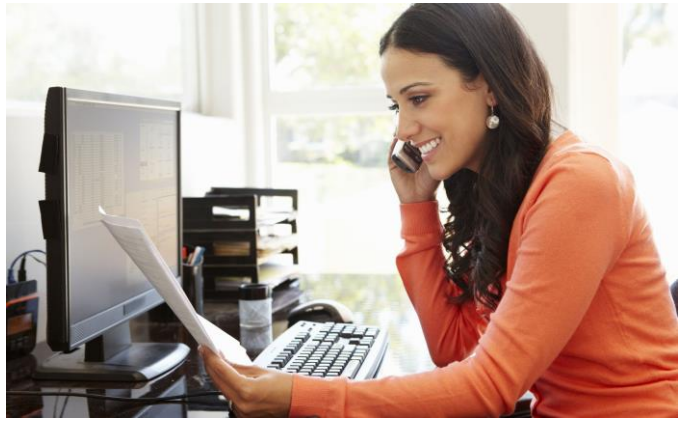
Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение детский сад №126 г. Липецка

ДИСТАНЦИОННОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

Цель дистанционного консультирования – повышение доступности услуг психолого-педагогической помощи родителям /законным представителям

ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ДИСТАНЦИОННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ



Основанием для проведения дистанционного консультирования является заявка клиента, полученная:
- через личное обращение на электронную почту ДОО
- через личное обращение по телефону ДОО (журнал регистрации обращений)
-опосредованно, через специалистов КЦ (педагога-психолога, воспитателей, других специалистов).

Если заявка направлена по электронной почте ДОО, то в течение 3 рабочих дней после получения заявки специалист КЦ, ответственный за реализацию дистанционного консультирования, направляет на электронный адрес клиента, указанный в заявке, письмо с информированием о дате, времени, адресе аккаунта КЦ для осуществления онлайн консультирования. К письму прилагается инструкция по обеспечению доступа к услуге

В КЦ «Рука в руке» г. Липецка реализуются следующие виды дистанционного консультирования по форме:
-онлайн консультирование (режим видео-консультации, голосовые консультации, переписка в чате с помощью Skype, мессенджеров: Whatsapp, социальных сетей)
-телефонное консультирование
- консультирование по электронной почте

Онлайн консультирование проводится в индивидуальной форме

В ходе онлайн консультирования по желанию клиента возможно переключение в режим аудио или видео работы

РЕГЛАМЕНТ ПРОВЕДЕНИЯ ДИСТАНЦИОННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

Специалист информирует клиента о дате, времени и способе дистанционного консультирования (по электронной почте, по телефону, с помощью Skype, мессенджеров: Whatsapp, социальных сетей). Средство для информирования клиента зависит от способа получения заявки на дистанционное консультирование

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.

Если по техническим причинам организовать дистанционное консультирование не представляется возможным, специалист обязан доложить об этом непосредственному руководителю, объяснить причину. Если причина является уважительной, то руководитель разрешает специалисту определить другую дату проведения дистанционного консультирования. Специалист должен сообщить клиенту о переносе дате и времени дистанционного консультирования незамедлительно

Консультирование проводится с соблюдением принципа конфиденциальности, на добровольной основе, длительность онлайн консультирования не более 45 минут. По результатам консультации специалист дает клиенту рекомендации, а также договаривается о дате и времени следующего консультирования, если в нем есть необходимость или договаривается о пролонгированных дистанционных консультациях по средствам удобных клиенту (Skype, мессенджеров: Whatsapp, социальных сетей). Также по итогам проведения онлайн консультирования специалист может предоставить клиенту материалы, соответствующие тематике запроса: статьи, ссылки, нормативно-правовые документы.

По итогам проведения индивидуального онлайн консультирования специалист заполняет журнал консультирования

Регламент и порядок консультирования по электронной почте

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

Ответственный регистрирует электронное обращение в день получения и адресует специалисту

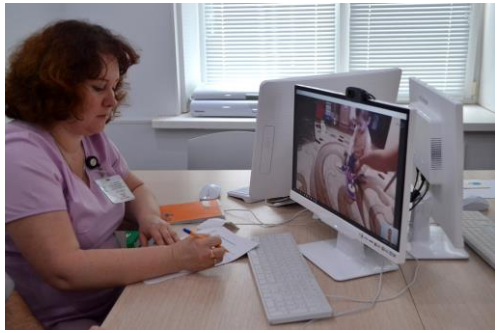
Специалист в течение 3 рабочих дней готовит ответное письмо

