

ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

1. Проведение консультаций является неотъемлемой частью образовательного процесса Госпитальной школы «УчимЗнаем», которое обеспечивает:

1.1. информирование участников образовательных отношений по вопросам специфики организации образовательного процесса для детей, нуждающихся на длительном лечении в медицинских стационарах и на дому;

1.2. непрерывность специального сопровождения обучающихся и их семей по вопросам обеспечения психолого-педагогических условий обучения, воспитания, коррекции, развития и социальной адаптации детей, нуждающихся в длительном лечении;

1.3. восполнение образовательных дефицитов обучающихся, с учетом их актуальных знаний по предметной области и индивидуальных особенностей развития.

2. Основные термины, используемые в данном Порядке:

консультация – одна из форм учебного занятия и/или предоставление интерпретированной информации, экспертного совета или рекомендации специалистами-консультантами на безвозмездной основе по вопросам обучения детей, нуждающихся в длительном лечении в медицинской организации или на дому;

консультант – сотрудник Госпитальной школы «УчимЗнаем», осуществляющий консультирование, обладающий специальными знаниями, опытом, компетенцией в конкретной области;

консультационная деятельность – совокупность профессиональных действий консультанта, направленных на обеспечение информационных запросов участников образовательных отношений (далее – Заявитель), а именно:

- изучение и оценка текущего положения дел у Заявителя, выявление проблем и возможностей для их решения (анализ и диагностика);

- подбор лучших практик и методик, которые могут быть применимы в конкретной ситуации, разработка стратегий и рекомендаций по улучшению текущей ситуации Заявителя, при необходимости – оказание поддержки и содействие в реализации предложенных решений, оценка их эффективности;
- подготовка отчетов, форм и т.п. документации, решение различных организационных задач;
- изучение новых методик, технологий и тенденций в своей области экспертизы для поддержания актуальности своих компетенций.

3. Основанием для проведения консультирования в Госпитальной школе «УчимЗнаем» является заявка участника образовательных отношений, полученная руководителем службы ППС-сопровождения или заведующим распределенной площадки – учебной части Госпитальной школы «УчимЗнаем»:

- через личное обращение Заявителя на электронные почты Госпитальной школы «УчимЗнаем», указанные на официальном сайте по адресу: <https://uchimznaem.ru/contact> (форма заявки на проведение консультации представлена в приложении к настоящему Порядку);
- через личное обращение Заявителя по телефонам Госпитальной школы «УчимЗнаем», указанным на официальном сайте по адресу: <https://uchimznaem.ru/contact> (форма журнала регистрации обращений Заявителей – в приложении к настоящему Порядку);
- опосредованно через специалистов службы ППС-сопровождения, тьюторов или кураторов отделений в медицинской организации, на базе которой функционирует Госпитальная школа «УчимЗнаем»;
- через личное обращение Заявителя в Учебно-консультативный центр для детей, находящихся на длительном лечении, и членов их семей «УчимЗнаем» – Заботливая школа», расположенный по адресу: 117292, г. Москва, ул. Профсоюзная, д. 24, к.1 (далее – Учебно-консультативный центр).

4. В Госпитальной школе «УчимЗнаем» могут осуществляться следующие виды консультаций:

4.1. индивидуальные консультации:

- по телефону;
- по электронной почте;

- очно с использованием дистанционных образовательных технологий (информационно-коммуникационная образовательная платформа «Сферум»);
- очно в Госпитальной школе «УчимЗнаем»;
- очно в Учебно-консультативном центре.

По окончании индивидуальной консультации в соответствии с пунктами 1.1 и 1.2 консультант заполняет протокол консультации (форма протокола – в приложении к настоящему Порядку).

По окончании индивидуальной консультации в соответствии с пунктом 1.3 консультант заполняет карту индивидуальных особых потребностей в части индивидуальных консультаций.

4.2. групповая консультация:

- с использованием дистанционных образовательных технологий (информационно-коммуникационная образовательная платформа «Сферум»);
- очно в Госпитальной школе «УчимЗнаем» (только для Заявителей, находящихся в медицинской организации, на базе которой функционирует Госпитальная школа «УчимЗнаем»);
- очно в Учебно-консультативном центре.

По окончании групповой консультации в соответствии с пунктами 1.1 и 1.2 консультант заполняет реестр участников групповой консультации (форма реестра – в приложении к настоящему Порядку).

По окончании групповой консультации в соответствии с пунктом 1.3 консультант заполняет карту индивидуальных особых потребностей в части групповых консультаций.

5. После получения заявки руководитель службы ППС-сопровождения или заведующий распределенной площадки – учебной части Госпитальной школы «УчимЗнаем» (далее – непосредственный руководитель) не позднее 3 рабочих дней определяет специалиста, ответственного за проведение консультации (далее – консультант), и уведомляет Заявителя о дате, времени и формате консультации с учетом выбора вида и формата консультации Заявителем. Срок предоставления консультации определяется емкостью запрашиваемой информации, длительностью подготовки материала и не должен составлять свыше 20 дней с момента поступления заявки.

6. В Госпитальной школе «УчимЗнаем» может осуществляться экстренное (единовременное) и/или пролонгированное консультирование, сроки и

регулярность которого определяются консультантом по согласованию с непосредственным руководителем.

