

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о дистанционном консультировании семей с детьми – инвалидами, детьми с ограниченными возможностями здоровья и родителями (законные представители) регулирует деятельность отделения социальной помощи семье и детям ГКУ «Соцзащита населения по Большеберезниковскому району РМ».

1.2. Дистанционное консультирование направлено на создание благоприятных условий, способствующих преодолению трудностей, возникающих у детей-инвалидов, детей с ограниченными возможностями здоровья, родителей или законных представителей.

1.3. Под дистанционным консультированием понимается консультирование с использованием технологий, реализуемых в основном с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии специалиста с детьми, родителями (законными представителями).

1.4. Клиентами дистанционного консультирования являются дети-инвалиды, дети с ограниченными возможностями здоровья их родители (законные представители).

1.5. Дистанционное консультирование осуществляют специалисты по социальной работе отделения срочной социальной помощи.

1.6. Контроль за осуществлением дистанционного консультирования осуществляет заведующая отделением срочной социальной помощи Учреждения, назначенный приказом директора Учреждения.

2. ЦЕЛИ, ЗАДАЧИ ДИСТАНЦИОННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

2.1. Цель программы:

Оказание социальных услуг, квалифицированной помощи и поддержки в дистанционной форме семьям, воспитывающим детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья.

2.2. Задачи дистанционного консультирования:

- усовершенствовать ресурсную базу, для реализации программных мероприятий;
- выявить группу участников;
- изучить потребность целевой группы;
- оказание методической помощи в воспитании детей - инвалидов.

2.3. В Учреждении реализуются следующие виды дистанционного консультирования:

- он-лайн консультирование;
- телефонное консультирование;
- консультирование по электронной почте.

3. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ДИСТАНЦИОННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

3.1 В ГКУ «Соцзащита населения по Большеберезниковскому району РМ» основанием для проведения дистанционного консультирования является заявка клиента, полученная:

- через личное обращение на электронную почту Учреждения [szn.berez @e-mordovia.ru](mailto:szn.berez@e-mordovia.ru) (форма заявки – Приложение 1)
- через личное обращение по телефону учреждения (журнал регистрации обращений – Приложение 2)

- 3.1.1 В рамках реализации дополнительного дистанционного консультирования является предварительная договоренность со специалистом (по телефону, с помощью Skype, мессенджеров: Viber, Whatsapp, социальных сетей).
- 3.2 Если заявка направлена по электронной почте Учреждения, то в течение 3 рабочих дней после получения заявки специалист Учреждения, ответственный за реализацию дистанционного консультирования, направляет на электронный адрес клиента, указанный в заявке, письмо с информированием о дате, времени дистанционного консультирования.
- 3.3 В ГКУ «Соцзащита населения по Большеберезниковскому району РМ» реализуются следующие виды дистанционного консультирования по форме:
- онлайн консультирование (режим видео-консультации, голосовые консультации, переписка в чате с помощью Skype, мессенджеров: Viber, Whatsapp, социальных сетей).
 - телефонное консультирование,
 - консультирование по электронной почте;
- по времени и срокам проведения:
- экстренное/единовременное;
 - продолжительное (сроки и регулярность определяются специалистом);
- 3.4 Онлайн консультирование проводится в индивидуальной или групповой форме.
- 3.4.1. При проведении группового онлайн консультирования можно использовать платформы для проведения вебинаров.
- 3.5. Способ проведения онлайн консультирования определяет самостоятельно специалист.
- 3.6 В ходе онлайн консультирования по желанию клиента возможно переключение в режим аудио или видео работы.

4.РЕГЛАМЕНТ ПРОВЕДЕНИЯ ДИСТАНЦИОННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

- 4.1 Специалист информирует клиента о дате, времени и способе дистанционного консультирования (по электронной почте, по телефону, с помощью Skype, мессенджеров: Viber, Whatsapp, социальных сетей). Средство для информирования клиента зависит от способа получения заявки на дистанционное консультирование.
- 4.1.1 В случае, если проведение групповой онлайн консультации инициирует Учреждение, он информирует участников о проводимом мероприятии с использованием официального сайта в сети Интернет, рассылки по электронной почты и других доступных источников.
- 4.2 За 30 минут до начала дистанционного консультирования специалист организует рабочее место, осуществляет проверку технического оборудования, исправность работы программы, по средствам которой будет осуществлять дистанционное консультирование.
- 4.2.1 Если по техническим причинам организовать дистанционное консультирование не представляется возможным, специалист обязан доложить об этом непосредственно заведующей отделения срочной социальной помощи, объяснить причину. Если причина является уважительной, то заведующая разрешает специалисту определить другую дату проведения дистанционного консультирования. Специалист должен сообщить клиенту о переносе дате и времени дистанционного консультирования незамедлительно.
- 4.3 Регламент проведение дистанционного консультирования:
- 4.3.1 Консультирование проводится с соблюдением принципа конфиденциальности, на добровольной основе, длительность онлайн консультирования не более 60 минут.
- 4.3.2 По результатам консультации специалист дает клиенту рекомендации, а также договаривается о дате и времени следующего консультирования, если в нем есть необходимость или договаривается о продленных дистанционных консультациях по средствам удобных клиенту (Skype, мессенджеров: Viber, Whatsapp, социальных сетей). Также по итогам проведения онлайн консультирования специалист может предоставить клиенту материалы, соответствующие тематике запроса: статьи, ссылки, нормативно-правовые документы.
- 4.4 По итогам проведения дистанционного консультирования специалист заполняет журнал дистанционного консультирования, протокол дистанционного консультирования (Приложение 3);

