

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХ)

## ПРИКАЗ

21.03.2023

№ 311-ОД

Об утверждении  
и введении в действие положения

С целью актуализации положения о контакт-центре (во исполнение приказа от 27 апреля 2022 г. № 415-ОД)

### **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить и ввести в действие положение о контактном центре федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Московский политехнический университет», (далее — Положение) (Приложение к настоящему приказу).

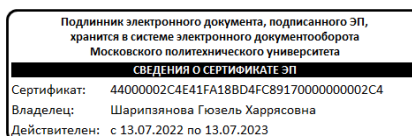
2. Отделу кадров (А.А. Доринина) осуществлять ознакомление работников при приеме и переводе с Положением в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3. Центру по связям с общественностью (Т.С. Минаева) обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте Московского Политеха в разделе «об университете / руководство и структура / структурные подразделения».

4. Отделу контроля и делопроизводства (О.В. Макарова) обеспечить рассылку настоящего приказа и приложения к нему согласно листу рассылки.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Проректор по учебной работе



Г.Х. Шарипзянова

Приложение  
УТВЕРЖДЕНО  
приказом Московского Политеха  
от 21.03.2023 г. № 311-ОД

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о контакт–центре**  
**федерального государственного автономного**  
**образовательного учреждения высшего образования**  
**«Московский политехнический университет»**

г. Москва 2023 г.

## Содержание

1.	Общие положения	3
2.	Основные задачи	4
3.	Функции	5
4.	Права	5
5.	Обязанности	5
6.	Ответственность	6
7.	Взаимодействие с другими структурными подразделениями	7

## 1. Общие положения

1.1. Настоящее положение о структурном подразделении (далее – Положение) регламентирует деятельность структурного подразделения Контакт–центра федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Московский политехнический университет» (далее – Контакт–центр) и устанавливает его организационную структуру, задачи, показатели, функции, права, обязанности, ответственность его руководителя, а также взаимодействие с другими структурными подразделениями федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Московский политехнический университет» (далее – Университет).

1.2. Контакт–центр имеет прямое подчинение начальнику управления продаж и развития каналов привлечения и курируется проректором по учебной работе Университета.

1.3. Настоящее Положение является локальным нормативным актом Университета и разработано с целью определения и доведения до сведения персонала ответственности и полномочий, а также является обязательным документом для руководства деятельностью начальника Контакт–центра и работников Контакт–центра.

1.4. Контакт–центр создается, реорганизуется и ликвидируется в соответствии с установленным порядком в Университете.

1.5. Структура и штатная численность Контакт–центра определяется начальником управления продаж и развития каналов привлечения в соответствии с объемом выполняемых работ, согласовывается с проректором по учебной работе, а также штатной комиссией в порядке, установленном в Университете, и утверждается ректором или проректором по учебной работе Университета (в соответствии с распределением обязанностей между ректором и проректорами).

1.6. Контакт–центр возглавляет начальник центра, который назначается на должность и освобождается от занимаемой должности организационно–распорядительным локальным актом проректора по учебной работе Университета по представлению начальника управления продаж и развития каналов привлечения.

1.7. В случае временного отсутствия начальника центра его обязанности выполняет сотрудник Контакт–центра на основании письменного ходатайства начальника центра на имя проректора по учебной работе по согласованию с начальником управления продаж и развития каналов привлечения. Временно исполняющий обязанности начальника центра несет полную ответственность за надлежащее исполнение возложенных на него обязанностей.

1.8. Начальник центра организует работу Контакт–центра, распределяет обязанности между работниками Контакт–центра в соответствии с должностной инструкцией, разработанной в установленном порядке и утвержденной ректором или проректором по учебной работе Университета (в соответствии с распределением обязанностей между ректором и проректорами).

1.9. На должность начальника центра назначается лицо, имеющее высшее образование в сфере менеджмента или стаж работы в области не менее трех лет;

1.9.1. В отдельных случаях, по решению аттестационной комиссии Университета, и оформлению ходатайства проректора по учебной работе, на должность назначается лицо, имеющее высшее образование и стаж руководящей работы не менее трех лет;

1.10. Перечень групп должностей структурного подразделения Контакт-центра:

- Начальник центра;
- Делопроизводитель;
- Оператор связи.

1.11. При обработке персональных данных Контакт-центр руководствуется положениями Федерального закона от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных», а также другими документами в области защиты и обработки персональных данных. Ответственность за соблюдение требований законодательства Российской Федерации при обработке и использовании персональных данных в структурном подразделении возлагается на начальника центра.

