

Департамент образования и науки Костромской области
областное государственное бюджетное
профессиональное образовательное учреждение
«Костромской торгово-экономический колледж»

**Регламент (порядок) оказания консультационных услуг для
профессиональных образовательных организаций, в том числе базовых
профессиональных образовательных организаций по вопросам
инклюзивного образования и разработки онлайн курсов
(с использованием дистанционных технологий)
для обучения лиц с инвалидностью и ОВЗ**

Регламент (порядок) оказания консультационных услуг для профессиональных образовательных организаций, в том числе базовых профессиональных образовательных организаций по вопросам инклюзивного образования и разработки онлайн курсов (с использованием дистанционных технологий) для обучения лиц с инвалидностью и ОВЗ

1. Общие положения

1. Настоящий регламент (порядок) устанавливает основные виды, формы, методы оказания Ресурсным учебно-методическим центром инклюзивного образования по направлению «Питание» Костромской области, как структурного подразделения Областного государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения «Костромской торгово-экономической колледж» (далее – РУМЦ ОГБПОУ «КТЭК») методической поддержки и консультационных услуг для профессиональных образовательных организаций, в том числе базовых профессиональных образовательных организаций (БПОО) по вопросам инклюзивного образования и разработки онлайн - курсов (с использованием дистанционных технологий) для обучения лиц с инвалидностью и ОВЗ по программам инклюзивного профессионального образования по направлению «Питание».

2. Предоставление консультационной услуги осуществляется в соответствии со следующими законодательными и нормативными актами:

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Конвенция о правах инвалидов от 13 декабря 2006;
- Уставом ОГБПОУ «КТЭК»;
- Приказ Департамента образования и науки Костромской области № 301 от 22.02.2018 г. «О создании ресурсного учебно-методического центра инклюзивного образования по направлению «Питание» Костромской области»
- Приказ № 28/п от 27.02.2018 г. по ОГБПОУ «Костромской торгово-экономической колледж» «Об организации работы ресурсного учебно-методического центра инклюзивного образования по направлению «Питание» Костромской области»
- Положение о ресурсном учебно-методическом центре инклюзивного образования по направлению «Питание» Костромской области, обеспечивающем создание условий для получения среднего профессионального образования инвалидами и людьми с ограниченными возможностями здоровья

- Положение о Совете по реализации Программы создания ресурсного учебно-методического центра инклюзивного образования по направлению «Питание» Костромской области
 - Программа по созданию ресурсного учебно-методического центра по направлению «Питание» в Костромской области.
3. В целях реализации настоящего порядка применяются следующие термины и определения:
- консультационная деятельность - совокупность действий и мероприятий, совершаемых специалистами РУМЦ ОГБПОУ «КТЭК» (далее – учреждение), по вопросам обучения лиц с инвалидностью и ОВЗ по программам инклюзивного профессионального образования по направлению «Питание»;
 - консультационная услуга в сфере образования - деятельность по оказанию консультационной помощи по вопросам обучения лиц с инвалидностью и ОВЗ по программам инклюзивного профессионального образования;
 - стандарт консультационной услуги - правила, устанавливающие в интересах получателя консультационной услуги требования к предоставлению услуги, включающие характеристики содержания, порядка и результата оказания данной услуги;
 - специалист-консультант - физическое лицо, имеющее профессиональное образование по основной специальности, осуществляющее консультационную деятельность в сфере образования.
4. В состав группы специалистов-консультантов входят следующие работники сотрудники РУМЦ:
- специалисты отдела учебно–методического, консалтингового и информационно-аналитического сопровождения,
 - специалисты отдела дистанционного сопровождения,
 - специалисты отдела психолого–педагогического сопровождения и другие сотрудники колледжа.
5. Состав группы специалистов - консультантов по запросу на консультацию определяется руководителем РУМЦ и оформляется распоряжением.
6. Консультационные услуги предоставляются в сфере инклюзивного профессионального образования.

2. Термины и определения

7. Для эффективной реализации настоящего порядка используются следующие термины и определения:
- методическая поддержка – оказание методической помощи по вопросам разработки онлайн курсов (с использованием дистанционных технологий) для обучения лиц с инвалидностью и ОВЗ по адаптированным образовательным программам, организации

повышения квалификации педагогических работников системы СПО по актуальным вопросам инклюзивного образования;

- консультационная поддержка – проведение групповых и индивидуальных консультаций по вопросам психолого-педагогического сопровождения обучающихся инвалидов и с ОВЗ от момента их поступления до выпуска, а также по вопросам проведения мероприятий различного уровня.

