

Приложение *к* 3

Утвержден приказом
от 18 октября 2021 г. № 2137-0

**Регламент работы Call-центра
Ресурсного учебно-методического центра по обучению инвалидов и лиц с
ОВЗ ФГАОУ ВО «Северо-Кавказский федеральный университет»**

г. Ставрополь, 2021 г.

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент регулирует порядок функционирования Call-центра в структуре Ресурсного учебно-методического центра по обучению лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью ФГАОУ ВО «Северо-Кавказский федеральный университет» (далее – Call-центр РУМЦ СКФУ).

1.2. Деятельность Call-центра РУМЦ СКФУ способствует реализации на региональном уровне государственной политики в области реализации инклюзивного высшего образования в СКФУ и вузах-партнерах Северо-Кавказского федерального округа (далее – СКФО) путем консультирования абитуриентов, обучающихся, их родителей (законных представителей), педагогов образовательных организаций и других заинтересованных лиц.

1.3. Деятельность Call-центра РУМЦ СКФУ определяется Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 21.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», действующими нормативно-правовыми актами Российской Федерации, уставом СКФУ, Правилами внутреннего трудового распорядка СКФУ, Положением о РУМЦ СКФУ, настоящим Регламентом и иными локальными нормативными актами СКФУ.

1.4. Деятельность Call-центра РУМЦ СКФУ обеспечивается путем использования современного телефонного оборудования и многоканального телефонного номера с использованием негеографического кода 800 для приема бесплатных звонков по всему региону - 8-800-707-84-67.

1.5. Консультационные услуги, оказываемые Call-центром РУМЦ СКФУ, предоставляются на безвозмездной основе.

1.6. Непосредственное руководство Call-центром РУМЦ СКФУ осуществляет директор, который назначается и освобождается от должности приказом ректора СКФУ в соответствии со штатным расписанием РУМЦ СКФУ.

1.7. Контроль за деятельностью Call-центром РУМЦ СКФУ осуществляет директор РУМЦ.

1.8. Регламент работы Call-центра РУМЦ СКФУ вступает в силу с даты подписания председателем Ученого совета протокола Ученого совета Университета, утвердившего Регламент, и опубликования на сайте Университета.

1.9. Регламент работы Call-центра РУМЦ СКФУ, вносимые в него дополнения и изменения утверждаются приказом СКФУ.

1.10. В настоящем Регламенте используются следующие термины и определения:

– Call-центр – центр телефонного обслуживания граждан и образовательных организаций, целью которого является организация эффективного информационного сопровождения (предоставление сведений лицам с ОВЗ и инвалидам, их родителям (законным представителя), иным

заинтересованным лицам о возможностях получения высшего образования по образовательным программам, реализуемым в СКФУ и вузах-партнерах СКФО);

- специалист Call-центра – специалист РУМЦ, занимающийся обработкой обращений и информированием по голосовым каналам связи;
- лицо с ОВЗ - лицо, имеющее физические недостатки, которые препятствуют освоению образовательных программ без создания специальных условий для получения образования;
- инвалид - лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты.

2. Цель и задачи Call-центра РУМЦ СКФУ

2.1. Целью деятельности Call-центра РУМЦ СКФУ является обработка обращений и информирование в режиме реального времени лиц с инвалидностью и ОВЗ, их родителей (законных представителей), преподавателей вузов, педагогов и других заинтересованных лиц о путях решения возникающих проблем в процессе профессионального самоопределения, выбора образовательной организации для получения профессии, трудоустройства и других жизненных ситуаций в компетенции РУМЦ.

2.2. Задачами Call-центра РУМЦ СКФУ являются:

- обработка обращений и организация консультирования на предмет предоставления возможностей СКФУ и вузами-партнерами СКФО в получении высшего образования лицами с ОВЗ и инвалидностью;
- снижение временных и финансовых затрат лиц с ОВЗ и инвалидностью, их родителей (законных представителей) на получение исчерпывающей информации о наличии специальных условий для получения высшего образования в СКФУ и вузах-партнерах СКФО;
- осуществление процесса консультирования представителей вузов-партнеров СКФО с целью повышения уровня их компетентности в области организации инклюзивного образования в образовательной организации высшего образования;
- анализ деятельности по информированию и консультированию лиц с ОВЗ и инвалидностью, их родителей (законных представителей), представителей вузов-партнеров СКФО с целью учета и обобщения и наиболее актуальных обращений.

3. Организация предоставления услуг Call-центра РУМЦ СКФУ

3.1. Информация о деятельности и номер телефона Call-центра РУМЦ СКФУ размещается на официальном сайте СКФУ, официальных сайтах вузов-партнеров, СМИ и социальных сетях.