1.12. В ходе своей деятельности структурное подразделение руководствуется:

- Федеральными законами Российской Федерации;
- Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- нормативными правовыми актами Министерства науки и высшего образования Российской Федерации и иными нормативными актами федеральных органов власти;
- Уставом Университета;
- Правилами внутреннего трудового распорядка;
- Трудовым кодексом Российской Федерации;
- Коллективным договором Университета;
- Правилами охраны труда;
- настоящим Положением и иными локальными нормативными актами Университета.

## **2. Основные задачи**

2.1. Основными задачами Контакт-центра являются:

2.2.1. Организация информационно-справочного обслуживания по вопросам деятельности Университета;

2.2.2. Участие в развитии информирования и консультаций граждан, обратившихся в Университет;

2.2.3. Прием и обработка запросов, полученных от граждан по телефону или через телекоммуникационную сеть – Интернет, о порядке оказания образовательных услуг Московским политехническим Университетом;

2.2.3.1. Обработка запросов, полученных из сети интернет: абонент обращается через соц. сети и мессенджеры по вопросам деятельности Университета. Обращение попадает в систему Chat2desk которая интегрирована с системой Битрикс24. Далее в системе Битрикс 24 формируется

чат, с которым работает оператор по факту его создания и поступления вопросов от абонентов. Так же чат может быть перенаправлен в профильное подразделение в соответствии с вопросом абонента;

2.2.4. Формирование базы привлеченных абитуриентов путем передачи контактов с мероприятий проводимых представителями факультетов, приемной комиссией, инженерной школой, центром конгрессно–выставочной деятельности и другими структурными подразделениями Университета для внесения в систему Битрикс 24 CRM;

2.2.5. Осуществление системы эффективной рассылки информации путем E–mail-рассылок в системе Битрикс 24 CRM Маркетинг;

2.2.6. Осуществление исходящих звонков по регистрациям оставленными путем интеграции официального сайта Университета и системы Битрикс 24 CRM.

### **3. Функции**

3.1. Контакт-центр в соответствии с возложенными на него задачами осуществляет следующие функции:

3.1.1. Предоставление консультативно–справочной информации по вопросам оказания образовательных услуг;

3.1.2. Маршрутизация вызовов;

3.1.3. Оказание консультативной поддержки сотрудникам;

3.1.4. Осуществление эффективной рассылки информации путем e–mail рассылок в системе Битрикс 24 CRM Маркетинг;

3.1.6. Наполнения в системе Битрикс 24 CRM базы контактов.

### **4. Права**

4.1. Для достижения основных целей руководитель и работники Контакт–центра имеют право:

4.1.1. Запрашивать и получать от структурных подразделений Университета сведения, справочные и другие материалы, необходимые для осуществления деятельности Контакт–центра;

4.1.2. Представлять Контакт-центр в органах государственной власти, местного самоуправления, иных органах, учреждениях и организациях по вопросам, входящим в компетенцию Контакт–центра по согласованию с проректором по учебной работе и начальником управления продаж и развития каналов привлечения;

4.1.3. Вносить на рассмотрение проректору по учебной работе и начальнику управления продаж и развития каналов привлечения предложения по совершенствованию деятельности Контакт–центра, а также Университета в рамках, установленных настоящим Положением о структурном подразделении задач и функций;

4.1.4. Взаимодействовать со всеми структурными подразделениями Университета по вопросам, касающимся деятельности подразделения;

4.1.5. Давать разъяснения и рекомендации по вопросам, входящим в компетенцию структурного подразделения.

### **5. Обязанности**

5.1. Руководитель и работники Контакт-центра обязаны:

5.1.1. Соблюдать законодательство Российской Федерации, общепризнанные принципы и нормы российского и международного права, касающиеся сферы своей деятельности, а также нормы, предусмотренные Уставом Университета, Правилами внутреннего трудового распорядка, настоящим Положением и иными локальными актами Университета.

5.1.2. Исполнять обязанности, определенные должностными инструкциями и настоящим Положением.

5.1.3. Производить обмен информацией с соблюдением требований действующего законодательства, регламентирующего правоотношения с обработкой персональных данных.

5.1.4. Предоставлять по требованию ректора, первого проректора и проректора по учебной работе или обоснованной просьбе руководителей структурных подразделений Университета сведения по вопросам, входящим в компетенцию Контакт-центра (после согласования информации с начальником управления продаж и развития каналов привлечения).