3. Круг заявителей

8. При предоставлении учреждением консультационной услуги в сфере инклюзивного профессионального образования заявителями могут быть физические и юридические лица профессиональных образовательных организаций, в том числе базовой профессиональной образовательной организации по направлению «Питание».

9. Подача заявки может осуществляться лично или дистанционно.

4. Виды методической поддержки и консультационных услуг

10. Консультирование по вопросам:

- применения нормативно-правовых документов федерального и регионального уровня по вопросам инклюзивного образования;
- разработки и реализации адаптированных образовательных программ среднего профессионального образования и профессионального обучения;
- разработки онлайн курсов (с использованием дистанционных технологий) для обучения лиц с инвалидностью и ОВЗ по программам инклюзивного профессионального образования по выбранному направлению;
- организации промежуточной и государственной итоговой аттестации обучающихся с инвалидностью и ОВЗ в зависимости от вида нозологии;
- внедрения и сопровождения дистанционного обучения, реализации онлайн-курсов и использования современных технологий инклюзивного образования;
- подготовки и проведения конкурсов профессионального мастерства, включая «Абилимпикс»;
- организации психолого-педагогического и социального сопровождения;
- диагностики обучающихся с инвалидностью и ОВЗ;
- профориентационной работы, обучения по программам дополнительного профессионального образования;
- повышения квалификации педагогических работников ПОО и БПОО;
- организации сетевого взаимодействия по созданию кейсов лучших практик в сфере инклюзивного образования.

11. Методическая поддержка осуществляется по следующим направлениям:
- разработки адаптированных образовательных профессиональных образовательных программ подготовки квалифицированных рабочих и служащих, программ подготовки специалистов среднего звена и программ профессионального обучения (профессиональная подготовка);
 - разработки компетентностно-ориентированных заданий для промежуточной и государственной итоговой аттестации.

5. Порядок информирования о предоставлении консультационной услуги

12. Место нахождения учреждения и почтовый адрес:
156000 г. Кострома, ул. Долматова, д. 25А.
13. График работы специалистов – РУМЦ ОГБПОУ «КТЭК»:
Понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 9.00 до 18.00; Суббота, воскресенье, нерабочие праздничные дни - выходные.
14. Справочные телефоны учреждения: 8 (4942) 31 – 10 - 08, 8 (4942) 31 – 41 – 79.
15. Информация о порядке предоставления консультационной услуги доступна:
- непосредственно в учреждении;
 - через использование средств телефонной связи;
 - на официальном сайте учреждения в сети Интернет.
16. Информация заявителям по вопросам предоставления консультационной услуги, сведений о ходе ее предоставления осуществляется работниками учреждения в установленное графиком работы время.
17. Обращения в электронной форме направляются в учреждение по адресу:
<https://www.rumc.ktek-kostroma.ru/call-centr>.

6. Информирование и описание результата предоставления консультационной услуги

18. Информирование о порядке предоставления консультационной услуги осуществляется в виде:
- индивидуального информирования;
 - публичного информирования.
- Индивидуальное информирование производится в следующих формах:
- с использованием средств телефонной связи;
 - при письменном обращении (почтой, электронной почтой);
 - при личном обращении заявителя.
- Публичное информирование о порядке предоставления консультационной услуги осуществляется на официальном сайте учреждения.
19. Результатом предоставления консультационной услуги является:

- предоставление консультации (в устной форме, в письменном обращении к заявителю, путем опубликования на сайте учреждения, путем отправки сообщения по электронной почте);
- уведомление заявителя об отказе в предоставлении консультационной услуги.

7. Сроки предоставления консультационной услуги

20. Основанием для оказания консультационной услуги является устный или письменный запрос заявителя о предоставлении соответствующей консультационной услуги, а также запрос, направленный в электронной форме.

21. Срок предоставления консультационной услуги определяется емкостью запрашиваемой информации и длительностью подготовки материала и не должен составлять свыше 14 дней с момента устного обращения или регистрации письменного заявления (поступления письменного обращения) в учреждение.

22. Руководитель учреждения в каждом конкретном случае имеет право установить сокращенные сроки для оказания консультационной услуги.

23. Приостановление предоставления консультационной услуги не предусматривается.