3.2. Прием, фиксацию, обработку обращений и перевод звонка специалистам РУМЦ осуществляет специалист Call-центра РУМЦ СКФУ.

3.3. Фиксация обращений осуществляется в журнале обращений, который ведется в электронном или бумажном виде и включает в себя следующую информацию:

- регистрационный номер обращения;
- дата обращения;
- фамилия, имя, отчество обратившегося;
- краткое содержание обращения;
- результаты рассмотрения обращения (в данной графе ставится отметка о переадресации вызова на телефон специалиста РУМЦ с указанием фамилии и инициалов специалиста, принявшего звонок).

3.4. При ведении телефонных разговоров специалист Call-центра РУМЦ СКФУ обязан:

3.3.1. при приеме звонка представляться: «Ресурсный учебно-методический центр СКФУ, специалист Имя, здравствуйте, ...»;

3.3.2. при переводе звонка в зависимости от сути вопроса:

– перевести звонок на специалиста РУМЦ со словами: «Соединяю с ФИО/ специалист (должность)..»;

– в случае, если специалист РУМЦ не может ответить, сообщить заявителю «К сожалению, ФИО/ специалист (должность) на переговорах и освободится в (уточнить время по возможности)..»;

– в случае если линия занята, сообщить заявителю: «К сожалению, линия занята, пожалуйста, перезвоните позже...»;

– в случае, если вопрос не относится к компетенции РУМЦ СКФУ, сообщить заявителю: «К сожалению, ваше обращение не относится к сфере деятельности РУМЦ СКФУ. Всего доброго. До свидания»;

– при завершении разговора попрощаться: «Спасибо за обращение. До свидания».

3.5. В процессе телефонного общения специалисту Call-центра РУМЦ СКФУ рекомендуется руководствоваться следующим нормами делового этикета:

- отвечать на телефонный звонок быстро, насколько это возможно;
- при телефонном общении называть свое имя, должность;
- всегда внимательно выслушивать собеседника, демонстрировать спокойствие, вежливость;

– если в процессе разговора произошел обрыв связи, следует перезвонить абоненту.

3.6. Процесс консультирования лиц с ОВЗ и инвалидностью о возможностях получения высшего образования в СКФУ и вузах-партнерах СКФО осуществляют специалисты РУМЦ.

3.7. Процесс консультирования осуществляется в устной форме в следующих предметных областях:

- нормативно-правовое обеспечение получения высшего образования лицами с ОВЗ и инвалидностью;
- профориентация лиц с ОВЗ и инвалидностью на этапе довузовской подготовки;
- специальные образовательные условия для обучающихся с ОВЗ и инвалидностью;
- психолого-педагогическое сопровождение и социальная поддержка обучающихся с ОВЗ и инвалидностью;
- специфика адаптированных образовательных программ для обучающихся с ОВЗ и инвалидностью;
- наличие специальных технических средств обучения для обучающихся с ОВЗ и инвалидностью различных нозологий;
- организация и содержание практики для обучающихся с ОВЗ и инвалидностью;
- организация изучения дисциплины «Физическая культура» практики для обучающихся с ОВЗ и инвалидностью;
- организация внеучебной деятельности для обучающихся с ОВЗ и инвалидностью.

3.8. Режим работы Call-центра РУМЦ СКФУ: понедельник – пятница с 9.00 до 17.00.

4. Права и ответственность

4.1. Для осуществления своей деятельности в рамках возложенных задач и функций сотрудники Call-центра имеют право:

- запрашивать и получать в установленном порядке и в пределах своих полномочий необходимую информацию от структурных подразделений СКФУ (институты и факультеты, библиотека, учебный департамент и др.), необходимую для качественного проведения консультации;

4.2. В рамках своей деятельности сотрудники Call-центра несут ответственность за:

- качество приема и обработки обращений, за своевременность фиксации обращений в регистрационном журнале;
- качество, полноту и достоверность информации об организации образовательного процесса для лиц с ОВЗ и инвалидностью в СКФУ и вузах-партнерах СКФУ;
- некачественное и несвоевременное выполнение функций, предусмотренных настоящим Регламентом и должностными инструкциями;
- несоблюдение действующего законодательства;
- предоставление недостоверной информации о своей деятельности;
- несвоевременное и некачественное исполнение поручений руководства СКФУ;
- несоблюдение конфиденциальности в работе и разглашение персональных данных;

- несоблюдение исполнительской и трудовой дисциплины, правил внутреннего распорядка;
- ненадлежащее обеспечение сохранности имущества, утрату и порчу оборудования.

5. Материальное и финансовое обеспечение деятельности

5.1. Деятельность Call-центра осуществляется за счет средств государственного задания на выполнение работ по организации проведения общественно значимых мероприятий в сфере образования, науки и молодежной политики.