

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке оказания дистанционных услуг в бюджетном учреждении Омской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Крутинского района»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок по оказанию **дистанционных** услуг: психолого-педагогическая, юридическая, методическая и консультативная помощь получателям социальных услуг бюджетного учреждения Омской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Крутинского района» далее — учреждение) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности дистанционной услуги, создания комфортных условий для ее получения.

Порядок определяет сроки и последовательность действий (процедур) специалистов Служб отделения СМФЦ, отделений социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов.

1.2. Получателями дистанционной услуги являются дети, родители (законные представители) ребенка, граждане пожилого возраста и инвалиды, проживающие на территории Крутинского округа.

1.3. Информация о дистанционной услуге предоставляется в разных формах через различные источники для гарантированного информирования Получателей о порядке, условиях доступа к ее получению.

Информация о предоставлении Услуги размещается на сайтах учреждения, на информационных стендах.

1.4. Предоставление дистанционной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральный закон от 24 июля 1998г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Семейный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006г. №152-ФЗ;
- Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 638 "Об утверждении правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы";
- постановление Правительства Омской области от 24.12.2014 № 361-п в редакции от 24.03.2021г. «О порядке предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг»;
- Приказ Минтруда и социального развития Омской области № 178-п «Об утверждении ведомственного Перечня государственных услуг, оказываемых

государственными учреждениями Омской области, находящимися в ведении Министерства труда и социального развития Омской области и региональных стандартов государственных услуг» от 29.12.2015г.

1.5. Цель дистанционного консультирования:

Оказание психолого-педагогической и консультативной помощи получателям социальных услуг в условиях семьи.

1.6. Задачи дистанционного консультирования:

- повышение доступности и качества информированности родителей об особенностях развития детей в форме семейного воспитания; вовлечение их в единое информационное образовательное пространство;
- обеспечение оперативного реагирования на запрос получателя социальных услуг в особых условиях в семье;
- индивидуализация коррекционно-развивающего процесса;
- развитие вариативных форм консультирования.

2. СОДЕРЖАНИЕ, ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДИСТАНЦИОННОЙ УСЛУГИ

2.1. Оказание социальных услуг в дистанционной форме с использованием интернет - технологий, исключает непосредственный контакт получателя социальных услуг и специалиста, оказывающего услугу.

2.2. Перечень социальных услуг, предоставление которых возможно в дистанционной форме:

Социально-психологические:

- социально-психологическое консультирование, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений;
- диагностика личности;
- психологическая коррекция;
- психологическая помощь и поддержка, в том числе гражданам, осуществляющим уход на дому за тяжелобольными получателями социальных услуг.

Социально-педагогические:

- обучение родственников практическим навыкам общего ухода за тяжелобольными получателями социальных услуг;
- формирование у получателей социальных услуг позитивных интересов (в том числе в сфере досуга).

Услуги, оказываемые в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов:

- обучение инвалидов пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации;
- обучение навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах.

Социально-правовые:

- оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно;
- оказание помощи в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг.

2.3. Дистанционная услуга оказывается на безвозмездной основе.

2.4. Ответственными за качество предоставления дистанционной услуги являются работники, оказывающие дистанционную услугу: специалисты отделения СМФЦ, заведующие отделения социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов.

2.5. Основные термины и определения.

Дистанционная услуга психолого-педагогической, методической и консультативной помощи - услуга, оказываемая Получателям (родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей), по вопросам организации раннего развития и образования (обучения и воспитания) ребенка. Дистанционная услуга оказывается как однократная помощь получателю, в форме консультирования по возникшим вопросам продолжительностью не менее 45 минут. Конкретное содержание дистанционной услуги (психологическая, педагогическая, методическая, консультативная помощь) определяется при обращении за получением услуги, исходя из потребностей обратившегося.

Основной целью оказания дистанционной услуги родителям является создание условий для повышения компетентности родителей обучающихся в вопросах образования и воспитания, в том числе для раннего развития детей в возрасте до трех лет.

Получатель дистанционной услуги – родитель (законный представитель) ребенка, гражданин, желающий принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, имеющий потребность в получении психолого-педагогической, методической и консультативной помощи по вопросам организации образования (воспитания и обучения) ребенка, с целью решения возникших проблем в сфере образования, предотвращения возможных проблем в сфере образования и планирования собственных действий в случае их возникновения, получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования.

Специалист Службы (далее - специалист) - лицо, привлеченное Службой для оказания дистанционных услуг получателю услуги на основании гражданско-правового договора, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование, в т.ч. ДПО.

Площадка реализации дистанционной услуги – на базе учреждения.

2.6. Дистанционная психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь родителям (законным представителям) предусматривает разнообразный перечень запросов: основные закономерности развития ребенка, индивидуально-типологические особенности, прогноз развития ребенка, основные методы и приемы воспитания и обучения детей, проблемы детско-родительских отношений.

2.8. Право выбора вида и формы дистанционной услуги предоставляется Получателю.

