

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ

УТВЕРЖДАЮ

Федеральное государственное  
бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Нижегородский государственный  
педагогический университет  
имени Козьмы Минина»  
(Мининский университет)



В.В. Сдобняков

2023 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ** № 37  
о Call-центре ресурсного учебно-  
методического центра по обучению  
инвалидов и лиц с ограниченными  
возможностями здоровья

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее положение о Call-центре ресурсного учебно- методического центра по обучению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее – РУМЦ) федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Нижегородский государственный педагогический университет имени Козьмы Минина» (далее – Положение) определяет деятельность Call-центра и устанавливает цели, функции, права и обязанности, ответственность за качественное и своевременное выполнение функций Call-центра.

1.2. Call-центр является структурным подразделением ресурсного учебно-методического центра по обучению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Нижегородский государственный педагогический университет имени Козьмы Минина» (далее – НГПУ им. К. Минина)

1.3. Call-центр в своей деятельности руководствуется следующими нормативно-правовыми актами:

- Федеральный закон от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 3 мая 2012 г. № 46-ФЗ «О ратификации Конвенции о правах инвалидов»;
- Постановление Правительства РФ от 29 марта 2019 г. N 363 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Доступная среда»;
- Приказ Минобрнауки России от 20.10.2017 г. №1021 «О внесении изменений в перечень образовательных организаций высшего образования, на базе которых создаются ресурсные учебно-методические центры по обучению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05.09.2016 г. № 1135»;
- Приказ Минобрнауки России от 02.12.2015 № 1399 «План мероприятий («дорожная карта») Министерства образования и науки Российской Федерации по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на них услуг в сфере образования»;

- Приказ Минобрнауки России от 06.04.2021 N 245 Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности;
- Приказ Минобрнауки России от 23 марта 2020 г. N 465 «Об организации образовательной деятельности в организациях, реализующих ОП ВО для обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ, в условиях предупреждения распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19) на территории Российской Федерации»;
- Методические рекомендации по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащённости образовательного процесса (утв. Министерством образования и науки РФ 8 апреля 2014 г. N АК-44/05вн);
- Методические рекомендации по организационно - методическим основам инклюзивного высшего образования для научно-педагогических работников ОО ВО, подведомственных Минпросвещения России (Письмо Министерства Просвещения РФ от 14.06.2022 № 08-987);
- Методические рекомендации по вопросам деятельности ОО ВО, подведомственных Минпросвещения России, по содействию трудоустройству обучающихся и выпускников с ОВЗ и инвалидностью (Письмо Министерства Просвещения РФ от 14.06.2022 № 08-987);
- Методические рекомендации по вопросам деятельности ОО ВО, подведомственных Минпросвещения России, по профориентации обучающихся с ОВЗ и инвалидностью (Письмо Министерства Просвещения РФ от 14.06.2022 № 08-987);
- Методические рекомендации для сотрудников ОО ВО по использованию специальных технических средств для обучения инвалидов и лиц с ОВЗ с различными нозологиями (Письмо Министерства Просвещения РФ от 14.06.2022 № 08-987);
- Иные федеральные законы, указы и распоряжения Президента Российской Федерации, постановления и распоряжения Правительства Российской Федерации.

## **2. ЦЕЛИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Целями деятельности Call-центра являются:

- 2.1. Прием запросов от вузов подведомственной РУМЦ территории по обучению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.
- 2.2. Организация подготовки ответа по запросам субъектов вузов подведомственной РУМЦ территории по обучению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.
- 2.3. Сбор информации по сопровождению субъектов вузов по обучению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья вузов – участников.

## **3. ФУНКЦИИ**

Call-центр осуществляет следующие функции:

- 3.1. Консультирование и информирование заинтересованных лиц по вопросам повышения качества и доступности высшего образования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.
- 3.2. Формирование базы данных входящих звонков и обращений лиц по вопросам организации высшего инклюзивного образования лиц с инвалидностью и лиц с ограниченными возможностями здоровья.
- 3.3. Перенаправление входящих звонков специалистам в области организации высшего инклюзивного образования лиц с инвалидностью и лиц с ограниченными

возможностями здоровья.

3.4. Участие в развитии системы информирования и консультирования субъектов инклюзивного образования по вопросам организации высшего образования инклюзивного образования для лиц с инвалидностью и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

3.5. Участие в организации, в ведении и совершенствовании функционирования единых информационных ресурсов по вопросам организации высшего инклюзивного образования для лиц с инвалидностью.

#### 4. СТРУКТУРА

4.1. Организацию деятельности Call-центра осуществляет директор РУМЦ, а в его отсутствие его заместитель.

4.2. Работники Call-центра назначаются на должность и освобождаются от должности приказом ректора.

