

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГПОУ ПК
г. Новокузнецка

Т.А.Кучерявенко
«26» _____ 2018г.

Регламент (порядок) оказания консультационных услуг для профессиональных образовательных организаций, в том числе базовых профессиональных образовательных организаций (далее БПОО) по вопросам разработки онлайн-курсов (с использованием дистанционных технологий) для обучения лиц с инвалидностью и ОВЗ по программам инклюзивного профессионального образования по направлению «Информатика», содержания полигонов производственного обучения (мастерские, лаборатории, учебные хозяйства и т.д.)

1. Общие положения

1.1. Консультационные услуги для профессиональных образовательных организаций, в том числе БПОО по вопросам разработки онлайн-курсов (с использованием дистанционных технологий) для обучения лиц с инвалидностью и ОВЗ по программам инклюзивного профессионального образования по направлению «Информатика», содержания полигонов производственного обучения (мастерские, лаборатории, учебные хозяйства и т.д.) осуществляется в рамках выполнения работ по проекту «Программа по созданию ресурсного учебно-методического центра в структуре ГПОУ «Профессиональный колледж г. Новокузнецка» выполненного для реализации мероприятий 1.4. «Создание условий для получения среднего профессионального и высшего образования людьми с ограниченными возможностями здоровья посредством разработки нормативно-методической базы и поддержки инициативных проектов» Федеральной целевой программы развития образования на 2016-2020 годы.

1.2. Консультационные услуги для профессиональных образовательных организаций, в том числе БПОО по вопросам разработки онлайн-курсов (с использованием дистанционных технологий) для обучения лиц с инвалидностью и ОВЗ по программам инклюзивного профессионального образования по направлению «Информатика», содержания полигонов производственного обучения (мастерские, лаборатории, учебные хозяйства и т.д.) осуществляется экспертной группой.

1.3. В состав экспертной группы входят следующие специалисты:

- специалисты (педагоги, психологи, тьюторы и т.д.) осуществляющие деятельность по разработке онлайн-курсов по направлению «Информатика», содержания полигонов производственного обучения;
- рабочая группа проекта «Программа по созданию ресурсного учебно-методического центра в структуре ГПОУ «Профессиональный колледж г. Новокузнецка».

1.4. Консультационные услуги для профессиональных образовательных организаций, в том числе БПОО по вопросам разработки онлайн-курсов (с использованием дистанционных технологий) для обучения лиц с инвалидностью и ОВЗ по программам инклюзивного профессионального образования по направлению «Информатика», содержания полигонов производственного обучения (мастерские, лаборатории, учебные хозяйства и т.д.) осуществляется бесплатно.

2. Термины и определения

2.1. Для целей настоящего регламента используются следующие основные термины и определения:

2.1.1. Услуга – действия (деятельность) юридического лица или гражданина – услугодателя, направленные на достижение определенного нематериального результата, удовлетворяющие потребности нуждающихся в них субъектов – услугополучателей, имеющие самостоятельную имущественную ценность и потребляемые в процессе оказания услуги.

2.1.2. Консультация – предоставление интерпретированной информации профессиональными консультантами в виде знаний. При этом термин «знание» означает осознанную информацию.

2.1.3. Эксперт - физическое лицо, осуществляющее профессиональную деятельность в конкретной области консультационных услуг, обладающее специальными знаниями, умениями, навыками и отвечающее квалификационным требованиям профессиональной деятельности консультанта.

2.1.4. Консультационные услуги - предоставление консультационных услуг для профессиональных образовательных организаций, в том числе БПОО по вопросам разработки онлайн-курсов (с использованием дистанционных технологий) для обучения лиц с инвалидностью и ОВЗ по программам инклюзивного профессионального образования по направлению «Информатика», содержания полигонов производственного обучения (мастерские, лаборатории, учебные хозяйства и т.д.), обучения сотрудников ПОО, проведения мероприятий различного уровня, применением нормативных правовых актов и др.

3. Получатели услуг

3.1. Получателями консультационных услуг являются представители профессиональных образовательных организаций, в том числе БПОО.

4. Виды консультационных услуг

4.1. Консультационные услуги для заявителей проводится по всем вопросам разработки онлайн-курсов (с использованием дистанционных технологий) для обучения лиц с инвалидностью и ОВЗ по программам инклюзивного профессионального образования по направлению «Информатика», содержания полигонов производственного обучения (мастерские, лаборатории, учебные хозяйства и т.д.).

5. Состав, последовательность, форма предоставления информации

5.1. Консультационные услуги осуществляется с использованием информационно-коммуникационных технологий, в том числе посредством:

- организации телефонной поддержки с использованием горячей линии;
- организации поддержки с использованием электронной почты.

5.2. Рекомендации в устной форме осуществляются экспертами индивидуально, по мере поступления соответствующих заявок, конкретных вопросов от заявителей.

5.3. Рекомендации для заявителей в письменной форме разрабатываются экспертами по основным направлениям проекта.

5.4. Консультационные услуги осуществляется в следующих формах:

- индивидуальной и групповой;
- очной и/или дистанционной;
- устной и/или письменной.

6. Требования к порядку предоставления информации, в том числе в электронной форме

6.1. Предоставление консультационных услуг осуществляется дистанционно, с использованием ИКТ, через e-mail: pkgn@mail.ru и непосредственно, по адресу: Кемеровская область, г. Новокузнецк, ул. Метелкина д.17, каб. 204. тел. (3843) 37-59-59

6.2. Информирование заявителей о порядке оказания консультационных услуг осуществляется в виде:

- индивидуального информирования при личном обращении заявителей;
- публичного информирования с использованием телефонной связи, сети Интернет.

6.3. Информирование проводится в устной и письменной форме.

6.4. Индивидуальное устное информирование заявителей обеспечивается экспертами лично и/или по телефону. При ответе на телефонные звонки эксперт должен назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и предложить заявителю представиться и изложить суть вопроса.

6.5. Эксперт при общении с заявителем (по телефону или лично) должен корректно и внимательно относиться к нему, не унижая чести и достоинства. Устная консультация или информирование о порядке предоставления должны проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

7. Требования и режим работы специалистов горячей линии:

7.1. Консультационная и методическая поддержка будет осуществляться в течение всего 2018-2019 учебного года, 5 дней в неделю, 8 часов в день.

Понедельник – пятница: 09.00 – 17.00

Суббота – воскресенье: Выходной день

7.2. Сроки оказания консультационных услуг:

7.2.1. При индивидуальном устном обращении лично или по телефону ответ предоставляется экспертом в течении 1-3 рабочих дней.

7.2.2. Общий срок рассмотрения письменных обращений - не более 5 рабочих дней со дня поступления вопроса.

7.2.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию экспертов, возвращается заявителю с обоснованием отказа в консультации.

8. Формы контроля за оказанием консультационной и методической поддержки

8.1. Контроль за соблюдением положений настоящего регламента осуществляется в форме предоставления отчетной документации экспертами.

8.2. Текущий контроль осуществляется путем проверки своевременности, полноты и качества ответов на вопросы и рекомендаций.