

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский химико-технологический университет имени Д.И. Менделеева»  
(РХТУ им. Д.И. Менделеева)

УТВЕРЖДЕНО  
приказом и.о. ректора  
РХТУ им. Д.И. Менделеева  
от «30» октября 2024 г. № 100 ОД

**ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОТДЕЛЕ ПРИЁМА ОБРАЩЕНИЙ (CALL-ЦЕНТРЕ)**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Отдел приёма обращений (Call-Центр) (далее – Отдел) является структурным подразделением Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российский химико-технологический университет имени Д.И. Менделеева» (далее – РХТУ, Университет).

1.2. Настоящее Положение регулирует деятельность Отдела, определяет его задачи, функции, порядок организации работы.

1.3. В своей деятельности Отдел руководствуется законодательством Российской Федерации, уставом и локальными нормативными актами РХТУ, а также настоящим Положением.

1.4. Структуру и штатное расписание Отдела утверждает ректор РХТУ.

1.5. Трудовые обязанности работников Отдела, условия их труда определяются трудовыми договорами, заключаемыми с каждым работником, Правилами внутреннего трудового распорядка РХТУ и иными локальными нормативными актами РХТУ, а также должностными инструкциями работников Отдела.

1.6. Полное наименование Отдела – Отдел приёма обращений (Call-Центр).  
Сокращенное наименование – Call-Центр ДИТ.

1.7. Координацию деятельности Отдела осуществляет начальник Управления информационно-технологического обеспечения в соответствии с установленным в Университете распределением обязанностей.

1.8. К документам Отдела имеют право доступа, помимо его работников, непосредственный и прямой руководитель, лица, уполномоченные для проверки деятельности Отдела, а также иные лица в соответствии с локальными нормативными актами Университета и законодательством Российской Федерации.

1.9. Взаимодействие Отдела с другими структурными подразделениями РХТУ определяется задачами и функциями, возложенными на него настоящим Положением.

1.10. Настоящее Положение и вносимые в него изменения утверждаются приказом РХТУ.

## **2. ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ**

Основными задачами Отдела являются:

2.1. осуществление поддержки пользователей по использованию прикладных ИТ-систем и сервисов Университета;

2.2. обеспечение своевременного выполнения обращений от работников и обучающихся Университета в формате единой системы поддержки пользователей по работе с корпоративными ИТ-сервисами и ресурсами, а также другими видами работ, производимыми в Университете (в том числе филиальной сети);

2.3. обеспечение своевременного информирования работников и обучающихся о проводимых технических мероприятиях и обновлениях в работе ИТ-инфраструктуры Университета.

2.4. организация сбора потребностей представителей головной организации и филиальной сети по разработке, приобретению и внедрению средств автоматизации бизнес-процессов как образовательной, так и административно-хозяйственной деятельности;

2.5. реализация мероприятий по повышению эффективности процессов поддержки ИТ-услуг в Университете;

## **3. ФУНКЦИИ**

В соответствии с возложенными задачами Отдел выполняет следующие функции:

3.1. обеспечивает своевременную регистрацию и качественную обработку обращений, поступающих от структурных подразделений Университета, в Service Desk;

3.2. координирует решение обращений пользователей со специалистами соответствующих технических подразделений Университета и информирует

пользователей об этапах выполнения обращений;

3.3. оказывает своевременную помощь пользователям по использованию прикладных ИТ-систем и сервисов Университета;

3.4. осуществляет персональную консультацию пользователей на территории Университета (в том числе филиальной сети);

3.5. формирует журнал событий по обращениям пользователей и проводит анализ с подробным описанием выполненных действий и принятых решений с целью выявления внештатных ситуаций и/или возможных путей решения возникшей проблемы;

3.6. обеспечивает актуализацию каталога услуг ДИТ и маршрутов приема, обработки и решения обращений пользователей по работе с корпоративными ИТ-сервисами, ИТ-ресурсами и другими видами работ, производимыми в Университете (в том числе филиальной сети);

3.7. разрабатывает и реализует маршруты по оперативному выполнению обращений пользователей;

3.8. участвует в комплексе мероприятий по развитию информационных технологий, созданию единого информационно-образовательного пространства Университета путем подключения пользователей к программам, базам данных, методическим разработкам и другим средствам информационных технологий;

3.9. участвует в разработке инструкции по использованию вычислительной техники, периферийного оборудования, программного обеспечения и корпоративных сервисов Университета;

3.10. осуществляет массовые рассылки в корпоративной электронной почте для информирования пользователей о проводимых технических мероприятиях и обновлениях в работе ИТ-инфраструктуры Университета;

3.11. осуществляет фотографирование пользователей для размещения фотографий в корпоративных ИТ-сервисах;

3.12. участвует в процессе записи и блокировки пропусков, оформляемых для прохода посетителей на территорию Университета, в систему контроля и управления доступом (СКУД);

3.13. обеспечивает развитие комплексного взаимодействия с Новомосковским институтом (филиалом) РХТУ по направлению деятельности;

3.14. осуществляет разработку и актуализацию локальных нормативных актов и иных распорядительных документов Университета по направлению деятельности.

Положение разработал:



РХТУ им. Д.И. Менделеева  
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ПРОСТОЙ  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ  
Владелец: *Иванов Александр Сергеевич*  
Ведущий специалист, Отдел  
управления качеством  
образовательной деятельности  
Подписан: 02:11:2024 15:20:12