Направляет его по электронному адресу, указанному в обращении с официальной почты ДОО

Дистанционное консультирование может осуществляться специалистом как в учреждении, так и с домашнего компьютера (при организации удаленной работы) в соответствии с утвержденным «Графиком работы» образовательного учреждения/организации

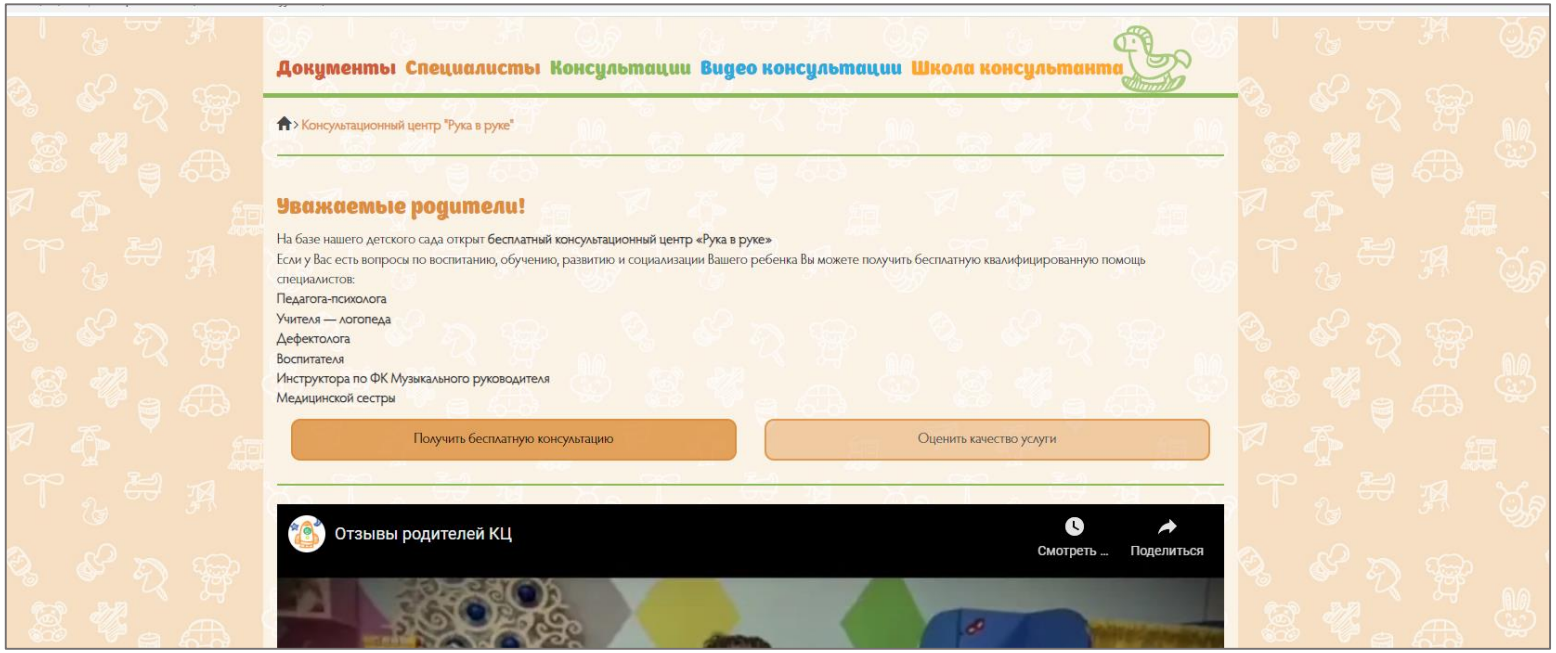
Основаниями для отказа в предоставлении дистанционного консультирования являются:

1. • **Нахождение запрашиваемой услуги за рамками компетенции специалистов учреждения**
2. • **Неэтичное или агрессивное поведение клиента**



ДОКУМЕНТАЦИЯ ДИСТАНЦИОННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

Данные о консультациях заносятся в Журнал учета обращений родителей (законных представителей)

КРИТЕРИИ ЭФФЕКТИВНОСТИ

Критерии эффективности дистанционного консультирования оцениваются через анализ отзывов родителей на сайте КЦ