

СОГЛАСОВАНО:
Протокол заседания
Управляющего совета
БУ ВО «Областной центр
ППМСП»
от 01.09.2016 № 03

УТВЕРЖДЕНО
Приказом директора
БУ ВО «Областной центр
ППМСП»
от 14.10.2016 № 575

ПОЛОЖЕНИЕ
дистанционном консультировании в
Бюджетном учреждении Вологодской области
«Областной центр психолого-педагогической, медицинской и социальной
помощи»
(БУ ВО «Областной центр ППМСП»)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Положение о дистанционном консультировании в БУ ВО «Областной центр ППМСП» (далее – Положение) регламентирует использование дистанционных технологий при осуществлении психолого-педагогического консультирования специалистами БУ ВО «Областной центр ППМСП» (далее детей, родителей (законных представителей) и педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с последующими изменениями), Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» (с последующими изменениями), Федеральным законом № 59-ФЗ от 02 мая 2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», другими нормативно-правовыми документами, уставом Учреждения.

1.3. Под дистанционным консультированием понимается консультирование с использованием технологий, реализуемых в основном с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии специалистов с детьми, родителями (законными представителями) и педагогическими работниками.

1.4. Клиентами дистанционного консультирования являются дети от 15 до 18 лет, их родители (законные представители), педагогические работники организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

1.5. Дистанционное консультирование осуществляют педагоги-психологи, социальные педагоги, учителя-логопеды и учителя-дефектологи Учреждения.

1.6. Контроль за осуществлением дистанционного консультирования осуществляет заместитель директора Учреждения, назначенный приказом директора Учреждения.

2. ЦЕЛИ, ЗАДАЧИ ДИСТАНЦИОННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

2.1. Цель дистанционного консультирования – повышение доступности услуг психолого-педагогической помощи обучающимся, их родителям (законным представителям) и педагогическим работникам организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

2.2. Задачи дистанционного консультирования:

- психолого-педагогическое просвещение детей, родителей (законных представителей) и педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность;

- психолого-педагогическое консультирование по вопросам развития, обучения, социальной адаптации, профессионального и личностного самоопределения обучающихся;

- оказание методической помощи организациям, осуществляющим образовательную деятельность, по вопросам реализации основных общеобразовательных программ, обучения и воспитания обучающихся.

2.3. В Учреждении реализуются следующие виды дистанционного консультирования:

- он-лайн консультирование;

- телефонное консультирование;

- консультирование по электронной почте.

3. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ОН-ЛАЙН КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

3.1. Он-лайн консультирование проводится в индивидуальной и групповой формах.

3.2. Техническое сопровождение дистанционного он-лайн консультирования осуществляет инженер-программист Учреждения.

3.3. Порядок проведения индивидуального он-лайн консультирования.

3.3.1. Индивидуальное он-лайн консультирование проводится по «Скайпу» с помощью микрофона и веб-камеры (аудио, видео консультации) и (или) текстового редактора (консультационный чат).

3.3.2. Основанием для проведения индивидуального он-лайн консультирования является заявка клиента (Приложение 1).

3.3.3. Заявка направляется на электронную почту Учреждения по адресу osrmcc@mail.ru или по скайпу «Областной центр ПШМСП».

3.3.4. В течение 3 рабочих дней после получения заявки специалист Учреждения, ответственный за реализацию дистанционного консультирования, направляет на электронный адрес клиента, указанный в заявке, письмо с информированием о дате, времени, адресе аккаунта Учреждения для осуществления он-лайн консультирования. К письму прилагаются инструкции по обеспечению доступа к услуге.

3.3.5. В ходе он-лайн консультирования по желанию клиента возможно переключение в режим аудио или видео работы.

3.3.6. Рабочее место для проведения индивидуального он-лайн консультирования в Учреждении оборудуется персональным компьютером и компьютерной периферией (веб-камерой, микрофоном, аудиокolonками и (или) наушниками, принтером, сканером (или) МФУ). Компьютер должен быть подключен к сети Интернет.

3.3.7. На персональном компьютере, используемом для индивидуального он-лайн консультирования, устанавливаются операционная система, офисные приложения, средства обеспечения информационной безопасности, архиваторы, интернет-браузер, другое необходимое для использования в ходе консультирования программное обеспечение.

3.3.8. Индивидуальное он-лайн консультирование регистрируется в Журнале регистрации дистанционного консультирования.

3.4. Порядок проведения группового он-лайн консультирования.

3.4.1. Групповое он-лайн консультирование проводится по «Скайпу» или с использованием другой платформы для проведения вебинара.

3.4.2. При проведении группового он-лайн консультирования возможно использование консультационного чата.

3.4.3. В случае, если проведение групповой он-лайн консультации инициирует Учреждение, оно информирует участников о проводимом мероприятии с использованием официального сайта в сети Интернет, рассылки по электронной почте и других доступных источников.

