

Департамент образования и науки города Москвы

**Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
«Московский городской педагогический университет»**

ПРИКАЗ

06 марта 2023г.

№ 159общ

Об утверждении Положения
о сервисе «Мои инициативы»

В целях оптимизации деятельности структурных подразделений Университета по работе с инициативами обучающихся и в соответствии с Положением о поддержке студенческих инициатив и студенческих организаций ГАОУ ВО МГПУ, утвержденным приказом от 01 марта 2020 г. № 940общ,

приказываю:

1. Утвердить Положение о сервисе «Мои инициативы» в Государственном автономном образовательном учреждении высшего образования города Москвы «Московский городской педагогический университет» согласно приложению к настоящему приказу.
2. Начальнику управления делами Алексеевой М.А. обеспечить рассылку настоящего приказа.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. ректора



Е.Н. Геворкян



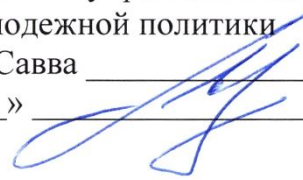
2

СОГЛАСОВАНО:

Начальник управления коммуникаций
и молодежной политики

С.С. Савва _____

« _____ » _____ 2023 г.



Барсов Вячеслав Юрьевич, управление коммуникаций и молодежной политики,
заместитель начальника управления
8(499) 181-41-15, barsov@mgpu.ru

Об утверждении Положения о сервисе «Мои инициативы» - 172



Приложение
к приказу ГАОУ ВО МГПУ
от 06 марта 2023 № 159/2023

Положение о сервисе «Мои инициативы» в Государственном автономном образовательном учреждении высшего образования города Москвы «Московский городской педагогический университет»

1. Основные положения

1.1. Настоящее Положение о сервисе «Мои инициативы» Государственного автономного образовательного учреждения высшего образования города Москвы «Московский городской педагогический университет» (далее – Положение) определяет назначение, задачи и функции сервиса «Мои инициативы», состав участников информационного взаимодействия с использованием сервиса «Мои инициативы» в Государственном автономном образовательном учреждении высшего образования города Москвы «Московский городской педагогический университет» (далее – Университет).

1.2. Сервис «Мои инициативы» (далее – Сервис) предназначен для обработки обращений обучающихся Университета по вопросам реализации студенческих инициатив и деятельности студенческих организаций в рамках внеучебной деятельности обучающихся.

1.3. Сервис представляет собой систему по работе с обращениями обучающихся, которая размещена в разделе «Студентам» официального сайта Университета по адресу: <https://student.mgpu.ru/tickets> (далее – Сайт).

1.4. Авторизация в Сервисе осуществляется через единую учетную запись обучающегося или работника Университета.

1.5. Управление информационных технологий и сервисов Университета обеспечивает функционирование Сервиса в части его технического обслуживания в системе управления Сайтом.

1.6. Обработка персональных данных осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» и локальными нормативными актами, регламентирующими вопросы обработки и защите персональных данных в Университете.

2. Термины и определения, использующиеся в положении

2.1. Агент Сервиса – работник Университета, выполняющий задачи по сопровождению студенческих инициатив и деятельности студенческих организаций (далее – Агент).

2.2. Клиент Сервиса – обучающийся Университета, обращающийся по вопросам реализации студенческих инициатив и деятельности студенческих организаций в рамках внеучебной деятельности (далее – Клиент).



2.3. Оператор Сервиса - управление коммуникаций и молодежной политики Университета, которое обеспечивает координацию деятельности структурных подразделений Университета, Агентов Сервиса и Клиентов Сервиса по работе в Сервисе (далее- Оператор).

3. Функции Сервиса

3.1. Функции Сервиса:

3.1.1. создание и заполнение карточки обращения Клиентом;

3.1.2. закрепление обращения за определенным Клиентом, присвоение обращению уникального номера;

3.1.3. назначение и перенаправление обращения Оператором между Агентами, в зависимости от содержания обращения, специализации и занятости Агентов; управление очередью обращений, изменение статуса обращения в зависимости от этапа его исполнения;

3.1.4. сбор данных и хранение истории обращений.

