

Приложение 8  
к приказу  
от 18.08.18 № 615

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**об информационно — справочной службе**  
**управления делами федерального государственного автономного**  
**образовательного учреждения высшего образования «Крымский**  
**федеральный университет имени В.И. Вернадского»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение определяет порядок деятельности информационно — справочной службы управления делами федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Крымский федеральный университет имени В.И. Вернадского» (далее — Служба), ее задачи и функции, права и обязанности ее работников.

1.2. Служба является структурным подразделением управления делами (далее - Управление) федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Крымский федеральный университет имени В.И. Вернадского» (далее — КФУ) и имеет статус отдела.

1.3. Полное официальное наименование: информационно-справочная служба управления делами федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Крымский федеральный университет имени В.И. Вернадского».

Сокращенное официальное наименование: информационно-справочная служба.

1.4. Служба принимает и обрабатывает телефонные звонки граждан в формате единого центра обработки звонков (call — центра) на базе каналов традиционной телефонной связи.

1.5. Прием и обработка телефонных звонков граждан осуществляется по единому телефону 608-498 ежедневно с 8.30 до 17.00.

1.6. Организация деятельности Службы осуществляется Управлением.

1.7. Служба действует без ограничения срока действия.

1.8. Служба в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, Конституцией Республики Крым, Федеральным законом от 27.07.2006 N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами федеральных органов исполнительной власти, органов государственной власти Республики Крым, методическими документами, приказами, распоряжениями министерств, ведомств и КФУ в сфере полномочий, Уставом КФУ, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 24.09.2014

№ 1280, а также настоящим Положением.

1.9. Служба в пределах полномочий в соответствии с функциями и задачами, установленными настоящим Положением, осуществляет свою деятельность во взаимодействии со структурными подразделениями и филиалами КФУ, организациями и учреждениями, если это необходимо для решения задач и выполнения функций, возложенных на Службу.

1.10. Положение о Службе утверждается приказом ректора КФУ.

1.11. Внесение изменений и дополнений в настоящее Положение осуществляется в установленном в КФУ порядке.

1.12. Место нахождения Службы: 295007, Российская Федерация, Республика Крым, г. Симферополь, проспект Академика Вернадского, 4.

## **2. Цель создания, основные задачи и функции Службы**

2.1. Служба создана с целью оказания справочно-консультативной помощи гражданам, обучающимся КФУ при реализации их прав на получение информации по вопросам деятельности КФУ, сбора, анализа и обобщения информации по направлениям деятельности Управления.

2.2. Основными задачами Службы являются:

2.2.1. Представление гражданам, обучающимся справочной информации о КФУ, формирование и поддержание актуальности информационной базы КФУ;

2.2.2. Анализ и обобщение поступающих от граждан, обучающихся предложений и информации по деятельности КФУ;

2.2.3. Обеспечение КФУ штемпельной продукцией.

2.3. В соответствии с возложенными задачами Служба выполняет следующие функции:

2.3.1. Предоставляет гражданам, обучающимся КФУ в устной форме информацию по вопросам деятельности административно - управленческих подразделений, структурных подразделений и филиалов КФУ, местах их нахождения, режимах работы, о событиях и мероприятиях, проводимых в КФУ, иной запрашиваемой информации, не противоречащей действующему законодательству Республики Крым и Российской Федерации;

2.3.2. Обеспечивает формирование, наполнение и поддержание актуальности информационной базы, прием, обработку и доведение информации до сведения граждан, обучающихся КФУ;

2.3.3. Осуществляет в установленном порядке прием и обработку телефонных обращений граждан, обучающихся в КФУ;

2.3.4. Осуществляет обобщение и анализ поступающей информации с целью выявления системных проблем КФУ;

2.3.5. Направляет в соответствующие службы КФУ информацию, изложенную в обращениях граждан, обучающихся КФУ. В необходимых случаях информацию граждан, обучающихся КФУ доводит незамедлительно по телефону до сведения руководителей соответствующих служб и подразделений КФУ.

2.3.6. Организует изготовление и учет штемпельной продукции для



структурных подразделений и филиалов КФУ, а также уничтожение печатей и штампов, утративших свою актуальность;

2.3.7. Осуществляет материально-техническое обеспечение деятельности Управления.

### **3. Порядок формирования, поддержания актуальности информационной базы данных**

3.1. Формирование и поддержание актуальности базы данных возлагается на Службу.

3.2. Формирование базы данных осуществляется Службой на электронных носителях на основании информации, получаемой от структурных подразделений и филиалов КФУ в электронном виде.

3.3. Предоставляемая в базу данных информация должна быть достоверной, актуальной и полной.

3.4. Обновление базы данных осуществляется Службой по мере поступления изменений информации, содержащейся в базе данных, в срок, не позднее трех дней с момента изменений.

3.5. Техническую поддержку базы данных осуществляет Управление информационно-телекоммуникационной инфраструктуры и технологий КФУ.

3.6. Предоставляемая пользователям информация должна быть актуальной и достоверной.

3.7. Сведения, содержащиеся в базе данных предоставляются пользователям по телефону.

