


**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«РЕАБИЛИТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР ДЛЯ ДЕТЕЙ И ПОДРОСТКОВ С
ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ» КОНАКОВСКОГО РАЙОНА**

171253, Тверская обл., г. Конаково, ул. Гагарина, д. 14 ИНН/КПП 6911018638/ 691101001 ОГРН 1026901737730
тел. (48242) 3-71-23, 3-71-24, E-mail: rcdeti_konakovo@mail.ru

УТВЕРЖДЕНО

приказом ГБУ «Реабилитационный
центр для детей и подростков с
ограниченными возможностями»
Конаковского района

от 07.10.2022 № 64-2
директор  Н.В. Колпакова



ПОЛОЖЕНИЕ

о работе консультационного Колл-центра

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение определяет и регулирует деятельность консультационного Колл-центра для родителей (законных представителей), воспитывающих детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья.

1.2. Консультационный Колл-центр (далее Колл-центр) является одной из форм работы социального сопровождения семьи, воспитывающей ребенка с ограниченными возможностями здоровья, в том числе с множественными нарушениями развития и установленной инвалидностью.

1.3. Колл-центр создается на базе государственного бюджетного учреждения «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Конаковского района (далее Центр) в рамках реализации Комплекса мер Тверской области «PRO-движение»

1.4. Основной целью работы Колл-центра является предоставление консультативного сопровождения всем обратившимся родителям (законным представителям) в вопросах ухода, развития, обучения, абилитации, реабилитации и социализации детей с инвалидностью и детей с ограниченными возможностями здоровья различных нозологических категорий.

1.5. Основная миссия работы Колл-центра определяется необходимостью осуществления совокупности ряда организационных, содержательных, информационных и презентационных условий, необходимых для успешной реализации консультативной

поддержки родителей, воспитывающих детей с инвалидностью и (или) детей с ограниченными возможностями здоровья.

1.6. Основными задачами Колл-центра являются:

- оказание всесторонней помощи родителям (законным представителям) детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья в обеспечение единства и преемственности семейного и общественного воспитания, развития, ухода, абилитации, реабилитации и социализации.

- оказание психолого-педагогической, правовой и иной консультативной помощи родителям (законным представителям).

- поддержка всестороннего развития личности детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья.

- оказание консультативной помощи родителям (законным представителям) по различным вопросам воспитания, обучения и развития ребенка.

- обеспечение взаимодействия между учреждениями различной ведомственной направленности и родителей (законных представителей).

1.7. Основным видом услуг, оказываемых Колл-центром, является предоставление консультаций по телефону по различным тематическим направлениям, вызывающим на момент обращения трудности у родителей (законных представителей) при воспитании, уходе, получении образования, медицинской и социальной помощи, организации их досуга детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья.

1.8. Оператором Колл-центра является социальный педагог государственного бюджетного учреждения «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Конаковского района

1.9. Оператор Колл-центра осуществляет фиксирование и обработку поступающих звонков в журнале регистрации консультаций по телефону, с указанием даты, времени и тематики обращения.

1.10. Оператором Колл-центра 1 раз в месяц составляется отчет, содержащий информацию о количестве предоставленных консультаций по телефону за отчетный период.

1.11. Непосредственный контроль и координацию деятельности консультационной работы специалистов Колл-центра осуществляет заместитель директора по реабилитационной работе.

1.12. Администрация учреждения осуществляет общий контроль за деятельностью Колл-центра, проводит анализ востребованности и эффективности его работы на основании годового анализа и систематических отчетов.

1.13. График работы Колл-центра: понедельник-пятница с 9:00 до 16:00, выходные – суббота, воскресенье, праздничные нерабочие дни

1.14. Работа Колл-центра финансируется за счет средств областного бюджета, утвержденных и доведенных до учреждения на выполнение государственного задания на текущий финансовый год.

1.15. Все услуги специалистов консультационного Колл-центра предоставляются бесплатно.