

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Череповецкий государственный университет»

УТВЕРЖДЕНО
приказом ректора
№ 05-02-48 от 01.11.2017

Система менеджмента качества
ПОЛОЖЕНИЕ О CALL-ЦЕНТРЕ РЕСУРСНОГО УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ЦЕНТРА
СЕВЕРО-ЗАПАДНОГО ФЕДЕРАЛЬНОГО ОКРУГА ПО ОБУЧЕНИЮ ИНВАЛИДОВ И
ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ В ФЕДЕРАЛЬНОМ
ГОСУДАРСТВЕННОМ БЮДЖЕТНОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ЧЕРЕПОВЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

наименование документа

1. Общие положения

1.1. Call-Центр является структурным подразделением Ресурсного учебно-методического центра Северо-Западного федерального округа по обучению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее – РУМЦ) федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Череповецкий государственный университет» (далее - ЧГУ, Университет).

1.2. Call-Центр создан в целях организации, развития и распространения системы информирования и консультирования по вопросам инклюзивного образования. Основная деятельность Call-Центра – обработка обращений и информирование в режиме реального времени лиц с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья, преподавателей вузов, педагогов и других заинтересованных лиц о путях решения возникающих проблем в процессе профессионального самоопределения, выбора образовательной организации для получения профессии, трудоустройства и других жизненных ситуаций в компетенции РУМЦ.

1.3. Call-Центр функционирует в рамках реализации Проекта повышения доступности и качества высшего образования для инвалидов Департамента государственной политики в сфере высшего образования Министерства образования и науки Российской Федерации, приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 20.10.2017 г. № 1021.

1.4. Call-Центр создается, реорганизуется и ликвидируется приказом ректора Университета.

1.5. Call-Центр в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральным законодательством, в том числе нормативными правовыми актами Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Министерства образования и науки Российской Федерации, законодательством в сфере образования и социальной защиты инвалидов, уставом Университета, локальными нормативными актами Университета, решениями Ученого совета, приказами, распоряжениями ректора, настоящим Положением.

1.6. Настоящее Положение разработано в соответствии с пунктом 4.2. Положения о Ресурсном учебно-методическом центре Северо-Западного федерального округа по обучению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Череповецкий государственный университет». Деятельность Call-Центра осуществляется в рамках направления деятельности «Консалтинг» РУМЦ.

Система менеджмента качества ПОЛОЖЕНИЕ О CALL-ЦЕНТРЕ РЕСУРСНОГО УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ЦЕНТРА СЕВЕРО-ЗАПАДНОГО ФЕДЕРАЛЬНОГО ОКРУГА ПО ОБУЧЕНИЮ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ В ФЕДЕРАЛЬНОМ ГОСУДАРСТВЕННОМ БЮДЖЕТНОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ЧЕРЕПОВЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»	Страница 2 из 5
---	---

2. Структура подразделения

2.1. Общее руководство Call-Центром осуществляет директор РУМЦ. Непосредственно работу Call-Центра организует специалист, назначаемый и освобождаемый от должности приказом ректора по представлению директора РУМЦ. Специалист Call-Центра несет полную ответственность за деятельность подразделения.

2.2. Штатное расписание Call-Центра утверждается приказом ректора по представлению директора РУМЦ.

2.3. Работники Call-Центра назначаются на должность и освобождаются от должности приказом ректора по представлению директора РУМЦ.

2.4. Обязанности специалиста и других сотрудников Call-Центра определяются соответствующими должностными инструкциями.

3. Основные задачи и функции

3.1. Основными задачами Call-Центра являются:

- прием запросов от субъектов образовательных организаций высшего образования, расположенных на закрепленной за РУМЦ территории, по обучению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- организация подготовки ответа по запросам субъектов образовательных организаций высшего образования, расположенных на закрепленной за РУМЦ территории, по обучению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- сбор информации по сопровождению субъектов образовательных организаций высшего образования, расположенных на закрепленной за РУМЦ территории, по обучению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

3.2. Основными функциями Call-Центра являются:

- консультирование и информирование заинтересованных лиц по вопросам повышения качества и доступности высшего образования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- формирование базы данных входящих звонков и обращений лиц по вопросам организации высшего инклюзивного образования лиц с инвалидностью и лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- перенаправление входящих звонков специалистам в области организации высшего инклюзивного образования лиц с инвалидностью и лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- участие в развитии системы информирования и консультирования субъектов инклюзивного образования по вопросам организации высшего образования инклюзивного образования для лиц с инвалидностью и лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- участие в организации, введении и совершенствовании функционирования единых информационных ресурсов по вопросам организации высшего инклюзивного образования для лиц с инвалидностью.

4. Права и обязанности

4.1. Права и обязанности Call-Центра определяются законодательством РФ, уставом ЧГУ, Положением о Ресурсном учебно-методическом центре Северо-Западного федерального округа по обучению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья федерального государственного бюджетного образовательного учреждения

Система менеджмента качества ПОЛОЖЕНИЕ О CALL-ЦЕНТРЕ РЕСУРСНОГО УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ЦЕНТРА СЕВЕРО-ЗАПАДНОГО ФЕДЕРАЛЬНОГО ОКРУГА ПО ОБУЧЕНИЮ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ В ФЕДЕРАЛЬНОМ ГОСУДАРСТВЕННОМ БЮДЖЕТНОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ЧЕРЕПОВЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»	Страница 3 из 5
---	---

высшего образования «Череповецкий государственный университет», настоящим Положением.