4.3. Работники Call-центра, в рамках, закрепленных за ними полномочий и должностных обязанностей, способствуют успешному, качественному и оперативному достижению задач Call-центра.

4.4. Права и обязанности работников Call-центра в процессе работы определяются соответствующими трудовыми договорами и должностными инструкциями, с которыми они знакомятся в установленном в университете порядке.

#### 5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ

Call-центр пользуется всеми правами структурного подразделения, сформулированными в Уставе Университета, в том числе:

**5.1. В трудовых отношениях имеет право на:**

5.1.1. на распределение должностных обязанностей между сотрудниками Call-центра,

5.1.2. предлагать установление надбавок и доплат к должностным окладам, порядка и размера премирования сотрудников Call-центра,

5.1.3. организовывать использование помещений, закрепленных за Call-центром,

5.1.4. требовать от сотрудников Call-центра выполнения служебных обязанностей и соблюдения трудовой дисциплины.

5.1.5. запрос от структурных подразделений университета и работников университета, документы и материалы информационно-правового, аналитического и статистического характера, необходимые для осуществления деятельности Call-центра, а также иные материалы, необходимые для исполнения возложенных на Call-центр функций,

5.1.6. разъяснения, рекомендации и указания по вопросам, входящим в компетенции Call-центра,

5.1.7. переписку по вопросам, относящимся к компетенции Call-центра, а также другим вопросам, не требующим согласования с ректором и проректорами университета,

5.1.8. пользование помещениями, оборудованием, библиотекой и иными ресурсами университета.

**5.2. В имущественных отношениях имеет право на:**

5.2.1. материально-техническое обеспечение и оснащение, оборудование помещений в соответствии с установленными нормативами и требованиями,

5.2.2. разработку и принятие положения о Call-центре, самостоятельность в хозяйственной деятельности в пределах, определенных Уставом Университета, приказах и распоряжениях администрации Университета.

5.3. **Каждый сотрудник Call-центра имеет все права, предусмотренные трудовым законодательством, на:**

- 5.3.1. заключение, изменение и расторжение трудового договора в порядке и на условиях, которые установлены ТК РФ, иными федеральными законами,
  - 5.3.2. рабочее место, соответствующее условиям, предусмотренным государственными стандартами организации и безопасности труда и коллективным договором,
  - 5.3.3. своевременную и в полном объеме выплату заработной платы в соответствии со своей квалификацией, сложностью труда, количеством и качеством выполненной работы,
  - 5.3.4. отдых, обеспечиваемый установлением нормальной продолжительности рабочего времени, сокращенного рабочего времени для отдельных профессий и категорий работников, предоставлением еженедельных выходных дней, нерабочих праздничных дней, оплачиваемых ежегодных отпусков,
  - 5.3.5. полную достоверную информацию об условиях труда и требованиях охраны труда на рабочем месте,
  - 5.3.6. профессиональную подготовку, переподготовку и повышение своей квалификации в порядке, установленном ТК РФ, иными федеральными законами,
  - 5.3.7. объединение, включая право на создание профессиональных союзов и вступление в них для защиты своих трудовых прав, свобод и законных интересов,
  - 5.3.8. ведение коллективных переговоров и заключение коллективных договоров и соглашений через своих представителей, а также на информацию о выполнении коллективного договора, соглашений,
  - 5.3.9. защиту своих трудовых прав, свобод и законных интересов всеми, не запрещенными законом способами
  - 5.3.10. обязательное социальное страхование в случаях, предусмотренных федеральными законами.
- 5.4. **Директор РУМЦ** контролирует своевременное и качественное исполнение Call-центром приказов и распоряжений администрации Университета;
- 5.4.1. подбирает квалифицированных сотрудников Call-центра;
  - 5.4.2. контролирует соблюдение исполнительской и трудовой дисциплины, правил внутреннего трудового распорядка сотрудниками Call-центра;
  - 5.4.3. создает нормальные условия труда в служебных помещениях Call-центра;
  - 5.4.4. обеспечивает охрану жизни и здоровья работников Call-центра;
  - 5.4.5. координирует работу Call-центра и несет ответственность за соблюдение в его деятельности требований законодательства, правил и принципов работы Университета, приказов администрации Университета.

## 6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

- 6.1. На директора РУМЦ возлагается персональная ответственность за:
  - 6.1.1. качественное и своевременное выполнение функций, предусмотренных настоящим Положением, соблюдение действующего законодательства в процессе деятельности Call-центра;
  - 6.1.2. составление, утверждение и представление достоверной информации о деятельности Call-центра;
  - 6.1.3. соблюдение требований нормативных актов, определяющих порядок организации выполняемых работ.
- 6.2. Ответственность работников Call-центра определяется функциональными обязанностями, утвержденными в порядке, установленном университетом.