



**Уральский
федеральный
университет**

имени первого Президента
России Б.Н.Ельцина

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации.
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Уральский федеральный университет имени
первого Президента России Б.Н. Ельцина» (УрФУ)

Контакт-центр

СМК-ПСП-04-312-2019

стр. 1 из 9



УТВЕРЖДАЮ

Ректор

В.А. Кокшаров
В.А. Кокшаров

«19»

2019 г.

ПОЛОЖЕНИЕ о Контакт-центре

Версия 1

Екатеринбург
2019

Содержание

Обозначения и сокращения	2
1. Общие положения.....	3
2. Основные цели и функции.....	3
2.1. Основные цели КЦ.....	3
2.2. Функции КЦ.....	3
3. Структура	4
4. Права и обязанности.....	4
5. Управление.....	4
6. Эффективность и результативность	5
7. Взаимоотношения (служебные связи).....	6
8. Ответственность	7
9. Заключительные положения.....	7
Лист рассылки	8
Лист регистрации изменений	9
Лист согласования	

Обозначения и сокращения:

УрФУ, Университет	– федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина»;
УДиОВ	– управление по делопроизводству и общим вопросам;
ЮУ	– юридическое управление;
ОУК	– отдел управления качеством;
КП	– Команда продвижения УрФУ;
БС	– Бюро скидок;
КЦ	– Контакт-центр.



1. Общие положения

1.1. Контакт-центр является структурным подразделением федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина» и входит в структуру блока проректора по информационной политике УрФУ.

Полное наименование: Контакт-центр.

Сокращенное наименование: КЦ.

1.2. КЦ создан в соответствии с приказом ректора от «21» июля 2017г. № 640/03.

1.3. В своей деятельности КЦ руководствуется Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» и иными нормативными актами, а также Уставом Университета, настоящим Положением, локальными актами, действующими в Университете, решениями Ученого совета Университета, приказами и распоряжениями ректора, являющимися обязательными для исполнения.

1.4. Местонахождение КЦ: ул. Мира, д. 17, г. Екатеринбург, 620002.

2. Основные цели и функции

2.1. Основная цель КЦ:

- информирование целевых групп и образовательных учреждений о мероприятиях, проводимых в УрФУ, связанных с привлечением абитуриентов.

2.2. Функции КЦ:

- организация и контроль исходящих кампаний для информирования целевых групп о проектах и событиях Университета;
- работа с входящими обращениями от абитуриентов, студентов и партнеров;
- ведение и актуализация баз абитуриентов, образовательных учреждений (общеобразовательных, средних специальных и высших учебных заведений), потенциальных партнеров по проектам Университета;
- ведение и актуализация базы контактов структурных подразделений и сотрудников Университета, предоставление информации по входящим запросам;
- предоставление информации о деятельности Университета по запросам уполномоченных внешних и внутренних целевых контрагентов;
- проведение e-mail-рассылок, обзвонov и опросов посредством телефонии по запросам уполномоченных подразделений университета;
- прием и маршрутизация всех входящих звонков, поступающих в Контакт-центр.



3. Структура

3.1. Структура КЦ определяется функциями КЦ и утверждается ректором.

3.2. Изменения в структуру КЦ вносятся в соответствии с действующим в Университете порядком.

4. Права и обязанности

4.1. КЦ имеет право совершать действия, предусмотренные действующим законодательством и Уставом Университета:

- запрашивать и получать информацию в установленном порядке от иных СП Университета по поручениям руководства для осуществления работ, входящих в компетенцию подразделения;

- участвовать в подготовке предложений и дополнений к локальным актам Университета, касающимся деятельности КЦ.

4.2. КЦ обязан:

4.2.1. Иметь следующие локальные акты:

а) Положение о КЦ;

б) штатное расписание и должностные инструкции работников КЦ;

в) номенклатуру дел;

г) распоряжения;

д) другие акты.

Локальные акты, предусмотренные в пп. а) - в), утверждаются ректором (проректором на основании доверенности), остальные акты утверждаются или издаются заместителем проректора по информационной политике по работе с партнерами.

4.2.2. Предоставлять по письменному требованию ректора, должностных лиц Университета или уполномоченных органов документы, касающиеся финансово-хозяйственной деятельности КЦ.

4.2.3. Соблюдать Устав Университета и правила внутреннего трудового распорядка.

5. Управление

5.1. КЦ подчиняется заместителю проректора по информационной политике по работе с партнерами.

5.2. Заместитель проректора по информационной политике по работе с партнерами выполняет исполнительно-распорядительные действия и представительские функции, предусмотренные настоящим Положением, а именно:

- обеспечивает эффективное использование и сохранность имущества, закрепленного за КЦ;

- издает распоряжения и дает указания, обязательные для всех работников КЦ;
-разрабатывает планы развития КЦ, предложения по изменению организационной структуры, штатного расписания, форм организации и стимулирования труда.

- обеспечивает своевременное оформление и предоставление в Управление бухгалтерского учета и финансового контроля первичных учетных документов по движению материальных ценностей КЦ.

5.3. Конкретные права и обязанности руководителя КЦ отражаются в его должностной инструкции, утвержденной в установленном в Университете порядке.

