

КОНСУЛЬТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР «РУКА В РУКЕ»



Материально-техническое и информационное обеспечение оказания консультационных услуг в дистанционном формате

Учитывая необходимость обеспечения доступности оказания Услуг для всех получателей, Консультационный центр должен быть обеспечен помещением для работы консультантов, оснащенный компьютерным и иным оборудованием и программным обеспечением, подключением к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и телефонной связью с устойчивым соединением для дистанционного оказания Услуг.

В случае проведения мероприятий, связанных с вопросами образования детей и обеспечения психолого-педагогического сопровождения их обучения и воспитания, в которых Консультационный центр принимает участие, должно быть организовано пространство, оснащенное необходимой мебелью и техникой для работы консультантов.

В целях доведения до потенциальных получателей Услуг информации Консультационный центр обеспечивает размещение информации о содержании оказываемых Услуг, форматах и порядке их предоставления, контактах КЦ на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Широкое информирование потенциальных получателей Услуг с использованием различных информационных каналов, с подготовкой разъяснительных материалов может повысить эффективность работы Консультационного центра.

Консультационный центр также может создавать собственные электронные ресурсы для информирования по вопросам об оказании Услуг и привлечения получателей Услуг, с соблюдением действующих законодательных норм и возможностью получателям Услуг дать оценку качества предоставленных.

Материально-техническое обеспечение оказания услуг

Оказание услуг требует выделения для КЦ отдельного помещения для приема граждан. Помещение должно соответствовать санитарно-эпидемиологическим и иным требованиям, оборудовано необходимой мебелью. В ходе оказания услуги должна быть обеспечена конфиденциальность информации, сообщаемой получателем услуги специалисту КЦ.

КЦ должен быть оснащен оборудованием для оказания услуг в дистанционной форме. Технические характеристики оборудования должны позволять обеспечивать видеосвязь с получателями услуги высокого качества. КЦ должен иметь возможность оказания услуг по телефонной связи, включая возможность звонка получателю услуги от специалиста КЦ.

При оказании услуг в дистанционной форме должна также осуществляться техническая поддержка и консультирование получателей услуг, имеющих

сложности с использованием средств связи, необходимых для получения дистанционной услуги.

Хорошо, если в штат КЦ включены специалисты для обеспечения технической поддержки получателей услуги. Указанные специалисты могут не соответствовать описанным выше требованиям к специалистам К

КЦ должен иметь простую систему предварительной записи для получения услуги, а также предоставлять техническую возможность получателю услуги оставить свой отзыв о качестве оказанной услуги.

Важной задачей организации является оказание услуг, которые будут оценены получателями услуг как услуги с высоким уровнем качества.

Рекомендуется, чтобы КЦ по итогам оказания каждой услуги предлагал получателю услуги оценить качество полученной услуги (возможно, ответив на серию вопросов, характеризующих качество предоставленной услуги - простота записи для получения услуги, "длина очереди", соблюдение сроков записи для получения услуги, соответствие реального времени работы специалиста установленному КЦ времени, качество работы специалиста КЦ, качество работы лиц, обеспечивающих техническое сопровождение получения услуги, и т.п.).