3.4.4. Основанием для проведения группового он-лайн консультирования является заявка клиента (Приложение 2).

3.4.5. Заявка направляется на электронную почту Учреждения по адресу ... в срок до начала проведения групповой он-лайн консультации.

3.4.6. Рабочее место для проведения группового он-лайн консультирования в Учреждении оборудуется персональным компьютером, компьютерной периферией (веб-камерой, микрофоном, аудиокolonками). Компьютер должен быть подключен к сети Интернет.

3.4.7. За 3 рабочих дня до даты проведения групповой он-лайн консультации специалист Учреждения, ответственный за реализацию дистанционного консультирования, направляет на электронный адрес клиента, указанный в заявке, письмо с информированием об адресе аккаунта Учреждения для осуществления он-лайн консультирования, условиях и инструкциях по обеспечению доступа к услуге.

3.4.8. По итогам группового консультирования специалистом, ответственным за групповую он-лайн консультацию, составляется реестр участников.

4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ТЕЛЕФОННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

4.1. Телефонное консультирование оказывается устно посредством телефонной связи.

4.2. Телефонное консультирование проводится на основании телефонного обращения детей, родителей (законных представителей), педагогических

работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность, на номер (8172) 51-39-86.

4.3. В целях проведения телефонного консультирования в Учреждении функционирует Телефон социально-психологической поддержки «Перекресток» (далее – Телефон «Перекресток»), «Горячая линия» для родителей по вопросам создания условий для получения образования детьми с ограниченными возможностями здоровья (далее – «Горячая линия»).

4.4. Деятельность Телефона «Перекресток» регламентируется положением о Телефоне «Перекресток» Учреждения. В рамках работы Телефона «Перекресток» могут быть организованы тематические «горячие линии» по актуальным вопросам психолого-педагогического сопровождения детей и родителей (законных представителей).

4.4.1. Порядок работы «Горячей линии» для родителей по вопросам создания условий для получения образования детьми с ограниченными возможностями здоровья (далее – «Горячая линия»).

4.4.2. «Горячая линия» работает еженедельно по вторникам, четвергам с 9.00 до 11.00.

4.4.3. Клиентами «Горячей линии» являются родители (законные представители).

4.4.4. Консультирование проводится по вопросам:

- деятельности психолого-медико-педагогической комиссии;
- создания специальных условий для получения образования детьми с ограниченными возможностями здоровья в организациях, осуществляющих образовательную деятельность;
- порядка реализации индивидуальной программы реабилитации или абилитации ребенка-инвалида;
- другим вопросам обучения и воспитания детей с ограниченными возможностями здоровья.

4.4.5. Консультантами «Горячей линии» являются руководитель и заместители руководителя Центральной психолого-медико-педагогической комиссии Вологодской области.

4.4.6. Консультанты «Горячей линии»:

- обеспечивают прием обращений родителей (законных представителей) по телефону;
- информируют родителей (законных представителей) по возникающим вопросам;
- регистрируют обращения в Журнал дистанционного консультирования.

4.4.7. Результатом консультирования является:

- устный ответ;
- назначение личного приема для оказания психолого-педагогической помощи;
- мотивированный отказ невозможности оказания помощи по вопросам, не отнесенным к компетенции Учреждения.

5. ПОРЯДОК КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ ПО ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЕ

5.1. Консультации по электронной почте осуществляются в виде переписки с родителями (законными представителями) и педагогическими работниками организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

5.2. Основанием для консультирования по электронной почте обращение на электронную почту Учреждения по адресу osrmcc@mail.ru.

5.3. Обращения на электронную почту должны содержать:

- фамилию, имя, отчество обратившегося; муниципальное образование, в котором проживает обратившийся; описание проблемы; вопрос к специалисту; адрес электронной почты, на который необходимо предоставить ответ (для всех обратившихся);

- наименование организации, осуществляющей образовательную деятельность (для педагогических работников).

5.4. Работник Учреждения, ответственный за организацию дистанционного консультирования, регистрирует электронные обращения в Журнале консультирования по электронной почте в день получения и адресует специалисту.

5.5. Специалист в течение 5 рабочих дней готовит ответное письмо и направляет его по электронному адресу, указанному в обращении.

6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

6.1. Настоящее положение, изменения и дополнения к нему утверждаются приказом директора Учреждения по согласованию с Управляющим советом Учреждения.

6.2. Настоящее положение, изменения и дополнения к нему доводятся до сведения работников Учреждения персонально под роспись.

6.3. Настоящее положение, изменения и дополнения к нему размещаются на официальном сайте Учреждения в сети Интернет.

6.4. Настоящее положение вступает в силу с момента его утверждения и подписания директором Учреждения.