Приложение № 1

УТВЕРЖДЕНО
приказом
ГБУ «РЦДПОВ г.о.г. Арзамас»
от 10.11.2023 № 01-10/___

РЕГЛАМЕНТ
работы Кабинета дистанционного консультирования
Государственного бюджетного учреждения
«Реабилитационный центр для детей и подростков
с ограниченными возможностями городского округа город Арзамас»

1. Общие положения

1.1. Регламент работы кабинета дистанционного консультирования (далее — Регламент) Государственного бюджетного учреждения «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями городского округа город Арзамас» (далее — Учреждение) определяет порядок работы кабинета дистанционного консультирования и использования дистанционных технологий для осуществления индивидуального и группового консультирования родителей (законных представителей) детей-инвалидов, детей с ограниченными возможностями здоровья.

1.2. Дистанционное консультирование сотрудниками Учреждения и привлеченными специалистами (при необходимости) родителей (законных представителей) детей-инвалидов, детей с ограниченными возможностями здоровья направлено на создание благоприятных условий, способствующих преодолению трудностей в развитии и воспитании ребенка с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья, психологической поддержке родителей (законных представителей), поддержке семейного воспитания.

1.3. Кабинет дистанционного консультирования Учреждения осуществляет свою деятельность в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Международной Конвенцией о правах ребенка, Федеральным законом №1812-ФЗ от 24 ноября 1995 г. «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федеральным законом от 28 декабря 2013 г. № 442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Законом Нижегородской области от 05 ноября 2014 г. №146-З «О социальном обслуживании граждан в Нижегородской области», постановлением Правительства Нижегородской области от 21 июня 2016 г. № 377 «О предоставлении социальных услуг поставщиками социальных услуг несовершеннолетним, их родителям (законным представителям) в Нижегородской области и иными законодательными и правовыми актами

Российской Федерации и Нижегородской области, Уставом Учреждения, настоящим Положением, приказами и распоряжениями директора, и другими локальными актами.

1.4. Заведующий отделением социального обслуживания на дому организует и руководит работой кабинета дистанционного консультирования, осуществляет контроль за качеством предоставления социальных услуг в дистанционном формате.

2. Цель и задачи деятельности кабинета дистанционного консультирования

2.1. Целью деятельности кабинета дистанционного консультирования является обеспечение доступности социальных услуг несовершеннолетним, их родителям (законным представителям), повышение ресурса семьи в воспитании и развитии ребенка с инвалидностью.

2.2.Задачи работы кабинета дистанционного консультирования:

- проведение он-лайн обучающих мероприятий для родителей детей с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья;
- психологическое сопровождение семей, воспитывающих детей с инвалидностью;
- дистанционное сопровождение социальной реабилитации и абилитации ребенка с инвалидностью, ограниченными возможностями здоровья специалистами учреждения;
- распространение информационных и методических материалов для родителей по вопросам социальной реабилитации и абилитации детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья в домашних условиях.

3. Порядок работы кабинета дистанционного консультирования

3.1. Основанием для предоставления дистанционного консультирования является договор о предоставлении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, заключаемый между Учреждением и получателем социальных услуг по форме, утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 10 ноября 2014 г. № 874н (далее - договор о предоставлении социальных услуг).

3.2. Дистанционное консультирование в кабинете дистанционного консультирования проводится по расписанию, утвержденному локальным актом Учреждения.

3.3. В Учреждении реализуются следующие виды дистанционного консультирования:

3.3.1. По способу дистанционного консультирования:

а) онлайн-консультирование (режим видео-консультации, голосовые консультации, переписка в чате с помощью программы Skype, мессенджеров Viber, Whatsapp, социальных сетей);

б) телефонное консультирование;

в) консультирование по электронной почте.

3.3.2. По времени и срокам проведения:

а) экстренное/единовременное;

б) пролонгированное (сроки и регулярность определяются специалистом).

3.3.3. По форме проведения:

а) индивидуальное;

б) групповое.

3.4.Дистанционное консультирование проводится в индивидуальной и групповой форме.

3.5. При групповом консультировании могут использоваться платформы для проведения вебинаров.

3.6. Способ проведения дистанционного консультирования специалист, проводящий консультацию, определяет самостоятельно.

3.7. В ходе дистанционного консультирования по желанию получателя социальных услуг возможно переключение в режим аудио или видео работы.

3.8. Специалист, осуществляющий предоставление социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, либо ответственный за организацию группового консультирования информирует получателя о дате, времени и способе дистанционного консультирования удобным для получателя социальных услуг способом (электронная почта, мессенджеры Viber, Whatsapp, социальные сети, телефон, другие доступные источники).

3.9. За 30 минут до начала дистанционного консультирования специалист организует рабочее место, проверяет исправность технического оборудования, программы посредством которой будет осуществлять дистанционное консультирование.

