

Приложение № 21

УТВЕРЖДЕНО

приказом Ректора

АНО ВО «Универсальный Университет»

от 01.11.2023 № 6-УС

ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОТДЕЛЕ ПОДДЕРЖКИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящее положение (далее – **«Положение»**) об Отделе поддержки пользователей (далее – **«Отдел»**) Автономной некоммерческой организации высшего образования «Универсальный Университет» (далее – **«Университет»**) регулирует деятельность Отдела, 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. Отдел является структурным подразделением Университета.
- 1.4. Отдел не является самостоятельным юридическим лицом и обладает правами и обязанностями структурного подразделения Университета в соответствии с уставом Университета и настоящим Положением. Отдел 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 Отдела на русском языке: Отдел поддержки пользователей.
- 1.6 Полное наименование Отдела на английском языке: User Support Department.
- 1.7. Местонахождение Отдела: г. Москва, ул. Нижняя Сыромятническая, д. 10, стр.4.
- 1.8. Отдел 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.
- 1.9. Квалификационные требования, права, обязанности и ответственность работников Отдела определяются должностными инструкциями, разработанными руководителем Отдела, а также настоящим

Положением. Наименования должностей работников Отдела устанавливаются в соответствии со штатным расписанием Университета.

1.10. Сведения об Отделе размещены на официальном сайте Университета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – «сеть «Интернет»).

Отдел предоставляет ответственному лицу Университета, отвечающему за размещение информации на сайте Университета в сети «Интернет», сведения об Отделе для своевременного обновления в соответствии с требованиями и правилами, установленными локальными нормативными актами Университета.

1.11. Настоящее Положение, а также изменения, вносимые в него, утверждаются приказом ректора Университета.

1.12. Оплата труда работников Отдела 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 Отдела могут назначаться стимулирующие выплаты, в том числе премии, с учетом результатов работы, своевременного и качественного выполнения должностных обязанностей.

2. ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ ОТДЕЛА

2.1. Основными задачами Отдела являются:

2.1.1. Обеспечение технической поддержки пользователей в использовании информационных систем и технического оборудования Университета.

2.1.2. Организация и проведение обучения пользователей, разработка методических материалов для повышения информационной грамотности пользователей.

2.1.3. Обеспечение оперативного и качественного решения технических проблем и устранение сбоев в работе систем и оборудования.

2.1.4. Ведение учета и анализа обращений пользователей, мониторинг и оценка эффективности работы Отдела для улучшения качества обслуживания.

2.1.5. Разработка и внедрение рекомендаций по использованию информационных систем и оборудования для повышения эффективности их использования.

2.1.6. Сотрудничество с другими подразделениями Университета для обеспечения интеграции и взаимодействия информационных систем и технологий.

3. ФУНКЦИИ ОТДЕЛА

3.1. Состав и структура Отдела определяется исходя из основных целей, задач и функций, определенных настоящим Положением.

3.2. Штатное расписание Отдела утверждается руководителем Университета по представлению руководителя Отдела.

- 3.3. Работники Отдела (за исключением руководителя Отдела) назначаются на должности и освобождаются от должностей приказом руководителя Университета по представлению руководителя Отдела в соответствии с действующим трудовым законодательством РФ.
- 3.4. Руководитель Отдела назначается на должность и освобождается от должности приказом руководителя Университета в соответствии с действующим трудовым законодательством РФ.
- 3.5. Распределение направлений работы (обязанностей) в Отделе осуществляется руководителем Отдела.
- 3.6. В соответствии с поставленными задачами Отдел осуществляет следующие функции:
- 3.6.1. Обеспечение оперативной технической поддержки пользователей, включая консультации и помощь в использовании информационных систем и оборудования.
- 3.6.2. Разработка методических материалов и инструкций для пользователей.
- 3.6.3. Ведение учета и анализа обращений пользователей, подготовка отчетов о деятельности Отдела.
- 3.6.4. Устранение технических проблем и сбоев в работе систем и оборудования.
- 3.6.5. Разработка и внедрение рекомендаций по улучшению использования информационных систем и оборудования.
- 3.6.6. Сотрудничество с другими подразделениями Университета для обеспечения интеграции и взаимодействия информационных систем и технологий.