2.8.1. Виды предоставления Услуги:

Психологическое консультирование, основной задачей которого является обеспечение как можно более глубокого, разностороннего и объективного понимания родителями особенностей развития ребенка, имеющих у него положительных и проблемных аспектов развития.

Дефектологическое консультирование – информирование Получателей социальных услуг о закономерностях и особенностях развития познавательной деятельности детей, методах и приемах развития познавательной сферы, в том числе детей с особыми образовательными потребностями.

Логопедическое консультирование – информирование Получателей о

закономерностях и особенностях речевого развития детей, методах и приемах развития речи.

Социально-педагогическое консультирование - содействие успешной адаптации и социализации семьи и ребёнка, укреплению новой семейной системы.

2.8.2. Форма предоставления Услуги:

Дистанционное консультирование – это технология организации взаимодействия консультируемого и консультирующего, находящихся на расстоянии друг от друга, без учета скорости обмена информацией друг с другом.

2.9. Дистанционная консультация оказывается специалистами Учреждения по запросу Получателя социальной услуги с использованием специализированной информационно-образовательной среды: телефонной связи, сайта (совокупность электронных документов, связанных между собой гиперссылками и располагающихся в выделенном месте в Интернете), электронной почты (технология по пересылке и получению родителями электронных сообщений, писем, нормативных документов, различных ссылок на нормативные документы), он-лайн консультации (веб-консультации – с родителями проводимые с помощью телекоммуникаций и др. возможностей Интернета); через программное обеспечение, обеспечивающее текстовую, голосовую, видеосвязь через интернет), а также популярных соединений в мессенджерах: MAX (голосовые звонки, сообщения, отправка файлов, фото).

2.10. В ходе консультации специалист оказывает информационную помощь, при необходимости консультант может письменно направить на адрес электронной почты получателя услуги необходимые ему нормативно-правовые и методические документы, ссылки на электронные ресурсы в сети «Интернет» с необходимой информацией.

2.11. Получатель услуги обозначает тему своего запроса заранее, в ходе записи на дистанционную услугу в журнале учета обращений.

2.12. Консультация оказывается как разовая услуга. Получатель вправе обратиться за следующей консультацией, если у него возникла такая потребность в течение календарного года.

2.13. Получатель имеет право выбрать время консультации: в рабочее время в рабочий день, после окончания рабочего времени в рабочий день, в нерабочий день. Обладает правом выбора консультанта (конкретное лицо), которому получатель дистанционной услуги доверяет.

2.14. Получение дистанционной услуги определяется не по доступности конкретного консультанта, а по доступности получить консультацию у любого специалиста Службы в определенный срок.

2.15. Информация, полученная специалистом Службы в ходе консультирования, **является конфиденциальной, и представляет собой персональные данные.** Обязанность соблюдать конфиденциальность информации закрепляется в гражданско-правовых договорах и других локальных актах.

2.16. Осуществление записи хода консультации запрещается по любым мотивам, за исключением письменного согласия Получателя дистанционной услуги.

3. ИНФОРМИРОВАНИЕ ОБ УСЛУГЕ

3.1. Информирование получателей о дистанционной услуге организуется с использованием различных информационных каналов, подготовкой разъяснительных материалов, размещения в сфере оказания услуг, соцзащиты) для гарантированного

информирования потребителей услуг.

3.2. В случае ненадлежащего выполнения дистанционной услуги получателям социальных услуг БУ «КЦСОН Крутинского района» гарантирует потребителю услуги безусловное соблюдение права на предъявление и рассмотрение претензий и возможность обжалования действий специалистов службы.

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ ПОРЯДКА

4.1. Контроль за соблюдением специалистами Учреждения Положений настоящего Порядка и иных нормативно-правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению дистанционной услуги, а также за принятием ими решений осуществляется в форме проведения текущего контроля, плановых и внеплановых проверок.

4.2. Текущий контроль за качеством оказания дистанционной услуги оказывают заместители руководителя.

5. РАССМОТРЕНИЕ ПРЕТЕНЗИЙ (ЖАЛОБ) ПОЛУЧАТЕЛЯ УСЛУГИ

5.1. Получатель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса Получателя о предоставлении дистанционной услуги;
- нарушение срока предоставления дистанционной услуги;
- требование у Получателя документов, не настоящим Положением;
- нарушение требований к содержанию и порядку оказания дистанционной услуги.

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы:

5.2.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме на адрес Учреждения.

5.2.2. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта учреждения, предоставляющего дистанционную услугу, а также может быть принята при личном приеме Получателя.

5.2.3. Жалоба должна содержать:

- фамилию, имя, отчество, сведения о месте жительства Получателя - физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Получателю;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях специалиста, предоставляющего дистанционную услугу;
- доводы, на основании которых Получатель не согласен с решением и действием специалиста, предоставляющего дистанционную услугу.

5.2.4. Жалоба, поступившая в БУ «КЦСОН Крутинского района» подлежит рассмотрению руководителем учреждения в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации.

5.2.5. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных нарушений;
- отказ в удовлетворении жалобы.

5.2.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.2.4., Получателю в письменной форме и по желанию Получателя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.