4.5 По итогам группового консультирования специалистом, ответственным за групповую консультацию, составляется реестр участников (Приложение 3).

4.6 Регламент и порядок консультирования по электронной почте.

4.6.1 Консультации по электронной почте осуществляется в виде переписки с родителями/законными представителями.

4.6.2 Специалист учреждения, регистрирует электронное обращение в день получения и адресует специалисту ответственному за данное направление.

4.6.3 Специалист в течение 3 рабочих дней готовит ответное письмо и направляет его по электронному адресу, указанному в обращении с официальной почты Учреждения.

4.7 Основаниями для отказа в предоставлении дистанционного консультирования являются:

- нахождение запрашиваемой услуги за рамками компетенции специалистов учреждения;

- неэтичное или агрессивное поведение клиента.

6. ДОКУМЕНТАЦИЯ ДИСТАНЦИОННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

6.1. Данные о консультациях заносятся в журнал учёта дистанционного консультирования (Приложение 3).

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

7.1. Настоящее положение, изменения и дополнения к нему утверждаются приказом директора

7.2. Настоящее положение, изменения и дополнения к нему доводятся до сведения специалиста Учреждения персонально под роспись.

7.3. Настоящее положение, изменения и дополнения к нему размещаются на официальном сайте Учреждения в сети Интернет.

7.4. Настоящее положение вступает в силу с момента его утверждения и подписания директором Учреждения.

Форма заявки на проведение дистанционного консультирования

Дата подачи заявки	
ФИО родителя/ законного представителя	
Причина обращения со слов родителя/ законного представителя	
Доступный способ связи <i>(подчеркнуть необходимое и указать номер или электронный адрес)</i> Viber/WhatsApp/ skype	

Журнал регистрации заявок на дистанционное консультирование (д/к)

№	Дата заявки	От кого поступила заявка	ФИО несовершеннолетнего, возраст	Ф.И.О. законного представителя	Обращение первичное/вторичное	Повод обращения	ФИО ответственного за д/к специалиста

Приложение 3.

Пакет документов к дистанционному консультированию

Журнал учета он-лайн консультирования.

ФИО специалиста _____ Должность _____

№	Дата консультации, продолжительность	Ф.И. ребенка	Возраст	Законный представитель Ф.И.О.	Вид консультации (первичная/повторная)	Причина обращения со слов З/П	Тематика консультирования*	Примечание

* Графа «Тематика консультирования» заполняется с использованием следующих формулировок:

1	Семейные проблемы
2	Личностные проблемы
3	Социальная дезадаптация
4	Межличностные проблемы
5	Проблемы обучения
6	Кризисные ситуации: - Суицид - Жестокое обращение с детьми - Насилие
7	Оказание юридической помощи

Протокол он-лайн консультирования

Дата, время консультации	
ФИ ребенка	
ФИО родителя/ законного представителя	
Причина обращения/первичный запрос	
Тематика консультирования	
Решения проблемы	

Реестр участников группового онлайн консультирования.

Дата консультации: _____

ФИО специалиста: _____

Тематика консультирования: _____

№ п/п	Фамилия, имя, отчество клиента	Примечание

АНКЕТА ДЛЯ РОДИТЕЛЕЙ

1. Ф.И.О. _____

Оцените, пожалуйста, дистанционное консультирование по 5-ти бальной шкале:

Параметр оценки	Ваша оценка				
	1	2	3	4	5
Качество дистанционной консультации					
Соответствие тематики д/к заявленной проблеме					
Эмоциональный комфорт проведения д/к					
Чёткость и ясность рекомендаций					
Важность (польза) рекомендаций для Вас и Вашего ребенка					
Улучшение Вашего эмоционального состояния после д/к					
Оцените деятельность специалиста, проводившего д/к.					

*д\к- дистанционное консультирование

2. Стоит ли включать в дистанционное консультирование:

- Больше практики
- Больше теории
- Всего было достаточно

3. Ваше впечатление о дистанционном консультировании.

4. Ваши пожелания по дистанционному консультированию специалиста.

Благодарим Вас за сотрудничество!