

Приложение № 29**УТВЕРЖДЕНО**

приказом Ректора

АНО ВО «Универсальный Университет»

от 01.11.2023 № 6-УС

ПОЛОЖЕНИЕ О КОНТАКТНОМ ЦЕНТРЕ**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 1.1. Настоящее положение (далее – **«Положение»**) о Контактном центре Автономной некоммерческой организации высшего образования «Универсальный Университет» (далее – **«Университет»**) регулирует деятельность Контактного центра, определяет его задачи, функции, структуру, права и обязанности работников, порядок взаимодействия, реорганизации и ликвидации.
- 1.2. Положение разработано в соответствии с законодательством Российской Федерации, уставом и локальными нормативными актами Университета.
- 1.3. Контактный центр является структурным подразделением Университета.
- 1.4. Контактный центр не является самостоятельным юридическим лицом и обладает правами и обязанностями структурного подразделения Университета в соответствии с уставом Университета и настоящим Положением. Контактный центр не вправе самостоятельно заключать договоры и совершать иные сделки. Совершение сделок от имени Университета возможно только на основании доверенности, выданной в установленном порядке руководителем Университета и в пределах предоставленных прав, указанных в такой доверенности.
- 1.5. Полное наименование Контактного центра на русском языке: Контактный центр.
Полное наименование Контактного центра на английском языке: Contact Centre.
- 1.6. Местонахождение Контактного центра: г. Москва, ул. Нижняя Сыромятническая, д. 10, стр. 2, 3, 4 и 9.
- 1.7. Контактный центр в своей деятельности руководствуется законодательством Российской Федерации, уставом Университета, приказами и распоряжениями руководителя Университета, решениями Ученого совета и иных коллегиальных органов Университета, настоящим Положением и иными локальными нормативными актами Университета.
- 1.8. Квалификационные требования, права, обязанности и ответственность работников Контактного центра определяются должностными инструкциями, разработанными старшим секретарем

Контактного центра совместно с операционным директором, а также настоящим Положением. Наименования должностей работников Контактного центра устанавливаются в соответствии со штатным расписанием Университета.

- 1.9. Сведения о Контактном центре размещены на официальном сайте Университета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – «сеть «Интернет»).

Контактный центр предоставляет ответственному лицу Университета, отвечающему за размещение информации на сайте Университета в сети «Интернет», сведения о Контактном центре для своевременного обновления в соответствии с требованиями и правилами, установленными локальными нормативными актами Университета.

- 1.10. Настоящее Положение, а также изменения, вносимые в него, утверждаются приказом руководителя Университета.
- 1.11. Оплата труда работников Контактного центра устанавливается в соответствии с Положением об оплате труда работников в АНО ВО «Универсальный Университет» и иных формах материальной поддержки работников Университета на основании утвержденного штатного расписания. Работникам Контактного центра могут назначаться стимулирующие выплаты, в том числе премии, с учетом результатов работы, своевременного и качественного выполнения должностных обязанностей.

2. ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ КОНТАКТНОГО ЦЕНТРА

- 2.1. Основными задачами Контактного центра являются:
- 2.1.1. Обеспечение соблюдения законодательства РФ в деятельности Университета в рамках компетенции Контактного центра;
- 2.1.2. Обеспечение пользователей Контактного центра всеми необходимыми ресурсами, помощью и информацией;
- 2.1.3. Поддержание порядка в рабочих зонах Контактного центра.

3. ФУНКЦИИ КОНТАКТНОГО ЦЕНТРА

- 3.1. Состав и структура Контактного центра определяется исходя из основных целей, задач и функций Контактного центра, определенных настоящим Положением.
- 3.2. Штатное расписание Контактного центра утверждается руководителем Университета по представлению старшего секретаря Контактного центра, согласованному с операционным директором.
- Изменения в штатное расписание Контактного центра утверждаются руководителем Университета по представлению операционным директором, согласованному со старшим секретарем Контактного центра.
- 3.3. Работники Контактного центра назначаются на должности и освобождаются от должностей приказом руководителя Университета по представлению операционного директора в соответствии с действующим трудовым законодательством РФ.