Если по техническим причинам организовать дистанционное консультирование не представляется возможным, специалист обязан проинформировать об этом заведующего отделением социального обслуживания на дому для принятия решения о переносе даты и времени проведения дистанционного консультирования и незамедлительного информирования об этом получателя социальных услуг.

3.10. Консультирование проводится с соблюдением принципа конфиденциальности, на добровольной основе.

3.11. Длительность дистанционного консультирования должна составлять не более 60 минут.

3.12. По результатам консультации специалист дает получателю социальных услуг рекомендации, а также договаривается о дате и времени следующего консультирования, если в нем есть необходимость, либо договаривается о пролонгированных дистанционных консультациях посредством удобных получателю средств дистанционного общения. Если дистанционное консультирование проводится в рамках реализации тематического плана развивающих занятий, специалист предоставляет получателю социальных услуг задания для самостоятельного выполнения.

3.13. По итогам проведения индивидуального консультирования специалист заполняет журнал дистанционного консультирования (Приложение 1), протокол дистанционного консультирования (Приложение 2).

3.14. По итогам группового консультирования специалистом, ответственным за организацию и проведение группового консультирования составляется реестр участников (Приложение 3).

3.15. Дистанционное консультирование посредством электронной почты осуществляется в виде переписки с родителями (законными представителями) с использованием электронного адреса учреждения rcdpov40.konsultant@yandex.ru.

3.16. Заведующий отделением социального обслуживания на дому регистрирует электронное обращение родителя (законного представителя), получателя социальных услуг в день получения и адресует его специалисту.

3.17. Специалист в течение 3 (трех) рабочих дней готовит ответное письмо и направляет его по электронному адресу, указанному в обращении.

3.18. Основанием для отказа в предоставлении дистанционного консультирования является отсутствие запрашиваемой услуги в рамках компетенции специалистов Учреждения.

4. Критерии эффективности

4.1. Эффективность дистанционного консультирования оценивается через анкетирование родителей (законных представителей) (Приложение 4).

5. Заключительные положения

5.1. Настоящий Регламент является локальным нормативным актом и утверждается приказом директора Учреждения.

5.2. Все изменения и дополнения, вносимые в Регламент, оформляются в письменной форме в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.3. Регламент работы кабинета дистанционного консультирования Учреждения принимается на неопределенный срок. Изменения и дополнения к Регламенту принимаются в порядке, предусмотренном п. 4.1. настоящего Регламента.

5.4. После принятия Регламента (или изменений и дополнений отдельных пунктов и разделов) в новой редакции предыдущая редакция автоматически утрачивает силу.

Приложение 1
к Регламенту работы Кабинета
дистанционного консультирования,
утвержденного приказом
ГБУ «РЦДПОВ г.о.г Арзамас»
от 10.11.2023 № 01-10/____

Журнал учета дистанционного консультирования в индивидуальной форме

ФИО специалиста_____
Должность__

№ п/п	ФИО получателя социальных услуг	Дата консультации, продолжительность	Вид консультации (первичная/ повторная)	Причина обращения (со слов получателя социальных услуг)	Тематика консультации	Примечание

Приложение 2
к Регламенту работы Кабинета
дистанционного консультирования,
утвержденного приказом
ГБУ «РЦДПОВ г.о.г. Арзамас»
от 10.11.2023 № 01-10/____

Протокол
дистанционного консультирования

Дата, время консультации	
ФИО получателя социальных услуг	
Причина обращения/первичный запрос	
Переформулированный запрос	
Рекомендации по организации дальнейшей работы	Повторная дистанционная консультация специалиста Пролонгированный курс дистанционных консультаций Дистанционная консультация других специалистов Консультация специалистов сторонних организаций Иное
Индивидуальные рекомендации	Использование комплекса упражнений, направленного на_____ _____ Другое_____ _____ _____ _____

Приложение 3
к Регламенту работы кабинета
дистанционного консультирования,
утвержденного приказом
ГБУ «РЦДПОВ г.о.г. Арзамас»
от 10.11.2023 № 01-10/____

Реестр участников группового
дистанционного консультирования

Дата консультирования:_____

ФИО специалиста: _____

Тематика консультирования:_____

№ п/п	ФИО получателя социальных услуг	Примечание

Приложение 4
к Регламенту работы кабинета
дистанционного консультирования,
утвержденного приказом
ГБУ «РЦДПОВ г.о.г. Арзамас»
от 10.11.2023 № 01-10/____

Анкета для родителей

Наш Центр стремится к постоянному повышению качества предоставляемых услуг. Мы обращаемся к Вам, чтобы Вы помогли оценить уровень подготовки и проведения дистанционного консультирования, в котором вы принимали участие. Заполнение данного бланка займет не более 7 минут.

🗁✍ ФИО (по желанию) _____

Оцените, пожалуйста, дистанционное консультирование по 5-балльной шкале:

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

2. Ваши пожелания по дистанционному консультированию:_____
_____
_____

Благодарим Вас за сотрудничество!