

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДЕТСКИЙ САД КОМБИНИРОВАННОГО ВИДА «НАДЕЖДА»

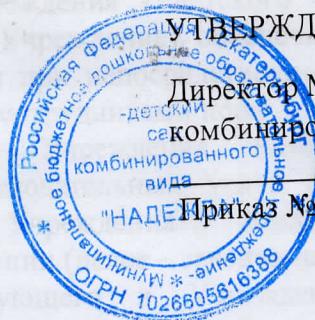
ПРИНЯТО

Общим собранием работников
Протокол № 6 от 03.05.2023

УТВЕРЖДАЮ

Директор МБДОУ – детского сада
комбинированного вида «Надежда»
/Е.В. Артеменко/

Приказ № 98 от 03.05.2023 г.



ИНСТРУКЦИЯ

для работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование
получателя услуги при непосредственном обращении в организацию,
направленных на соблюдение этими сотрудниками норм деловой этики

Екатеринбург, 2023

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Настоящая инструкция разработана для работников Муниципального дошкольного образовательного учреждения - детского сада комбинированного вида «Надежда» и его филиалов (далее – Учреждение), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию, направленных на соблюдение этими сотрудниками норм деловой этики.

1.2. Приказом директора Учреждения назначаются ответственные за информирование получателей образовательных услуг (законных представителей) и заинтересованных лиц о работе Учреждения - должностные лица, исполняющие обязанности заведующего в Учреждении (далее – заведующий).

1.3. Распоряжением заведующего в Учреждении назначаются дежурные администраторы (далее – администратор). График дежурства администраторов размещается на информационных стендах в холлах Учреждения.

1.4. Первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении осуществляется заведующим или администратором Учреждения.

1.5. Заведующий, либо администратор Учреждения предоставляют информацию о работе Учреждения, об осуществлении образовательной деятельности в различных формах и через различные источники.

1.6. Содержание настоящей инструкции пересматривается с целью уточнения на соответствие действующим нормативным актам не реже 1 раза в 6 месяцев уполномоченными лицами.

2. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ ИНФОРМАЦИИ

Вопрос	Ответ
Правила приема ребенка в детский сад.	Прием в Учреждение осуществляется по направлению Департамента образования Администрации города Екатеринбурга посредством использования информационных систем. Для приема в Учреждение родители (законные представители) ребёнка предъявляют следующие документы: - документ, удостоверяющий личность родителя (законного представителя) ребенка, либо документ, удостоверяющий личность иностранного гражданина или лица без гражданства в Российской Федерации; - свидетельство о рождении ребенка или выписку из Единого государственного реестра записей актов гражданского состояния, содержащую реквизиты записи акта о рождении ребенка (для родителей (законных представителей) ребенка - граждан Российской Федерации); для иностранных граждан и лиц без гражданства – документ(-ы), удостоверяющий(е) личность ребенка и подтверждающий(е) законность предоставления прав ребенка; - документ, подтверждающий установление опеки (при необходимости); - свидетельство о регистрации ребенка по месту жительства или по месту пребывания на закрепленной территории или документ, содержащий сведения о месте пребывания, месте фактического проживания ребенка; - документ психолого-медико-педагогической комиссии (при необходимости);

	- родители (законные представители) ребенка, являющиеся иностранными гражданами или лицами без гражданства, дополнительно предъявляют документ, подтверждающий право заявителя на пребывание в Российской Федерации. Иностранные граждане и лица без гражданства все документы предоставляют на русском языке или вместе с заверенным переводом на русский язык. Прием в Учреждение осуществляется в течение всего календарного года при наличии свободных мест. Заявление о смене ДОО может быть подано в любой момент до зачисления ребенка в Учреждение, в случае несогласия родителя (законного представителя) ребенка с Учреждением, в котором предоставлено место. Заявление о смене ДОО предоставляется в районное Управление образования через официальный портал Екатеринбурга (eekaterinburg.rf, «жителям» - «электронная приемная»), через электронный сервис «запрос о переводе в МДОО».
Режим работы детского сада	Детский сад функционирует в режиме полного дня с 10,5 часовым пребыванием детей с 07.30 до 18.00 часов и пятидневной рабочей недели, исключая выходные и праздничные дни. Режим дня соответствует возрастным особенностям детей и способствует их гармоничному развитию. Общая продолжительность суточного сна (однократно) для детей дошкольного возраста 2-2,5 часа. Прогулки организованы 2 раза в день: в первую половину дня и во вторую половину дня - после дневного сна или перед уходом детей домой. Продолжительность прогулки определяется в зависимости от климатических условий. При температуре воздуха ниже минус 15 С и скорости ветра более 7 м/с продолжительность прогулки рекомендуется сокращать.
Информация о вышестоящих организациях, их адреса и телефоны	Департамент образования Администрации города Екатеринбурга, Начальник Департамента образования: Шевченко Константин Валерьевич. Местонахождение: 620014, г. Екатеринбург, пр. Ленина, 24 а, контактный телефон приемной: +7(343) 304-12-51 Управление образования Орджоникидзевского района Начальник Управления образования: Яровикова Елена Анатольевна. Местонахождение: 620017, г. Екатеринбург, ул. Бабушкина, 16, кабинет 100; контактный телефон: +7(343) 304-12-57
Образовательная деятельность детского сада	Продолжительность занятий для детей от 3 до 4 лет - не более 15 минут, для детей от 4 до 5 лет - не более 20 минут, для детей от 5 до 6 лет - не более 25 минут, а для детей от 6 до 7 лет - не более 30 минут. Максимально допустимый объем образовательной нагрузки в первой половине дня в младшей и средней группах не превышает 30 и 40 минут соответственно, а в старшей и подготовительной - 45 минут и 1,5 часа соответственно. В середине времени, отведенного на занятия, проводят физкультурные минутки. Перерывы между периодами непрерывной образовательной деятельности - не менее 10 минут.

