

Государственное бюджетное  
профессиональное образовательное  
учреждение Республики Марий Эл  
«Марийский политехнический техникум»

**ЛОКАЛЬНЫЙ АКТ**

«19» июля 2021 г. № 17

УТВЕРЖДАЮ  
директор Государственного бюджетного  
профессионального образовательного  
учреждения Республики Марий Эл  
«Марийский политехнический техникум»  
01.09.2020

Н.И. Морозов



**РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ УСЛУГ  
ПО ВОПРОСАМ РАЗРАБОТКИ ОНЛАЙН КУРСОВ,  
СОДЕРЖАНИЯ ПОЛИГОНОВ ПРОИЗВОДСТВЕННОГО ОБУЧЕНИЯ,  
ОРГАНИЗАЦИИ И ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПРОФОРИЕНТАЦИИ, ОБУЧЕНИЯ,  
СОПРОВОЖДЕНИЯ, СОДЕЙСТВИЯ В ТРУДОУСТРОЙСТВЕ ОБУЧАЮЩИХСЯ  
С ИНВАЛИДНОСТЬЮ И ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Йошкар-Ола, 2021г.

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий регламент (порядок) деятельности Call-центра ресурсного учебно-методического центра по обучению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее ОВЗ) государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения Республики Марий Эл «Марийский политехнический техникум» (далее РУМЦ СПО) устанавливает функции, область деятельности, права и обязанности, организационную структуру Call-центра.

1.2. В своей деятельности Call-центр РУМЦ СПО руководствуется следующими законодательными и нормативными актами:

- Конституцией Российской Федерации,
- Федеральным законом от 21.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»,
- действующими нормативно-правовыми актами Российской Федерации,
- Уставом,
- Правилами внутреннего трудового распорядка,
- Положением о Ресурсном учебно-методическом центре по обучению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья,
- Локальными нормативными актами,
- настоящим Положением.

1.3. Консультационные услуги, оказываемые Call-центром РУМЦ СПО, предоставляются на безвозмездной основе.

1.4. Основные термины и понятия, используемые в настоящем регламенте:

Call-центр - служба по работе с обращениями и предоставлению информации гражданам и специалистам образовательных организаций по вопросам инклюзивного профессионального образования в системе среднего профессионального образования;

вызов - любое обращение пользователя в Call-центр, независимо от способа обращения: посредством телефонного звонка, электронной почтой, факсом, непосредственно к специалисту Call-центра;

пользователь - физическое лицо или его представитель, обратившийся в Call-центр по телефону, с использованием электронной почты или непосредственно к специалисту Call-центра;

специалист - сотрудник Call-центра, непосредственно выполняющий работу по обслуживанию вызовов;

1.5. Место нахождения Call-центра и контактные данные: 424028, Республика Марий Эл, г. Йошкар-Ола, ул. Строителей 25, эл.адрес: mptoffice@yandex.ru , тел. 8 (8362) 73-01-34; 73-02-13; 55-32-62

## **2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ**

2.1. Основная цель Call-центра РУМЦ СПО – оказание информационно-консультационной помощи руководящим и педагогическим работникам БПОО, профессиональных образовательных организаций среднего профессионального образования, лицам с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья и другим заинтересованным лицам по вопросам организации обучения лиц с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья.

2.2. Задачами являются:

принимать обращения от пользователей по вопросам организации обучения лиц с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья;

консультирование и информирование заинтересованных лиц по вопросам организации обучения лиц с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья;

## **3. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ CALL-ЦЕНТРА**

3.1. Общее руководство деятельностью Call-центр осуществляет руководитель РУМЦ СПО.

3.2. Прием, фиксацию, обработку обращений осуществляет специалист Call-центра РУМЦ СПО или руководитель РУМЦ СПО.

3.3. Вызовы в Call-центр поступают следующим образом:

-по телефону, указанному на сайте (горячая линия);

-по электронной почте, указанной на сайте;

-непосредственное личное обращение.

3.4. Фиксация обращений осуществляется в журнале обращений, который ведется в электронном или бумажном виде и включает в себя следующую информацию:

- регистрационный номер обращения;
- дата обращения;
- фамилия, имя, отчество обратившегося;
- номер телефона обратившегося;
- краткое содержание обращения;
- результаты рассмотрения обращения.

3.5. Процесс консультирования педагогических работников по организации инклюзивного образования и процесс консультирования лиц с инвалидностью и ОВЗ о возможностях получения профессионального образования осуществляют специалисты РУМЦ СПО.

3.6. Процесс консультирования осуществляется в устной/письменной форме в следующих предметных областях:

- нормативно-правовое обеспечение получения среднего профессионального образования лицами с инвалидностью и ОВЗ;
- организация обучения лиц с инвалидностью и ОВЗ;
- специальные образовательные условия для обучающихся с ОВЗ и инвалидностью;
- создание доступной среды;
- обеспечение архитектурной доступности организаций СПО;
- оснащение профессиональной организации оборудованием для обучения лиц с инвалидностью и ОВЗ;
- психолого-педагогическое сопровождение и социальная поддержка обучающихся с инвалидностью и ОВЗ;
- разработка и реализация адаптированных образовательных программ для обучающихся с инвалидностью и ОВЗ;
- специальные технические средства обучения для обучающихся с инвалидностью и ОВЗ различных нозологий;

- организация и содержание практики для обучающихся с инвалидностью и ОВЗ;
- организация промежуточной и государственной итоговой аттестации обучающихся с инвалидностью и ОВЗ в зависимости от вида нозологии;
- внедрение и сопровождение дистанционного обучения;
- создание онлайн-курсов и использование современных технологий инклюзивного образования;
- организация внеучебной деятельности для обучающихся с инвалидностью и ОВЗ;
- организация обучения по дополнительным профессиональным программам лиц с инвалидностью и ОВЗ
- профориентация лиц с инвалидностью и ОВЗ;
- подготовка и проведение конкурсов профессионального мастерства, включая «Аби лимпикс»;
- организация повышения квалификации педагогических работников ПОО и БПОО;
- организация сетевого взаимодействия по созданию кейсов лучших практик в сфере инклюзивного образования.

3.7. Режим работы Call-центра РУМЦ СПО: понедельник - пятница с 9.00 до 17.00.

#### **4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

4.1. Специалист Call-центра несет ответственность за качество приема и обработки обращений, за своевременность фиксации обращений в регистрационном журнале.

4.2. Специалисты РУМЦ СПО несут ответственность за качество, полноту и достоверность информации об организации образовательного процесса для лиц с инвалидностью и ОВЗ.