



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное образовательное учреждение высшего образования «Московский государственный университет технологий и управления имени К.Г. Разумовского (Первый казачий университет)»
(ФГБОУ ВО «МГУТУ им. К. Г. Разумовского (ПКУ)»)

Положение о Колл-центре Департамента организации приема абитуриентов и довузовской подготовки

«УТВЕРЖДАЮ»

Ректор ФГБОУ ВО

«МГУТУ им. К.Г. Разумовского (ПКУ)»

д-р физ.-мат. наук, проф.

С.Н. Чеботарев
2022 г.



**ПОЛОЖЕНИЕ
о Колл-центре**

Департамента организации приема абитуриентов и довузовской подготовки



**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Информация о владельце:

ФИО: Чеботарев Сергей Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 25. 03. 2022 19:01:05

Уникальный программный ключ:

5A43CB33A41902BB9DA87B553E3B4CB27C272556AEF1DB93414B7CA3A4041C

г. Москва 2022




МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное образовательное учреждение высшего образования «Московский государственный университет технологий и управления имени К.Г. Разумовского (Первый казачий университет)»
(ФГБОУ ВО «МГУТУ им. К. Г. Разумовского (ПКУ)»)

Положение о Колл-центре Департамента организации приема абитуриентов и довузовской подготовки

Содержание

1. Область применения	3
2. Нормативная база	3
3. Общие положения	3
4. Организационная структура и управление деятельностью	4
5. Основные задачи и функции колл-центра Департамента организации приема абитуриентов и довузовской подготовки	4
6. Полномочия руководителя колл-центра Департамента организации приема абитуриентов и довузовской подготовки	5
5. Права	5
6. Ответственность	6
7. Имущество и финансово-хозяйственная деятельность	6
8. Взаимодействие с другими структурными подразделениями Университета	6
9. Согласование	7

	МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
	федеральное государственное образовательное учреждение высшего образования «Московский государственный университет технологий и управления имени К.Г. Разумовского (Первый казачий университет)» (ФГБОУ ВО «МГУТУ им. К. Г. Разумовского (ПКУ)»)
	Положение о Колл-центре Департамента организации приема абитуриентов и довузовской подготовки

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящее положение о Колл-центре Департамента организации приема абитуриентов и довузовской подготовки федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Московский государственный университет технологий и управления имени К.Г. Разумовского (Первый казачий университет)» (далее - Положение) определяет основные функции и задачи Колл-центра Департамента организации приема абитуриентов и довузовской подготовки (далее – КЦ) федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Московский государственный университет технологий и управления имени К.Г. Разумовского (Первый казачий университет)» (далее - Университет), порядок управления, права, обязанности и ответственность руководителя КЦ и работников КЦ, формирование структуры и состава КЦ, документационное обеспечение деятельности.

2. НОРМАТИВНАЯ БАЗА

В своей работе КЦ руководствуется законами Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации в области образования, Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденным Приказом Минобрнауки России от 05.04.2017 № 301, действующими нормативными документами в области организации приема абитуриентов, Уставом Университета, приказами и распоряжениями ректора Университета, локальными правовыми актами Университета, в том числе Положением о защите персональных данных работников, обучающихся и абитуриентов, Положением о политике в отношении обработки персональных данных, настоящим Положением.

3. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

3.1. КЦ является самостоятельным структурным подразделением Университета, созданное для организации набора абитуриентов, консультации о приеме документов поступающих, о проведении вступительных испытаний и зачисления в состав студентов лиц, прошедших конкурсный отбор, профессиональной ориентации населения, подготовки слушателей для поступления в Университет по лицензированным направлениям и специальностям, проведения предметных олимпиад.

3.2. КЦ осуществляет свою деятельность в соответствии с Уставом Университета и руководствуется приказами ректора Университета, настоящим Положением, Правилами внутреннего трудового распорядка Университета и иными локальными актами Университета.

3.3. КЦ создается, реорганизуется и ликвидируется приказом ректора Университета. Структура и ее последующие изменения утверждаются приказом ректора Университета.

3.4. Непосредственное руководство КЦ осуществляет руководитель колл-центра (далее – Руководитель КЦ), который назначается и освобождается от должности приказом ректора Университета, в соответствии с Трудовым законодательством Российской Федерации.