## **6. Ответственность**

6.1. На руководителя Контакт-центра возлагается персональная ответственность за:

– Организацию деятельности Контакт-центра по своевременному выполнению возложенных на него задач;

– Организацию подготовки и исполнения документов в соответствии с действующими правилами, инструкциями и требованиями системы менеджмента качества;

– Своевременное исполнение, сохранность и передачу в архив принятых в работу документов в соответствии с номенклатурой дел Университета;

– Соблюдение работниками Контакт-центра трудовой дисциплины;

– Обеспечение сохранности имущества, находящегося в Контакт-центре;

– Обеспечение соблюдения правил пожарной безопасности, требований правил охраны труда;

– Обеспечение сохранности персональных данных работников Контакт-центра;

– Подбор, расстановку и деятельность работников Контакт-центра;

– Выполнение показателей эффективности и результативности Контакт-центра.

6.2. Степень ответственности работников Контакт-центра устанавливается их должностными инструкциями и локальными актами Университета.

6.3. За сохранность получаемой информации и оперативное предоставление необходимых сведений кругу лиц, имеющим право на ее получение.

6.4. За обеспечение сохранности персональных данных полученных в рамках трудовой деятельности.

## 7. Взаимодействие с другими структурными подразделениями

7.1. Контакт-центр осуществляет свою деятельность во взаимодействии с другими структурными подразделениями, а также с должностными лицами Университета в соответствии с таблицей.

Наименование структурного подразделения и/или должностного лица	Отдел/служба/управление/дирекция/иное наименование структурного подразделения	
	Получает	Представляет
1	2	3
Отдел кадров	Заверенные копии документов, связанные с трудовой деятельностью работников (копия трудовой книжки, выписки из приказов о приеме на работу, переводе, увольнении, справки, подтверждающие стаж работы в Университете, копии иных документов в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации); Информацию для консультации абонентов по работе структурного подразделения.	Необходимые документы для проведения перемещений, спланированный график отпусков работников центра, оригиналы должностных инструкций работников, служебные записки на возложение обязанностей;
Центр Юридического обеспечения	Проекты договоров, приказов, иных локальных актов Университета, прошедшие правовую экспертизу, заключения по правовым вопросам; Информацию для консультации абонентов по работе структурного подразделения.	Проекты локальных актов, договоров для проверки на соответствие действующему законодательству и визирования
Центр управления делами	Приказы и распоряжение руководства Университета, входящая корреспонденция, локальные акты Университета, в том числе посредством СЭД DIRECTUM Уведомления для должностных лиц и структурных подразделений	Зарегистрированная исходящая корреспонденция. Почтовая корреспонденция. Документы на рассмотрение руководству Университета, в том числе посредством СЭД DIRECTUM.



	<p>по неисполненным контрольным поручениям, в том числе посредством СЭД DIRECTUM;</p> <p>Информацию для консультации абонентов по работе структурного подразделения.</p>	
Управление экономики и финансов	<p>Плановый бюджет на очередной финансовый период;</p> <p>Информацию для консультации абонентов по работе структурного подразделения.</p>	<p>Данные о планируемых доходах и расходах в очередном периоде, иную информацию по запросу</p>
Центр информационных технологий	<p>Отчеты о выполнении заявок по направлению деятельности: приобретенные ИТ-услуги, компьютерную и оргтехнику, в соответствии с номенклатурой поданной заявки;</p> <p>Локальные акты по работе в ПК и оргтехникой;</p> <p>Подписанные договоры на предоставление ИТ-услуг, закупку и обслуживание компьютерной и оргтехники переданные на согласование и подписание;</p> <p>Согласованные счета по договорам на предоставление ИТ-услуг, закупку и обслуживание компьютерной и оргтехники;</p> <p>Информацию для консультации абонентов по работе структурного подразделения.</p>	<p>Заявки на: закупку и обслуживание компьютерной и оргтехники; техническое обеспечение мероприятий; выдачу сим-карт; программное обеспечение; Запросы о сопровождении информационных систем и сервисов.</p> <p>Акты на списание компьютерной и оргтехники на согласование.</p> <p>Договоры (счета по ним) на предоставление ИТ-услуг, закупку и обслуживание компьютерной и оргтехники на согласование и подписание.</p> <p>Служебные записки по направлению деятельности отдела/службы/управления /дирекции/иного структурного подразделения.</p>

Факультеты/Институты , Кафедры и другие структурные подразделения Университета	Информацию для консультации абонентов по работе структурного подразделения; Данные по осуществляемым мероприятиям для внесения в базу контактов.	
--	--	--

**ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ С ПРИКАЗОМ**

Ф.И.О.	Должность	Дата	Подпись