- 3.4. Распределение направлений работы (обязанностей) в Контактном центре осуществляется старшим секретарем Контактного центра.
- 3.5. В соответствии с поставленными задачами Контактный центр осуществляет следующие функции:
 - 3.5.1. оказание информационной поддержки пользователям Контактного центра;
 - 3.5.2. оказание помощи пользователям Контактного центра в обеспечении технической поддержки образовательных процессов;
 - 3.5.3. организация хранения и выдача запрашиваемых документов пользователям Контактного центра;
 - 3.5.4. работа в электронных информационных системах: поиск информации о расписании занятий, наличии свободных аудиторий;
 - 3.5.5. регистрация и организация почтовых отправок с документацией Университета;
 - 3.5.6. взаимодействие с курьерскими службами, прием, регистрация и организация передачи поступающей документации и посылок в структурные подразделения Университета;
 - 3.5.7. обеспечение запуска тревожного сигнала по Университету о чрезвычайной ситуации;
 - 3.5.8. контроль выдачи ключей от аудиторного фонда Университета;
 - 3.5.9. оказание помощи лицам с ограниченными возможностями;
 - 3.5.10. контроль и поддержание чистоты и порядка в зонах Контактного центра.

4. РУКОВОДСТВО КОНТАКТНОГО ЦЕНТРА

- 4.1. Руководство Контактного центра осуществляет Операционный директор. Исполнительную функцию Контактного центра осуществляет старший секретарь Контактного центра, который подчиняется непосредственно операционному директору Университета и руководителю Университета.
- 4.2. Старший секретарь Контактного центра:
 - 4.2.1. контролирует деятельность Контактного центра, обеспечивает организацию и планирование работы, выполнение задач и функций, определенных настоящим Положением, а также решений Ученого совета, приказов, распоряжений и поручений операционного директора, руководителя Университета, а также отвечает за своевременное исполнение запросов, поступающих от структурных подразделений Университета;
 - 4.2.2. совместно с операционным директором производит подбор и расстановку кадров в Контактном центре, осуществляет координацию и контроль их деятельности;
 - 4.2.3. готовит проекты локальных нормативных актов или участвует совместно с другими структурными подразделениями Университета в их подготовке;
 - 4.2.4. совместно с операционным директором обеспечивает работу по изменению действующих или отмене утративших силу локальных нормативных актов, изданных в Университете в рамках компетенции Контактного центра;
 - 4.2.5. сообщает операционному директору о работниках Контактного центра для представления к поощрению и к применению к ним дисциплинарных взысканий;

- 4.2.6. осуществляет другие полномочия в соответствии с локальными нормативными актами Университета, настоящим Положением и должностной инструкцией.

5. ПРАВА КОНТАКТНОГО ЦЕНТРА

- 5.1. Работники Контактного центра в рамках своей компетенции вправе:
- 5.1.1. запрашивать от подразделений Университета сведения, заключения, объяснения и другие документы, необходимые для осуществления работы, входящей в компетенцию Контактного центра;
 - 5.1.2. осуществлять взаимодействие со всеми структурными подразделениями Университета по вопросам, входящим в компетенцию Контактного центра;
 - 5.1.3. по согласованию с операционным директором, руководителем Университета и/или руководителями структурных подразделений Университета привлекать работников Университета для разрешения судебных споров, подготовки проектов локальных нормативных актов, документов, а также для осуществления иных мероприятий, проводимых Контактного центра;
 - 5.1.4. входить в состав рабочих групп, комиссий, созданных для решения различных вопросов деятельности Университета, органов управления Университета (при избрании в установленном порядке);
 - 5.1.5. вносить на рассмотрение руководителя Университета и должностных лиц Университета предложения и замечания по деятельности Университета;
 - 5.1.6. участвовать по соответствующему приглашению в проводимых руководством Университета совещаниях при обсуждении на них вопросов, имеющих отношение к практике применения законодательства РФ и иным направлениям правовой работы;
 - 5.1.7. устранять замечания, указанные Юридическим отделом, в проектах приказов, инструкций, положений, договоров и других документов правового характера;
 - 5.1.8. в установленном порядке обжаловать приказы и распоряжения администрации Университета;
 - 5.1.9. осуществлять иные полномочия, связанные с деятельностью Контактного центра.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ КОНТАКТНОГО ЦЕНТРА

- 6.1. Ответственность за надлежащее и своевременное выполнение функций Контактного центра, предусмотренных настоящим Положением, несет старший секретарь Контактного центра;
- 6.2. На старшего секретаря Контактного центра в рамках компетенции Контактного центра возлагается персональная ответственность за:
- 6.2.1. низкий уровень организации деятельности по выполнению задач и функций, возложенных на Контактный центр, результаты и эффективность деятельности;
 - 6.2.2. невыполнение локальных нормативных и распорядительных актов Университета, в том числе приказов, распоряжений и поручений операционного директора, руководителя Университета, решений Ученого совета;