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное образовательное учреждение высшего образования «Московский государственный университет технологий и управления имени К.Г. Разумовского (Первый казачий университет)»
(ФГБОУ ВО «МГУТУ им. К. Г. Разумовского (ПКУ)»)

Положение о Колл-центре Департамента организации приема абитуриентов и довузовской подготовки

3.5. На период отсутствия руководителя КЦ (отпуск, командировка, болезнь и прочее), его обязанности исполняет лицо, назначенное ректором Университета из сотрудников Департамента организации приема абитуриентов и довузовской подготовки. Данное лицо приобретает соответствующие права, несет ответственность за надлежащее исполнение возложенных на него обязанностей.

3.6. Обязанности руководителя КЦ и работников КЦ определяются их должностными инструкциями и трудовыми договорами.

3.7. КЦ осуществляет свою деятельность во взаимосвязи с другими структурными подразделениями Университета, иными физическими и юридическими лицами.

3.8. Прекращение деятельности КЦ производится путем его реорганизации или ликвидации в установленном порядке.

3.9. При реорганизации или ликвидации КЦ уволенным работникам гарантируется соблюдение их прав и интересов в соответствии с законодательством РФ.

3.10. По результатам своей работы и об итогах своей деятельности КЦ отчитывается перед Ответственным секретарем приемной комиссии Университета.

4. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА И УПРАВЛЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ

4.1. Руководство деятельностью КЦ осуществляет руководитель КЦ. Руководитель КЦ непосредственно подчиняется Директору Департамента организации приема абитуриентов и довузовской подготовки, назначается и освобождается от должности приказом Ректора Университета. Должностные обязанности, права и ответственность руководителя КЦ определяются трудовым договором и должностной инструкцией, утверждаемой Ректором Университета.

4.2. Структура, штатное расписание и численность КЦ утверждаются Ректором Университета.

4.3. КЦ состоит из 1 структурной единицы, установленной штатным расписанием Департамента кадровой политики:

- Руководитель колл-центра (1 единица),

5. ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ И ФУНКЦИИ КОЛЛ-ЦЕНТРА ДЕПАРТАМЕНТА ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЕМА АБИТУРИЕНТОВ И ДОВУЗОВСКОЙ ПОДГОТОВКИ


5.1. Основными задачами Колл-центра являются:

5.1.1. Организация приемной кампании Университета;

5.1.2. Организация информационного сопровождения приемной кампании: подготовка рекламных материалов, обновление информации на сайте, консультации по приему;

5.1.3. Прием и обработка входящих звонков и электронных писем по вопросам поступления в Университет.

5.2. В соответствии с возложенными задачами КЦ выполняет следующие функции:

	МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
	федеральное государственное образовательное учреждение высшего образования «Московский государственный университет технологий и управления имени К.Г. Разумовского (Первый казачий университет)» (ФГБОУ ВО «МГУТУ им. К. Г. Разумовского (ПКУ)»)
	Положение о Колл-центре Департамента организации приема абитуриентов и довузовской подготовки


- 5.2.1. Анализ и обобщение материалов анкетирования;
- 5.2.2. Обработка входящих звонков, писем, запросов граждан и своевременные ответы на них, проведение консультаций с поступающими по выбору специальности, наиболее соответствующей их способностям, склонностям и уровню подготовки;
- 5.2.3. Разработка нормативной документации (планов, материалов, положений, инструкций) для организации работы КЦ;
- 5.2.4. Рассмотрение поступающих жалоб и пожеланий абитуриентов, подготовка ответов на них.

6. ПОЛНОМОЧИЯ РУКОВОДИТЕЛЯ КОЛЛ-ЦЕНТРА ДЕПАРТАМЕНТА ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЕМА АБИТУРИЕНТОВ И ДОВУЗОВСКОЙ ПОДГОТОВКИ

- 6.1. На руководителя колл-центра возложены следующие полномочия:
- осуществляет оперативное руководство деятельностью КЦ;
 - подписывает документы КЦ;
 - несет персональную ответственность за результаты работы возглавляемого им КЦ;
 - дает указания, обязательные для исполнения всеми работниками КЦ;
 - несет ответственность за качество и своевременность выполнения возложенных настоящим Положением на КЦ функций.
- 6.2. Работники КЦ в своей деятельности пользуются всеми правами, предусмотренными трудовым законодательством РФ, Уставом Университета.
- 6.3. Работники КЦ обязаны:
- соблюдать нормы действующего законодательства РФ, а также нормы, предусмотренные Уставом и Правилами внутреннего трудового распорядка, настоящим Положением и их должностными инструкциями;
 - отвечать за обеспечение конфиденциальности документации, информации, знаний, опыта, результатов, в отношении которых был согласован конфиденциальный характер;
 - содержать предоставленные помещения в соответствии с требованиями норм охраны труда и техники безопасности.