Питание в детском саду	Питание организовано в соответствии с утвержденным примерным 10 дневным меню, с учетом физиологических потребностей в энергии и пищевых веществах для детей всех возрастных групп. Завтрак состоит из горячего блюда (каша, запеканка, творожные и яичные блюда и др.), бутерброда и горячего напитка. Обед включает в себя закуску (салат или порционные овощи), первое блюдо (суп), второе (гарнир и блюдо из мяса, рыбы или птицы), напиток (компот или кисель). Полдник включает напиток (молоко, кисломолочные напитки, соки, чай) с булочными или кондитерскими изделиями без крема, допускается выдача творожных или крупяных запеканок и блюд. В промежутке между завтраком и обедом есть дополнительный прием пищи - второй завтрак, включающий напиток или сок и (или) свежие фрукты. Ничего повторно не разогревается и не подается. Все блюда готовятся непосредственно перед раздачей за 30 минут.
Медицинское сопровождение в детском саду	На момент поступления (фактического прихода) в детский сад на ребенка должно быть оформлено медицинское заключение о возможности посещения дошкольного учреждения. Выявленные больные дети или дети с подозрением на заболевание в детский сад не принимаются; заболевших в течение дня детей изолируют от здоровых детей (временно размещают в помещениях медицинского блока) до прихода родителей или их госпитализации в лечебно- профилактическую организацию с информированием родителей. После перенесенного заболевания, а также отсутствия более 5 дней (за исключением выходных и праздничных дней) детей принимают в дошкольные образовательные организации только при наличии справки с указанием диагноза, длительности заболевания, сведений об отсутствии контакта с инфекционными больными. Прививочная компания происходит в детском саду, при наличии уведомления родителей, согласия родителей, осмотра педиатром.
Дополнительные (платные) услуги	В Учреждении организованы платные образовательные услуги. Дополнительные общеразвивающие программы не дублируют образовательную программу детского сада. В настоящий момент предоставляются следующие платные образовательные услуги: (при запросе - перечислить). Для посещения дополнительных услуг необходимо написать заявление на зачисление и заключить договор. Стоимость платных образовательных услуг определяется на основе экономически обоснованных затрат (калькуляция) и зависит от количества занятий в месяц. Решение о посещении платных образовательных услуг принимается заказчиками самостоятельно.

3. СПОСОБЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ

3.1 Размещение информации на информационных стендах Учреждения в местах, доступных для получателей образовательных услуг, заинтересованных лиц.

3.2 Размещение информации на официальном сайте Учреждения в сети Интернет, мессенджерах.

3.3 Информирование при личном (в том числе по телефону) или письменном (в том числе по электронной почте) обращении заявителей.

3.4 Письменная информация об услугах выдается на руки получателю образовательных услуг, заинтересованным лицам по запросу.

4. ТРЕБОВАНИЯ К ИНФОРМАЦИИ

4.1 Информация должна быть достоверной, полной и своевременной.

4.2 Информация доносится простым и понятным языком, без использования специальных терминов и понятий.

4.3 Информирование осуществляется бесплатно.

5. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ИНФОРМИРОВАНИЯ

5.1 Информирование осуществляется в индивидуальной и публичной форме.

5.1.1 Основанием для индивидуального информирования получателя образовательных услуг (его представителя), заинтересованного лица является его устное обращение в Учреждение (на личном приеме, по телефону) или письменное, в том числе с использованием электронной техники.

5.1.2 При индивидуальном информировании сроки предоставления информации:

- при обращении в устной форме ответ представляется в момент обращения;
- ответ на письменные обращения предоставляется в соответствии с действующим законодательством;

5.1.3 Заведующий, либо администратор Учреждения предоставляющий информацию о работе Учреждения, при индивидуальном информировании в устной форме получателя образовательных услуг, заинтересованного лица обязан:

- не заставлять необоснованно долго ожидать ответа;
- начинать общение с приветствия;
- представиться, назвав свою фамилию, имя, отчество и должность;
- предложить заявителю представиться, назвав фамилию, имя, отчество;
- выслушать обращение и при необходимости уточнить поставленные в нем вопросы;
- предоставить в устной форме информацию по существу вопроса в пределах своей компетенции;
- проявлять внимательность, тактичность, доброжелательность.

5.1.4 Ответ на письменное обращение излагается в простой и понятной форме с указанием фамилии, имени, отчества и номера телефона исполнителя письма. Исполнитель письма оформляет, подписывает у заведующего, регистрирует ответ в журнале регистрации исходящей корреспонденции с указанием даты, номера исходящего письма и направляет адресату.

5.1.5 Публичное информирование о работе Учреждения в следующих формах:

- размещение информации на официальном сайте Учреждения в сети Интернет, мессенджерах;
- размещение информации на информационных стендах Учреждения.

Настоящая инструкция разработана руководителями:
Голицыной Н.В., Орловой Л.Н., Артеменко Е.В.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 646116746743375933883833707902081325236681597607

Владелец Артеменко Елена Викторовна

Действителен с 01.03.2023 по 29.02.2024