8. Перечень документов для предоставления консультационной услуги

24. Для получения консультационной услуги заявитель представляет в учреждение заявление в письменной произвольной форме или обращается с устным запросом на оказание консультационной услуги с формулировкой интересующих вопросов разработки онлайн - курсов (с использованием дистанционных технологий) для обучения лиц с инвалидностью и ОВЗ по программам инклюзивного профессионального образования по направлению «Питание» и другим вопросам, согласно разделу 4 настоящего регламента (порядка).

25. Специалистам учреждения запрещается требовать от заявителя предоставления документов и информации, предоставление которой не предусмотрено нормативно-правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие с предоставлением консультационной услуги.

9. Перечень оснований для отказа в предоставлении консультационной услуги

26. Основаниями для отказа в оказании консультационной услуги являются:
— поступление обращения по вопросам, не входящим в компетенцию учреждения;

- отсутствие в обращении наименования (Ф.И.О.) заявителя, направившего обращение, его почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ и (или) информация для установления контакта;
 - поступление заявлений, не поддающихся прочтению;
 - заявления, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения.
27. При невозможности оказания консультационной услуги, по причинам, обозначенным в п. 26 настоящего регламента (порядка), работник учреждения информирует об этом заявителя в письменной форме с обоснованием отказа.

10. Стандарт предоставления консультационной услуги

28. Предоставление консультационной услуги включает в себя следующие административные процедуры:
- прием и регистрация письменного заявления или устного обращения в журнале учета консультаций;
 - передача заявления для резолюции руководителю учреждения (прием заявителя, обратившегося лично с устным запросом, руководителем учреждения);
 - передача заявления (направление заявителя, обратившегося устно) непосредственно ответственному исполнителю;
 - рассмотрение заявления (прием заявителя, обратившегося устно) ответственным исполнителем и принятие по нему решения (предоставление консультации).

11. Прием, регистрация и передача на исполнение поступившего запроса заявителя о предоставлении консультационной услуги, в том числе в электронной форме

29. Запрос о предоставлении консультационной услуги, поданный в устной или письменной форме, регистрируется в журнале учета консультаций в день поступления.
30. Запросы о предоставлении консультационной услуги могут подаваться в форме электронных документов с использованием сетей связи общего пользования, в том числе:
- с использованием средств телефонной связи;
 - через официальный сайт учреждения;
 - посредством отправки электронной почтой по адресу учреждения.
31. При поступлении запроса о предоставлении консультационной услуги в электронном виде ответственный исполнитель распечатывает его на бумажном носителе и фиксирует в журнале учета консультаций.
32. Зарегистрированное заявление в день поступления направляется для резолюции руководителю учреждения, который, в свою очередь, в течение трех дней отписывает заявление уполномоченному работнику.

33. В случае устного обращения, руководитель учреждения принимает заявителя, определяет ответственного исполнителя и сроки предоставления консультации.

12. Рассмотрение ответственным исполнителем заявления и принятие по нему решения

34. При рассмотрении заявления ответственный работник устанавливает соответствие заявления требованиям действующего законодательства и настоящего регламента (порядка), в том числе отсутствие оснований для отказа в предоставлении консультационной услуги, указанных в п. 9.1. настоящего регламента (порядка).

35. Подготовка ответа заявителю осуществляется ответственным исполнителем в устной или письменной форме.

36. Исполнитель и лицо, подписавшее письменный ответ, несут ответственность за полноту, содержание и четкость изложения сути ответа.

37. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

37. Результатом административной процедуры является подготовка письменного ответа по существу запроса или фиксация фактически оказанной консультационной услуги (по устному запросу) в журнале учета консультаций. Общий срок административной процедуры составляет не более 30 дней.

39. Ответ о результатах рассмотрения письменного заявления направляется в адрес заявителя в срок, не превышающий 5 дней со дня регистрации ответа в учреждении.

40. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты, консультанты учреждения подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим вопросам. Если работник учреждения затрудняется самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переведен (переадресован) на другого компетентного работника РУМЦ ОГБПОУ «КТЭК».

Журнал учета консультаций РУМЦ ОГБПОУ «КТЭК»

№ п/п	Дата обращения	Заявитель (наименование организации, ФИО физического лица)	Содержание консультационной помощи	Исполнитель (ФИО, должность)	Вид консультационной услуги	Срок исполнения	Ресурс на котором размещен ответ на запрос