3.2. Статусы Обращений Сервиса:

3.2.1. «Открыто» – выставляется автоматически Сервисом, когда Клиент отправляет обращение;

3.2.2. «На рассмотрении» – выставляется Оператором в Сервисе после первичного рассмотрения обращения на предмет полноты предоставленной информации и соблюдения сроков обращения согласно пп. 4.1.1.;

3.2.3. «В работе» – выставляется Агентом в Сервисе, когда работа по обращению Клиента проделана и Клиент получил положительный ответ по заявке и конкретные данные: например, номер аудитории, которая будет предоставлена;

3.2.4. «Ожидание ответа заявителя» - выставляется автоматически в Сервисе, когда Оператор или Агент отправили сообщение и ожидают ответ;

3.2.5. «Ожидание ответа оператора» - выставляются автоматически в Сервисе, когда Клиент отправил сообщение и ожидает ответ;

3.2.6. «Исполнено», «Отказано» и «Закрыто» выставляются Оператором в Сервисе по окончанию работы с обращением.

4. Права и обязанности Клиента, Агента и Оператора Сервиса

4.1. Клиент Сервиса вправе:

4.1.1. создавать обращения по выбранной категории в следующие сроки: за 5 рабочих дней категории: информационная поддержка, полиграфические услуги, сувенирная и канцелярская продукция, транспортные услуги. За 3 рабочих дня: бронирование помещений Университета, услуги медиацентра (бронирование фотостудии, осуществление фото- и видеосъемок на территории студии);

4.1.2. отслеживать статус обращения по уникальному номеру;

4.1.3. отвечать на входящие сообщения от Агента и Оператора в процессе рассмотрения и (или) исполнения обращения;

4.2. Клиент Сервиса обязан:

4.2.1. предоставлять полную и достоверную информацию в обращении;



4.2.2. отвечать на входящие сообщения от Агента и Оператора, которые направлены на уточнение информации по обращению в срок не позднее 2 (двух) рабочих дней до наступления мероприятия;

4.2.3. сообщать об отзыве обращения в случае неактуальности.

4.3. Агент Сервиса вправе:

4.3.1. получать информацию о созданном обращении;

4.3.2. задавать Клиенту уточняющие вопросы в ходе рассмотрения обращения;

4.3.3. отказать Клиенту в исполнении обращения в случае, если Клиент не отвечает на уточняющие вопросы Агента в сроки, указанные в пп. 4.2.2.

4.4. Агент Сервиса обязан:

4.4.1. рассматривать и сообщать о ходе исполнения обращения в сроки: за 3 рабочих дня по категориям: информационная поддержка, полиграфические услуги, сувенирная и канцелярская продукция, транспортные услуги, а также за 2 рабочих дня по категориям: бронирование помещений Университета и услуги медиacentра.

4.4.2. устанавливать статус обращения в зависимости от хода выполнения работ по обращению;

4.4.3. отвечать на вопросы Клиента и информировать Клиента о ходе рассмотрения обращения.

4.5. Оператор Сервиса вправе:

4.5.1. отказать Клиенту в исполнении обращения в следующих случаях: если обращение отправлено позже сроков, установленных в пп. 4.1.1.; если в обращении указаны недостоверные и неполные данные; если Клиент не отвечает на уточняющие вопросы Оператора;

4.5.2. запрашивать у Клиента обратную связь по рассмотрению и исполнению обращения.

4.6. Оператор Сервиса обязан:

4.6.1. обеспечивать настройку и эксплуатацию Сервиса;

4.6.2. осуществлять методическое сопровождение Клиентов и Агентов Сервиса;

4.6.3. рассматривать обращения Клиентов на предмет полноты предоставленной информации и устанавливать соответствующий статус обращения;

4.6.4. назначать Агента(ов) для исполнения обращения.

