


**Положение о  
Контактном центре Центра по  
работе со студентами (Единый  
деканат) Управления  
сопровождения обучения и  
развития карьеры**



ТОМСКИЙ  
ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ

**УТВЕРЖДАЮ**  
Проректор по ОД

  
М.А. Соловьев  
«30» 11 2021 г.

## **1. Общие положения**

- 1.1. Контактный центр (далее – Кц) является структурным подразделением Центра по работе со студентами (Единый деканат) (далее - ЦРС (ЕД)) Управления сопровождения обучения и развития карьеры (далее – УСОПК) Управления проректора по образовательной деятельности федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Национальный исследовательский Томский политехнический университет» (далее - Университет).
- 1.2. Кц создан в соответствии с приказом ректора Университета от 20.10.2021 № 293-1/од.
- 1.3. В своей деятельности Кц руководствуется действующим законодательством об образовании, другими законодательными актами Российской Федерации, нормативными документами Министерства науки и высшего образования Российской Федерации, Уставом Университета, локальными нормативными актами Университета, настоящим Положением.
- 1.4. Кц может быть реорганизован или его деятельность прекращена на основании приказа ректора по решению Ученого совета Университета.
- 1.5. При реорганизации или прекращении деятельности Кц его Положение утрачивает силу.
- 1.6. Изменения и дополнения настоящего Положения утверждаются проректором по образовательной деятельности (далее – проректор по ОД).

## **2. Структура и организация**

- 2.1. Кц находится в оперативном подчинении директора ЦРС (ЕД).
- 2.2. Непосредственное руководство Кц осуществляет директор, который принимается на должность в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации в установленном порядке.
- 2.3. Директор Кц отвечает за организацию работы подразделения, в том числе за соблюдение правил внутреннего трудового распорядка и охраны труда работниками, за контроль над выполнением обязанностей, возложенных на подчиненных ему работников, сохранность имущества Университета, переданного Кц для выполнения его функций.
- 2.4. Кц входит в состав ЦРС (ЕД), своего внутреннего деления не имеет.

## **3. Основные задачи**

Основными задачами Кц как структурного подразделения Университета являются следующие:

- 3.1. информационно-справочное сопровождение обучающихся по вопросам учебного процесса, стипендиального и социального обеспечения;

**Положение о  
Контактном центре Центра по  
работе со студентами (Единый  
деканат) Управления  
сопровождения обучения и  
развития карьеры**



- 3.2. предоставление учебных и информационных сервисов для работников, обучающихся (бакалавриат, специалитет, магистратура, аспирантура) всех форм обучения, родителей и их законных представителей по направлениям деятельности Кц, ЦРС (ЕД);
- 3.3. документационное обеспечение контингента обучающихся по вопросам приема и выдачи документов;
- 3.4. предоставление необходимой справочной, отчетной и статистической информации (документации) внутренним и внешним заинтересованным сторонам в рамках действующего законодательства Российской Федерации.

#### **4. Функции**

Для решения возложенных на Кц задач предусмотрено выполнение следующих функций:

- 4.1. внесение изменений в личные данные обучающегося;
- 4.2. прием документов по движению контингента обучающихся: зачисление из другого вуза, перевод, отчисление, восстановление, предоставление академических отпусков, целевое обучение, академическая мобильность;
- 4.3. оформление продления сессии (изменение сроков повторной аттестации);
- 4.4. выдача студенческих билетов;
- 4.5. продление студенческих билетов, подтверждение результатов промежуточной аттестации в зачетных книжках;
- 4.6. выдача листов аттестации, ведомостей для сдачи разницы в учебных планах, аттестационных ведомостей и др.;
- 4.7. выдача выписок из зачетных и экзаменационных ведомостей; перезачет/переаттестация индивидуальных результатов обучения, освоения онлайн-курсов;
- 4.8. выдача документов установленного образца (дипломы, приложения) и их дубликатов;
- 4.9. согласование индивидуальных планов обучающихся;
- 4.10. прием документов на социальную стипендию;
- 4.11. выдача различных видов справок, характеристик;
- 4.12. консультирование обучающихся и их родителей (законных представителей);
- 4.13. делопроизводство по платным образовательным услугам (договоры, дополнительные соглашения, мониторинг оплаты, акты выполненных работ, оформление скидок на обучение и т.д.);
- 4.14. размещение информации на сайте ЦРС (ЕД), в социальных сетях, осуществление массовых рассылок студентам и преподавателям;
- 4.15. прием входящих звонков, сообщений на официальный электронный адрес ЦРС(ЕД), диспетчеризация запросов по исполнителям, мониторинг своевременности исполнения поступивших запросов;
- 4.16. работа по отдельным поручениям проректора по ОД в части работы со студенческим контингентом.

#### **5. Взаимодействие с подразделениями университета**

- 5.1. Кц взаимодействует со всеми структурными подразделениями Университета, получая от них информацию, материалы, отчеты и другие документы, необходимые для осуществления своей деятельности.

**Положение о  
Контактном центре Центра по  
работе со студентами (Единый  
деканат) Управления  
сопровождения обучения и  
развития карьеры**



5.2. Кц взаимодействует с Дирекцией кампусной политики и хозяйственного обеспечения по вопросам материально-технического обеспечения его деятельности.

**6. Взаимодействие с внешними организациями**

6.1. Кц взаимодействует с государственными, муниципальными, общественными российскими и международными организациями, структурами реального сектора экономики в рамках возложенных на него функций.

**7. Организация работы**

7.1. Рабочее время работников Кц регулируется коллективным договором, правилами внутреннего трудового распорядка ТПУ, иными локальными нормативными актами.

7.2. Заработная плата работников Кц зависит от их квалификации, сложности выполняемой работы, количества и качества затраченного труда и устанавливается в соответствии со штатным расписанием Кц. В целях поощрения за достигнутые работниками успехи в работе и стимулирования дальнейшего их профессионального роста работникам Кц устанавливаются стимулирующие выплаты в соответствии с коллективным договором Университета.

**8. Нормативные документы**

8.1 Трудовой кодекс Российской Федерации.

8.2 Нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность, предусмотренную Уставом Университета.

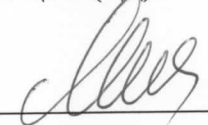
8.3 Устав Томского политехнического университета.

8.4 Локальные нормативные акты Университета.

8.5 Коллективный договор Университета.

Положение разработано в соответствии с Положением о ЦРС (ЕД).

**Разработал:**  
Директор ЦРС (ЕД)

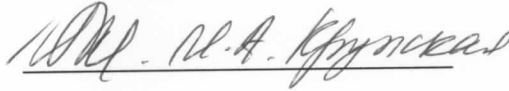
  
\_\_\_\_\_ К.В. Мертинс  
«29» 11 2021 г.

**Согласовано:**

Управление по работе с персоналом

  
\_\_\_\_\_ Е. Г. Сурова  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2021 г.

Юридический отдел

  
\_\_\_\_\_ Н.А. Крутская  
«29» 11 2021 г.