7. ПРАВА

- 7.1. Разрабатывать и вносить предложения работ в КЦ, относящиеся к организации деятельности подразделений Университета.
- 7.2. Запрашивать и получать от структурных подразделений Университета информацию для осуществления задач и функций, возложенных на КЦ.
- 7.3. Вести переписку по вопросам, входящим в компетенцию КЦ.
- 7.4. Проводить совещания по вопросам, входящим в компетенцию КЦ и участвовать в таких совещаниях.
- 7.5. Руководитель КЦ имеет право выносить на рассмотрение своего непосредственного руководителя предложения по улучшению деятельности и совершенствованию методов работы коллектива, замечания по деятельности КЦ.

	МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
	федеральное государственное образовательное учреждение высшего образования «Московский государственный университет технологий и управления имени К.Г. Разумовского (Первый казачий университет)» (ФГБОУ ВО «МГУТУ им. К. Г. Разумовского (ПКУ)»)
	Положение о Колл-центре Департамента организации приема абитуриентов и довузовской подготовки

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

8.1. Работники КЦ несут ответственность за:

8.1.1. Правонарушения и преступления, совершенные в процессе осуществления своей деятельности, - в пределах, определенных действующим трудовым, административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации.

8.1.2. Ненадлежащее исполнение или неисполнение обязанностей, предусмотренных данным Положением, трудовыми договорами и должностными инструкциями работников КЦ и отделов - в пределах, определенных действующим трудовым законодательством Российской Федерации.

8.1.3. Причинение материального ущерба Университету, - в пределах, предусмотренных трудовым и гражданским законодательством Российской Федерации.

8.2. Руководитель КЦ несет ответственность за следующее:

8.2.1. Организацию работы КЦ по выполнению возложенных на него задач и функций.

8.2.2. Соблюдение работниками трудовой и производственной дисциплины.

8.2.3. Соблюдение работниками правил внутреннего трудового распорядка Университета, противопожарной безопасности.

8.2.4. Соблюдение условий обеспечения сохранности документов.

8.2.5. Нарушение норм, регулирующих обработку персональных данных работников - в пределах, предусмотренных трудовым, административным и уголовным законодательством.

9. ИМУЩЕСТВО И ФИНАНСОВО-ХОЗЯЙСТВЕННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

9.1. Финансово-хозяйственная деятельность КЦ осуществляется на материально-технической базе, закрепленной за Университетом.

10. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ДРУГИМИ СТРУКТУРНЫМИ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯМИ УНИВЕРСИТЕТА

10.1. Взаимодействие КЦ с другими структурными подразделениями Университета определяется задачами и функциями, возложенными на него настоящим Положением.


10.2. Документы в работу могут быть представлены в форме:

10.3. Служебной записки с резолюцией руководителя на документе;


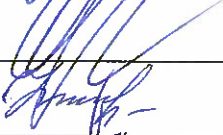
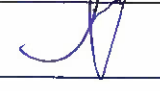


10.4. Письменного запроса, в том числе по факсу или электронной почте, за подписью ректора Университета.

10.5. КЦ вправе получить документы и информацию от всех структурных подразделений Университета по вопросам своей компетенции. Соответствующие запросы направляются в структурные подразделения в виде служебных записок за подписью Директора Департамента организации приема абитуриентов и довузовской подготовки.

10.6. КЦ обязан предоставлять структурным подразделениям Университета информацию и документы по вопросам их компетенции.

	МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
	федеральное государственное образовательное учреждение высшего образования «Московский государственный университет технологий и управления имени К.Г. Разумовского (Первый казачий университет)» (ФГБОУ ВО «МГУТУ им. К. Г. Разумовского (ПКУ)»)
	Положение о Колл-центре Департамента организации приема абитуриентов и довузовской подготовки

11. ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

	Должность	Ф.И.О.	Подпись
Разработал	Руководитель колл-центра	А.А. Бавокова	
Согласовал	Первый проректор	С.В. Орлова	
Согласовал	Проректор по учебно-методической работе	Н.В. Жукова	
Согласовал	Директор Департамента кадровой политики	Т.И. Черепова	
Согласовал	Директор Департамента организации приема абитуриентов и довузовской подготовки	Е.А. Липченко	
Согласовал	И.о. начальника юридического управления	А.С. Ненашева	