3.8. При наличии возможности оператор производит переадресацию звонка в подразделение, непосредственно курирующее вопрос.

### **4. Управление Службой. Права, обязанности и ответственность начальника Службы**

4.1. Службу возглавляет начальник, который назначается и освобождается от должности в установленном порядке ректором КФУ, непосредственно подчиняется начальнику Управления.

4.2. В период отсутствия начальника Службы его обязанности исполняет работник, назначенный начальником Управления.

4.3. Начальник Службы:

4.3.1. Осуществляет непосредственное руководство деятельностью Службы, несет персональную ответственность за исполнение возложенных на Службу задач, осуществление им своих функций;

4.3.2. Организует работу по подготовке должностных инструкций работников Службы и представляет их на утверждение;

4.3.3. Вносит предложения о принятии на работу, передвижении и увольнении работников Службы, установлении им персональных надбавок и доплат, премировании, о поощрении или привлечении к дисциплинарной ответственности, организует в установленном порядке повышение их квалификации, отвечает за проведение стажировок в Службе;

4.3.4. Анализирует работу Службы, вносит предложения по совершенствованию структуры и штатного расписания, улучшению организации работы Службы;

4.3.5. Организует выполнение заданий и поручений ректора КФУ, проректоров, начальника Управления, в пределах компетенции Службы, контролирует их исполнение;

4.3.6. Визирует проекты локальных нормативных актов КФУ, в разработке которых принимали участие работники Службы, подписывает служебные документы;

4.3.7. По поручению начальника Управления принимает участие и направляет работников Службы для участия в заседаниях, совещаниях и других мероприятиях, проводимых в КФУ;

4.3.8. Проводит рабочие совещания и другие мероприятия с работниками Службы, отвечает за подготовку отчетов о работе Службы, справок, информации по вопросам деятельности Службы;

4.3.9. Запрашивает в установленном порядке и получает от подразделений, работников КФУ необходимые для работы Службы документы, материалы и информацию;

4.3.10. Обеспечивает рассмотрение обращений граждан по вопросам полномочий Службы.

4.4. Начальник Службы имеет право:

4.4.1. Запрашивать в установленном порядке у руководителей других структурных подразделений КФУ материалы, информацию, документы и т.п., необходимые для выполнения задач и функций, возложенных на Службу;

4.4.2. Принимать участие в проводимых руководством совещаниях при обсуждении на них вопросов, имеющих отношение к работе Службы;

4.4.3. Давать работникам и обучающимся КФУ разъяснения по вопросам, касающимся деятельности Службы;

4.5. Конкретные права, обязанности и ответственность начальника Службы отражаются в его должностной инструкции, утвержденной в установленном в КФУ порядке.

4.6. Начальник Службы несет ответственность за соответствие законодательству Российской Федерации проектов приказов, распоряжений, иных актов, подготовленных Службы, качество и своевременность их подготовки.

## **5. Права, обязанности и ответственность работников Службы**

5.1. Работники Службы принимаются на работу на основании и на условиях трудового договора.

5.2. Порядок работы, квалификационные требования, права, обязанности и ответственность работников Службы определяются должностными инструкциями, разрабатываемыми на основании настоящего Положения и утверждаемыми проректором по академической и административной политике.

5.3. Работники Службы во исполнение возложенных на Службы функций в установленном порядке имеют право:



5.3.1. Разрабатывать проекты локальных нормативных актов по вопросам, входящим в компетенцию Службы;

4.3.2. Запрашивать и получать в установленном порядке информацию и другие материалы от структурных подразделений, филиалов КФУ по вопросам, входящим в компетенцию Службы;

5.3.3. Вносить предложения по реализации задач и функций, возложенных настоящим Положением на Службу;

5.3.4. Инициировать создание комиссий, рабочих групп, по поручению руководителя принимать участие в работе совещательных органов КФУ в соответствии со своей компетенцией;

5.3.5. Для выполнения заданий и запросов вышестоящих органов, ректора КФУ, проректора академической и административной политике, возложенных на Службы задач, осуществления им своих функций, приглашать на совещания или другие мероприятия работников КФУ, его структурных подразделений, филиалов, взаимодействовать с ними;


5.3.6. Участвовать в проведении совещаний, семинаров и других мероприятий по вопросам, входящим в компетенцию Службы.

5.4. На работников Службы распространяется действие законодательства Российской Федерации о труде. Работники Службы обязаны добросовестно выполнять возложенные на них функции и свои должностные обязанности, предусмотренные должностными инструкциями, Правила внутреннего трудового распорядка КФУ, Инструкцию по делопроизводству в КФУ, повышать свой профессиональный уровень.

5.5. Работники Службы в установленном действующим законодательством порядке несут персональную ответственность за соответствие разработанных ими (с их участием) проектов документов, локальных нормативных актов законодательству Российской Федерации и Республики Крым, качество и своевременность их подготовки, выполнение поставленных задач в соответствии с настоящим Положением и ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных должностными инструкциями.

5.6. Работники Службы назначаются и освобождаются от должности в установленном порядке приказом ректора КФУ.

Начальник управления делами

 Н.В. Прокопенко

Начальник информационно-  
справочной службы

А.В. Половникова