкета, оценка качества на сайте Консультационного центра).