5.4. КЦ ликвидируется по следующим основаниям:

- по решению ректора Университета;
- в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством.

6. Эффективность и результативность

Эффективность и результативность деятельности КЦ, включая количественные и качественные показатели, отражены в таблице 1.

Плановые значения показателей устанавливаются заместителем проректора по информационной политике по работе с партнерами.

Таблица 1. Показатели эффективности и результативности

Измеряемые показатели деятельности	Единица измерения (% , объем, количество)	Временной интервал
Информирование целевых групп об Университете и его проектах	Количество	Еженедельно, ежемесячно, ежегодно
Количество входящих и исходящих обращений в КЦ	Количество	Еженедельно, ежемесячно, ежегодно
Актуализация баз абитуриентов, образовательных учреждений, потенциальных партнеров	Количество	Ежемесячно, ежегодно



Заместитель проректора по информационной политике по работе с партнерами в соответствии с таблицей «Показатели эффективности и результативности» обеспечивает сбор необходимых для расчета показателей данных и анализ показателей эффективности и результативности КЦ с учетом их динамики.

7. Взаимоотношения (служебные связи)

7.1. Для выполнения функций и реализации прав КЦ взаимодействует с административными, финансовыми, учебными, научными, хозяйственными подразделениями Университета и другими организациями.

Взаимоотношения и связи подразделения представлены в таблице 2.

Таблица 2. Взаимоотношения и связи подразделения

Наименование подразделения и/или должностные лица	Получение	Предоставление
Управление по делопроизводству и общим вопросам	Утвержденные документы	Проекты документов на утверждение
Юридическое управление	Согласованные документы	Проекты документов на согласование
Планово-финансовое управление	Служебные записки, утвержденные сметы, завизированные договоры с физическими / юридическими лицами	Служебные записки, проекты смет, договоры с физическими / юридическими лицами на визирование
Управление бухгалтерского учета и финансового контроля	Согласованные финансовые документы	Финансовые документы на согласование
Отдел по управлению имуществом, корпоративной работе и обеспечению строительства НУК	Служебные записки	Служебные записки
Управление безопасности	Служебные записки	Служебные записки
Медиацентр	Служебные записки	Служебные записки



Наименование подразделения и/или должностные лица	Получение	Предоставление
Директора институтов УрФУ	Служебные записки	Служебные записки

7.2. КЦ по требованию ректора (проректора по подчиненности) Университета или обоснованной просьбе руководителей структурных подразделений предоставляет сведения по вопросам, входящим в его компетенцию.

8. Ответственность

8.1. Ответственность за выполнение функций и реализацию прав КЦ, определенных настоящим Положением, несет заместитель проректора по информационной политике по работе с партнерами.

8.2. Ответственность работников КЦ устанавливается должностными инструкциями.

8.3. Ответственным за противопожарное состояние является работник подразделения, назначенный распоряжением заместителя проректора по информационной политике по работе с партнерами.

9. Заключительные положения

9.1. Настоящее Положение может быть изменено и дополнено в установленном в Университете порядке.

9.2. Настоящее Положение составлено на 9 страницах, в одном подлинном экземпляре, хранящемся в КЦ, учтенная копия в электронном виде – в отделе управления качеством.

9.3. Неотъемлемой частью документа является лист согласования, сформированный в СЭД.

Заместитель проректора
по информационной политике
по работе с партнерами

Е.П. Ерошенко



Лист рассылки

**ПОЛОЖЕНИЕ
о Контакт-центре**

СМК-ПСП-04-312-2019

Номер экземпляра	Документ получил			
	Наименование подразделения	Фамилия, инициалы	Дата	Подпись
Подлинный	КЦ	Коралькова Т.А	29.01.19	
Электронная копия	ОУК	Мамин	29.01.19	

Рассылку произвел:

Сидякин
Должность

Подпись

29.01.19
Дата

Коралькова Т.А.
ФИО

Лист регистрации изменений

Номер изменения	Номер пункта (подпункта)			Дата внесения изменения	Всего листов в документе	Подпись ответственного за внесение изменений
	Изме- ненного	Нового	Изытого			

Общий лист согласования

Положение о СП № от "Положение о Контакт-центре"

ИД головной задачи 1434311

ФИО согласующего	Результат согласования	Дата получения	Дата выполнения	Комментарий
Шаврин Владимир Сергеевич	Согласовано	18.12.2018 10:56:11	18.12.2018 16:06:49	&&& <Согласована 1 версия документа Положение о СП № от "Положение о Контакт-центре">
Ерошенко Евгений Павлович	Согласовано	18.12.2018 11:01:59	18.12.2018 11:31:21	&&& <Согласована 1 версия документа Положение о СП № от "Положение о Контакт-центре">
Ковалев Леонид Александрович Начальник управления	Согласовано	18.12.2018 13:40:24	20.12.2018 11:10:01	Выполнил Колотова Наталья Николаевна (делегировал Ковалев Леонид Александрович). &&& <Согласована 1 версия документа Положение о СП № от "Положение о Контакт-центре">
Гончарова Наталья Вадимовна	Согласовано	29.01.2019 13:42:42	29.01.2019 15:50:46	&&& <Согласована 1 версия документа Положение о СП № от "Положение о Контакт-центре">