

Тамбовское областное государственное автономное  
профессиональное образовательное учреждение  
«Техникум отраслевых технологий»  
(ТОГАПОУ «Техникум отраслевых технологий»)

Приложение к приказу № 01-06/105  
от «31» августа 2018 г.

**Регламент деятельности Call-центр  
ресурсного учебно-методического центра**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий регламент деятельности Call-центр ресурсного учебно-методического центра по обучению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в системе среднего профессионального образования (далее – РУМЦ СПО) устанавливает функции, область деятельности, права и обязанности, организационную структуру Call-центр.

1.2. Call-центр входит в структуру ресурсного учебно-методического центра по обучению инвалидов по обучению инвалидов и лиц с ОВЗ в системе среднего профессионального образования Тамбовского областного государственного автономного профессионального образовательного учреждения «Техникум отраслевых технологий» (далее - Организация).

1.3. В своей деятельности Call-центр РУМЦ СПО руководствуется Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 21.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», действующими нормативно-правовыми актами Российской Федерации, уставом организации, правилами внутреннего трудового распорядка, Положением о Ресурсном учебно-методическом центре по обучению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, настоящим Положением и иными локальными нормативными актами организации.

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

1.5. Основные термины и понятия, используемые в настоящем регламенте:

**Call-центр** - служба по работе с обращениями и предоставлению информации гражданам и специалистам образовательных организаций по вопросам инклюзивного профессионального образования;

**вызов** - любое обращение пользователя в Call-центр, независимо от способа обращения: посредством телефонного звонка, пользования электронной почтой, факсом, через форму обратной связи на сайте организации;

**пользователь** - физическое лицо или его представитель, обратившийся в Call-центр по телефону, с использованием электронной почты, факса или через форму обратной связи на сайте организации;

**специалист** - сотрудник Call-центр непосредственно выполняющий работу по обслуживанию вызовов;

**очередь** - группа вызовов, которые не могут быть обслужены из-за занятости специалистов Call-центр и находятся «на удержании», ожидая обслуживания;

1.6. Место нахождения Call-центр: 392024, Тамбовская область, г. Тамбов, ул. Рылеева, 77.

## **2. Цели и задачи**

2.1. Основная цель Call-центр РУМЦ СПО – оказание информационно-консультационной помощи руководящим и педагогическим работникам БПОО, профессиональных образовательных организаций, лицам с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья и другим заинтересованным лицам по вопросам инклюзивного профессионального образования.

### *2.2. Задачами являются:*

принимать обращения от пользователей по вопросам инклюзивного профессионального образования;

консультирование и информирование заинтересованных лиц по вопросам инклюзивного профессионального образования;

перенаправлять обращения специалистам в области инклюзивного профессионального образования;

формировать базу входящих звонков и обращений по вопросам инклюзивного профессионального образования.

## **3. Порядок организации работы Call-центр**

3.1. Общее руководство деятельностью Call-центр осуществляет руководитель РУМЦ СПО.

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

3.3. Вызовы в Call-центр поступают следующим образом:

-по телефону, указанному на сайте;

- через форму онлайн-обращения на сайте;
- по электронной почте, указанной на сайте;
- по факсу, указанному на сайте.

3.4. 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;
- номер телефона, обратившегося;
- краткое содержание обращения;
- результаты рассмотрения обращения (в данной графе ставится отметка о переадресации вызова на телефон специалиста РУМЦ СПО с указанием фамилии и инициалов специалиста, принявшего звонок).

3.5. Процесс консультирования лиц с ОВЗ и инвалидностью о возможностях получения профессионального образования осуществляют специалисты РУМЦ СПО.

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

- нормативно-правовое обеспечение получения профессионального образования лицами с ОВЗ и инвалидностью;
- профориентация лиц с ОВЗ и инвалидностью;
- 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;
- специальных технических средств обучения для обучающихся с ОВЗ и инвалидностью различных нозологий;
- организация и содержание практики для обучающихся с ОВЗ и инвалидностью;
- организация внеучебной деятельности для обучающихся с ОВЗ и инвалидностью.

3.7. Режим работы Call-центра РУМЦ СПО: понедельник - пятница с 9.00 до 17.00.

#### **4. Ответственность**

4.1. Специалист Call-центра несет ответственность за качество приема и обработки обращений, за своевременность фиксации обращений в регистрационном журнале.

4.2. Специалисты РУМЦ СПО несут ответственность за качество, полноту и достоверность информации об организации образовательного процесса для лиц с ОВЗ и инвалидностью.