7. Консультация проводится с соблюдением принципа конфиденциальности, на добровольной основе.

8. Длительность очного консультирования составляет не более 45 минут, консультирования по телефону – не более 15 минут, письменно по электронной почте – не более 2 листов формата А4, 14 шрифтом, интервал 1,5.

9. В ходе консультации консультант оказывает информационную помощь Заявителю, но не выполняет за Заявителя те или иные виды действий (не заполняет формы документов, не изготавливает копии документов, не ведет переговоры с третьими лицами от имени Заявителя, не представляет интересы Заявителя в государственных органах, организациях и т.п.). При необходимости консультант может письменно направить на адрес электронной почты Заявителя необходимые ему нормативные правовые и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в сети Интернет, на которых Заявитель может получить необходимую информацию. Запись на электронные носители информации, предоставленной Заявителю, консультантом не осуществляется.

10. Во время проведения консультации для обучающихся родители (законные представители) детей должны присутствовать на занятии и как участники образовательных отношений участвовать в образовательном процессе в соответствии с рекомендациями консультанта. Родители (законные представители) детей не в праве во время консультации и в присутствии детей давать оценку технологиям и средствам обучения, методическим приемам, которые использует консультант. Родители (законные представители) детей вправе довести свое мнение о занятии до руководителя службы ППС-сопровождения или заведующего распределенной площадки – учебной части Госпитальной школы «УчимЗнаем».

11. Если по объективным причинам организовать консультацию в указанное время не представляется возможным, консультант обязан оперативно доложить об этом непосредственному руководителю, объяснить причину. Если причина является уважительной, то непосредственный руководитель разрешает консультанту определить другую дату и время проведения консультации. Консультант должен сообщить Заявителю о переносе даты и времени консультации незамедлительно.

12. Заявителю может быть отказано в консультировании. Основаниями для отказа в предоставлении консультации являются:

- нахождение запрашиваемой информации за рамками компетенции консультантов Госпитальной школы «УчимЗнаем»: непосредственный руководитель сообщает об этом Заявителю и предоставляет контактную информацию о государственных органах и организациях, в которые можно обратиться;
- неэтичное или агрессивное поведение Заявителя.

13. Контроль за проведением консультаций осуществляют непосредственные руководители, обеспечивающие ведение журналов регистрации обращений Заявителей, анализ протоколов индивидуальных консультаций и реестров групповых консультаций, выборочное анкетирование заявителей с целью выявления качества проводимых консультаций и оптимизации условий для максимального обеспечения практических интересов и запросов Заявителей.

**Приложения
к Порядку организации
консультирования**

Форма заявки на проведение консультации

Дата подачи заявки	
ФИО Заявителя	
Причина обращения (коротко)	
Вид и формат консультирования: (выбрать из предложенного)	индивидуальная консультация: <ul style="list-style-type: none">• по телефону• по электронной почте• очно с использованием дистанционных образовательных технологий (информационно-коммуникационная образовательная платформа «Сферум»)• очно в Госпитальной школе «УчимЗнаем»• очно в Учебно-консультативном центре (117292, г. Москва, ул. Профсоюзная, д. 24, к.1)
	групповая консультация: <ul style="list-style-type: none">• с использованием дистанционных образовательных технологий (информационно-коммуникационная образовательная платформа «Сферум»)• очно в Госпитальной школе «УчимЗнаем» (только для Заявителей, находящихся в медицинской организации, на базе которой функционирует Госпитальная школа «УчимЗнаем»)• очно в Учебно-консультативном центре (117292, г. Москва, ул. Профсоюзная, д. 24, к.1)
Доступный способ связи (указать номер телефона или электронный адрес, по которому сотрудник Госпитальной школы «УчимЗнаем» свяжется с Вами для уточнения запроса)	

**Форма журнала регистрации обращений Заявителей
(по телефону, электронной почте, с использованием ДОТ)**

№ п.п.	Дата и время заявки	ФИО и контакты Заявителя	Обращение первичное/повторное	Причина обращения (кратко)	Вид и формат консультирования	ФИО ответственного за консультирование специалиста	Дата и время исполнения заявки
1							
2							
3							
...							

Форма журнала регистрации обращений Заявителей (очно)

№ п.п.	Дата и время заявки	ФИО и контакты Заявителя	Обращение первичное/повторное	Причина обращения (кратко)	Вид и формат консультирования	ФИО ответственного за консультирование специалиста	Подпись заявителя об исполнении заявки
1							
2							
3							
...							

Протокол индивидуальной консультации

Дата, время консультации	
ФИО Заявителя	
Причина обращения	
Выявленные в ходе консультации проблемы	
Рекомендации по решению выявленных проблем	
Длительность консультирования (выбрать)	<ul style="list-style-type: none">• экстренное консультирование• единовременное консультирование• пролонгированное консультирование <p>В случае пролонгированного консультирования указать дату и время следующей консультации.</p>

Подпись консультанта _____ / _____ /

Реестр участников групповой консультации

Дата

консультации: _____

ФИО

консультанта: _____

Тематика

консультации: _____

№ п.п.	ФИО	Примечание (например: оценка, рекомендованная к учету в школе по месту жительства обучающегося, итоги диагностического исследования, рекомендации и т.п.)

Подпись консультанта _____ / _____ /