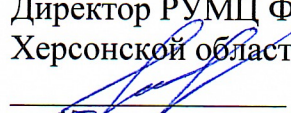


МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ХЕРСОНСКИЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор РУМЦ ФГБОУ ВО
Херсонской области «ХТУ»

 Т.А. Сафронова
« 51 » июни 2024г.

**Регламент работы Call-центра
Ресурсного учебно-методического центра
по обучению инвалидов и лиц с ОВЗ
ФГБОУ ВО Херсонской области
«Херсонский технический университет»**

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 ФГБОУ ВО «Херсонский технический университет» (далее - Call -центр РУМЦ ХТУ).

1.2. Деятельность Call-центра РУМЦ ХТУ способствует реализации на региональном уровне государственной политики в области реализации инклюзивного высшего образования в ХТУ, путем консультирования абитуриентов, обучающихся, их родителей (законных представителей), педагогов образовательных организаций и других заинтересованных лиц.

1.3. В своей деятельности Call-центра РУМЦ ХТУ руководствуется следующими законодательными и нормативными актами:

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

1.4. Консультационные услуги, оказываемые Call-центром РУМЦ ХТУ, предоставляются на безвозмездной основе.

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

1.6. Контроль за деятельностью Call-центром РУМЦ ХТУ осуществляет директор РУМЦ.

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

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

1.9. В настоящем Регламенте используются следующие термины и определения:

- Call-центр – центр телефонного обслуживания граждан и образовательных организаций, целью которого является организация эффективного информационного сопровождения (предоставления сведений лицам с ОВЗ и инвалидам, их родителям (законным представителям), иным заинтересованным лицам о возможностях получения высшего образования по образовательным программам, реализуемым в ХТУ.
- специалист Call – центра – специалист РУМЦ, занимающийся обработкой обращений и информированием по голосовым каналам связи;

2. Цель и задачи Call- центра РУМЦ ХТУ

2.1. Целью деятельности Call -центра РУМЦ ХТУ 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 ХТУ являются:

- обработка и обращений и организация консультирования на предмет предоставления возможностей ХТУ в получении высшего образования лицами с ОВЗ и инвалидностью;
- принимать обращение от пользователей по вопросам организации обучения лиц с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья.
- осуществление процесса консультирования представителей вуза ХТУ 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 вуза ХТУ с целью учета и обобщения и наиболее актуальных обращений.

3. Организация предоставления услуг Call – центра РУМЦ ХТУ

3.1. Информация о деятельности и номер телефона Call -центра РУМЦ ХТУ размещается на официальном сайте ХТУ, СМИ и социальных сетях.

3.2. Прием, фиксацию, обработку обращений РУМЦ осуществляет специалист Call -центра РУМЦ ХТУ.

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. Процесс консультирования педагогических работников по организации инклюзивного образования и процесс консультирования лиц с ОВЗ о возможностях получения высшего образования осуществляют специалисты РУМЦ ХТУ.

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

- нормативно-правовое обеспечение получения высшего образования лицами с ОВЗ и инвалидностью;
- специальные образовательные условия для обучающихся с ОВЗ и инвалидностью;
- профориентация лиц с инвалидностью и ОВЗ;
- 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 содержания 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 ХТУ:

Понедельник- четверг с 9:00 до 17:45, пятница – с 9:00 до 16:45.

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 ХТУ (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 ХТУ;
- 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 ХТУ;
- 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