- 6.2.3. низкую организацию оперативной и качественной подготовки и исполнения документов;
- 6.2.4. достоверность представляемой информации и ее использование работниками Контактного центра строго в служебных целях;
- 6.2.5. недостоверность информации, предоставляемой пользователям Контактного центра;
- 6.2.6. утрату, порчу документов Контактного центра и разглашение конфиденциальной информации, которой располагает Контактный центр;
- 6.3. На операционного директора в рамках компетенции Контактного центра возлагается персональная ответственность за:
 - 6.3.1. несоблюдение работниками Контактного центра норм действующего законодательства и требований локальных нормативных и распорядительных актов Университета;
 - 6.3.2. необеспечение соблюдения норм охраны труда и противопожарной безопасности работниками Контактного центра;
 - 6.3.3. необеспечение надлежащих условий работникам Контактного центра для выполнения ими функциональных обязанностей;
 - 6.3.4. причинение материального ущерба Университету, в пределах, определенных трудовым, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации;
 - 6.3.5. за совершенные в процессе своей деятельности правонарушения в пределах, определенных административным, уголовным, трудовым и гражданским законодательством Российской Федерации.
- 6.4. Работники Контактного центра несут ответственность за ненадлежащее выполнение своих трудовых обязанностей в соответствии со своими трудовыми договорами, должностными инструкциями, правилами внутреннего трудового распорядка и другими действующими локальными нормативными актами Университета.

7. ФИНАНСОВО-ХОЗЯЙСТВЕННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ КОНТАКТНОГО ЦЕНТРА, УЧЕТ И ОТЧЕТНОСТЬ

- 7.1. Деятельность Контактного центра осуществляется на площадях, закрепленных за Контактным центром в порядке, установленном локальными нормативными актами Университета.
- 7.2. Оборудование и имущество Контактного центра находится на балансе Университета.
- 7.3. Старший секретарь Контактного центра обязан обеспечивать необходимой информацией операционного директора. Операционный директор в порядке, предусмотренном локальными нормативными актами Университета, обязан предоставлять отчет о результатах деятельности Контактного центра за отчетный период, а также составлять отчетность. Формы отчетности и сроки их предоставления определяются в порядке, установленном в Университете.

8. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ КОНТАКТНОГО ЦЕНТРА

- 8.1. Контактный центр в своей работе взаимодействует со структурными подразделениями Университета в рамках осуществления своих функций в соответствии с настоящим Положением, в том числе:

- 8.1.1. **с отделом бухгалтерии:** по вопросам передачи бухгалтерской документации и другим финансовым вопросам;
- 8.1.2. **с юридическим отделом:** по вопросам разработки нормативных положений;
- 8.1.3. **с департаментом по работе с персоналом:** по вопросам трудоустройства и увольнения работников, наложения дисциплинарных взысканий;
- 8.1.4. **с учебным департаментом:** по вопросам передачи информации и документации, поступающих от пользователей в учебный департамент или поступающих из учебного департамента для пользователей;
- 8.1.5. **с IT департаментом:** по вопросам оказания технической поддержки пользователям Контактного центра, функционирования информационных систем, автоматизации рабочих процессов;
- 8.1.6. **с отделом закупок:** по вопросам проведения закупок;
- 8.1.7. **с департаментом маркетинга:** по вопросам распространения информации о Контактном центре, по вопросам печатной информации, размещаемой в зонах Контактного центра;
- 8.1.8. **со всеми структурными подразделениями:** по вопросам, касающимся деятельности Контактного центра.

9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 9.1. Ликвидация и реорганизация Контактного центра осуществляется по решению руководителя Университета и оформляется приказом, которым определяются порядок, сроки и комплекс мер, направленных на исполнение соответствующего решения в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 9.2. При реорганизации Контактного центра все документы, образовавшиеся в процессе его деятельности, передаются правопреемнику, а при ликвидации – в операционную дирекцию Университета.
- 9.3. Изменения в Положение могут быть предложены операционным директором, старшим секретарем Контактного центра, сотрудником Контактного центра.
- 9.4. Изменения и дополнения в настоящее Положение вносятся путем его принятия в новой редакции.