4.2. Сотрудникам Call-Центра предоставляются следующие права:

- вносить директору РУМЦ предложения по вопросам, входящим в сферу деятельности Call-Центра, а также по работе других структурных подразделений в пределах своей компетенции, участвовать в обсуждении и решении вопросов по совершенствованию отдельных процессов и деятельности Call-Центра;

- запрашивать у структурных подразделений Университета информацию по установленной форме и срокам, необходимую для выполнения возложенных на Call-Центр задач и функций;

- пользоваться помещениями, оборудованием, библиотекой и иными ресурсами Университета, необходимыми для осуществления деятельности в соответствии с установленными в ЧГУ правилами.

4.3. К обязанностям сотрудников Call-Центра относятся:

- своевременное и качественное выполнение Call-Центром возложенных на него задач и функций;

- достоверность и своевременность представления информации;

- соблюдение Правил внутреннего распорядка, Правил техники безопасности, противопожарной безопасности и промсанитарии, кодекса корпоративной этики работников и обучающихся ЧГУ.

5. Ответственность

5.1. Call-Центр в лице его сотрудников несет ответственность за своевременное и качественное выполнение возложенных на него задач и функций, достоверность и своевременность предоставления информации, соблюдение законодательства РФ, устава ЧГУ, Правил внутреннего распорядка, настоящего Положения, Правил техники безопасности, противопожарной безопасности и промсанитарии, кодекса корпоративной этики работников и обучающихся ЧГУ.

5.2. Сферы ответственности, в том числе персональной, определяются и вытекают из определенных настоящим Положением задач и функций Call-Центра.

5.3. Ответственность работников Call-Центра определяется должностными инструкциями, утверждаемыми в порядке, установленном Университетом.

5.4. Ответственность за качественное и своевременное выполнение функций, предусмотренных настоящим Положением, несет специалист, организующий работу Call-Центра.

6. Взаимодействие и связи

6.1. Call-Центр взаимодействует со структурными подразделениями Университета в рамках возложенных на него задач и функций. Схемы взаимодействия со структурными подразделениями ЧГУ определяются настоящим Положением, уставом Университета, должностными инструкциями сотрудников, локальными организационно-правовыми актами.

6.2. Своевременность и качество осуществления взаимосвязей Call-Центра с другими структурными подразделениями Университета контролирует директор РУМЦ.

6.3. В рамках делегированных полномочий Call-Центр выступает инициатором, устанавливает, поддерживает и развивает связи с внешними организациями, учреждениями и предприятиями.

7. Финансово-хозяйственная деятельность

7.1. Call-Центр не ведет самостоятельной финансово-хозяйственной деятельности. Решение вопросов финансово-хозяйственной деятельности Call-Центра осуществляется РУМЦ в соответствии с разделом 8 Положения о Ресурсном учебно-методическом центре Северо-Западного федерального округа по обучению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Череповецкий государственный университет».

7.2. Материально-техническая база Call-Центра состоит из оборудованных в соответствии с установленными требованиями помещений.

7.3. Материально-технические ценности Call-Центра закрепляются в установленном порядке за материально-ответственным лицом.

8. Записи

8.1. Перечень документов и записей, ответственность за подготовку и ведение которых возлагается на подразделение, определяется номенклатурой дел и организационно-правовыми документами ЧГУ.

8.2. В номенклатуру дел подразделения включают перечень документов, подлежащих обязательному хранению на бумажном носителе, а также при необходимости – перечень копий таких документов и электронных документов, с указанием для каждого документа срока его хранения и номера статьи (в соответствии с нормативными перечнями типовых архивных документов).

8.3. Управление документами и записями осуществляется в соответствии с требованиями документированных процедур СМК ДП 4.2.3-01 Управление документацией, СМК ДП 4.2.4-01 Управление записями, Инструкцией по делопроизводству в ЧГУ.

8.4. Ответственность за ведение делопроизводства между работниками подразделения определяется должностными инструкциями.

Система менеджмента качества ПОЛОЖЕНИЕ О CALL-ЦЕНТРЕ РЕСУРСНОГО УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ЦЕНТРА СЕВЕРО-ЗАПАДНОГО ФЕДЕРАЛЬНОГО ОКРУГА ПО ОБУЧЕНИЮ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ В ФЕДЕРАЛЬНОМ ГОСУДАРСТВЕННОМ БЮДЖЕТНОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ЧЕРЕПОВЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»	Страница 5 из 5
--	------------------------

СВЕДЕНИЯ О ДОКУМЕНТЕ

Документ разработан Денисовой О.А. – директором РУМЦ.

Документ введен впервые.

Сведения о внесении изменений в документ:

№ п/п	Реквизиты приказа ректора (номер, дата)				Номер раздела (подраздела, пункта, подпункта), в который внесены изменения
01	№		от		
02	№		от		
03	№		от		
04	№		от		
05	№		от		
06	№		от		
07	№		от		
08	№		от		
09	№		от		
10	№		от		