4. РУКОВОДСТВО ОТДЕЛОМ

- 4.1. Непосредственное руководство Отделом осуществляет руководитель Отдела, который подчиняется непосредственно директору Департамента информационных технологий.
- 4.2. Один из сотрудников руководителя Отдела на период временного отсутствия руководителя Отдела по его представлению может осуществлять полномочия руководителя Отдела.
- 4.3. Руководитель Отдела:
- 4.3.1. руководит деятельностью Отдела, обеспечивает организацию и планирование работы, выполнение задач и функций, определенных настоящим Положением, а также решений Ученого совета, приказов, распоряжений и поручений руководителя департамента информационных технологий, операционного директора, руководителя Университета, а также отвечает за своевременное исполнение запросов, поступающих от структурных подразделений Университета.
- 4.3.2. Производит подбор и расстановку кадров в Отделе, осуществляет координацию и контроль их деятельности.
- 4.3.3. Готовит проекты локальных нормативных актов или участвует совместно с другими структурными подразделениями Университета в их подготовке.
- 4.3.4. Обеспечивает работу по изменению действующих или отмене утративших силу локальных нормативных актов, изданных в Университете в рамках компетенции Отдела.
- 4.3.5. Представляет работников Отдела к поощрению и к применению к ним дисциплинарных взысканий.
- 4.3.6. Осуществляет другие полномочия в соответствии с локальными нормативными актами Университета, настоящим Положением и должностной инструкцией.

5. ПРАВА ОТДЕЛА

- 5.1. Работники Отдела в рамках своей компетенции вправе:
- 5.1.1. Запрашивать от подразделений Университета сведения, заключения, объяснения и другие документы, необходимые для осуществления работы, входящей в его компетенцию.
 - 5.1.2. Осуществлять взаимодействие со всеми структурными подразделениями Университета по вопросам, входящим в свою компетенцию.
 - 5.1.3. По согласованию с руководителем департамента информационных технологий, операционным директором, руководителем Университета и/или руководителями структурных подразделений Университета привлекать работников Университета для решения задач, проводимых Отделом.
 - 5.1.4. Входить в состав рабочих групп, комиссий, созданных для решения различных вопросов деятельности Университета.
 - 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 информационных технологий и иных направлений работы.
 - 5.1.7. Осуществлять иные полномочия, связанные с деятельностью Отдела.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ОТДЕЛА

- 6.1. Ответственность за надлежащее и своевременное выполнение функций Отдела, предусмотренных настоящим Положением, несет руководитель Отдела.
- 6.2. На руководителя Отдела в рамках компетенции Отдела возлагается персональная ответственность за:
- 6.2.1. Низкий уровень организации деятельности по выполнению задач и функций, возложенных на отдел, результаты и эффективность деятельности.
 - 6.2.2. Невыполнение локальных нормативных и распорядительных актов Университета, в том числе приказов, распоряжений и поручений руководства Университета.
 - 6.2.3. Низкую организацию оперативной и качественной подготовки и исполнения документов, достоверность представляемой информации и ее использование работниками Отдела строго в служебных целях.
 - 6.2.4. Недостоверность информации, предоставляемой Отделом.
 - 6.2.5. Несоблюдение работниками Отдела норм действующего законодательства и требований локальных нормативных и распорядительных актов Университета.
 - 6.2.6. Личное несоблюдение, а также необеспечение соблюдения норм охраны труда и противопожарной безопасности работниками Отдела.
 - 6.2.7. Необеспечение надлежащих условий работникам Отдела для выполнения ими функциональных обязанностей.

6.2.8. Утрату, порчу документов Отдела и разглашение конфиденциальной информации, которой располагает Отдел.

6.2.9. Причинение материального ущерба Университету, в пределах, определенных трудовым, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации.

6.2.10. За совершенные в процессе своей деятельности правонарушения в пределах, определенных административным, уголовным, трудовым и гражданским законодательством Российской Федерации.

6.3. Работники Отдела 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 ОТДЕЛА, УЧЕТ И ОТЧЕТНОСТЬ

7.1. Деятельность Отдела осуществляется на площадях, закрепленных за Отделом в порядке, установленном локальными нормативными актами Университета.

7.2. Оборудование и имущество Отдела находится на балансе Университета.

7.3. Руководитель Отдела, в порядке, предусмотренном локальными нормативными актами Университета, обязан предоставлять отчет о результатах деятельности Отдела за отчетный период, а также составлять отчетность. Формы отчетности и сроки их предоставления определяются в порядке, установленном в Университете.

8. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ОТДЕЛА

8.1. Отдел в своей работе взаимодействует со всеми структурными подразделениями Университета в рамках осуществления своих функций в соответствии с настоящим Положением.

9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

9.1. Ликвидация и реорганизация Отдела 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 Отдела все документы, образовавшиеся в процессе его деятельности, передаются правопреемнику, а при ликвидации – в департамент информационных технологий.

9.3. Изменения в Положение могут быть предложены руководителем департамента информационных технологий, операционным директором, руководителем Отдела, сотрудником Отдела.

9.4. Изменения и дополнения в настоящее Положение вносятся путем его принятия в новой редакции.