



МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ –
МСХА имени К.А. ТИМИРЯЗЕВА»
(ФГБОУ ВО РГАУ - МСХА имени К.А. Тимирязева)



УТВЕРЖДАЮ:

И.о. ректора Университета

В.П. Чайка

« » 2019 г.

Регистрационный № 90-30/24

РЕГЛАМЕНТ
организации работы сервиса «Горячая линия» в
Федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении
высшего образования «Российский государственный аграрный
университет – МСХА имени К.А. Тимирязева»

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент является локальным нормативным актом Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения «Российский государственный аграрный университет – МСХА имени К.А.Тимирязева» (далее – Университет), который устанавливает порядок работы сервиса «Горячая линия» (далее – Горячая линия).

1.2. Горячая линия предназначена для сбора мнений, обращений, замечаний и предложений различных участников образовательного процесса Университета (обучающихся, родителей/законных представителей обучающихся, работников).

1.3. Горячая линия функционирует на корпоративном сайте Университета <https://www.timacad.ru> с помощью технологии веб-опроса.

1.4. Сбор данных с помощью Горячей линии организован с целью обеспечения контроля качества оказания образовательных услуг Университета и работы структурных подразделений вуза.

1.5. Отправить свое обращение через Горячую линию имеет право любой желающий (далее – респондент).

1.6. При формировании обращения через Горячую линию респондент должен заполнить ряд обязательных полей, при этом фамилия, имя, отчество

и номер телефона указывать не обязательно. Обязательным к указанию является электронная почта, так как на нее будут предоставляться ответы.

2. Доступ к данным

2.1. Обращения респондентов аккумулируются в базе данных обращений Университета.

2.2. Респонденты не имеют доступа к базе данных обращений.

2.3. Информация в базе данных обращений доступна для просмотра следующим категориям работников Университета:

2.3.1. Ректор, первый проректор Университета.

2.3.2. Начальник Управления стратегического развития и проектной деятельности (далее – УСРПД).

2.3.3. Начальник отдела менеджмента качества образования УСРПД.

2.3.4. Работники Управления информационных технологий, осуществляющие техническую поддержку сервиса «Горячая линия».

2.4. По распоряжению начальника УСРПД обращения респондентов могут быть направлены другим структурным подразделениям Университета.

2.5. Руководство Университета может запросить выборку данных Горячей линии по определенной теме, за определенный период времени в электронном виде у начальника УСРПД. Начальник УСРПД предоставляет запрошенные сведения по корпоративной электронной почте в течение одного рабочего дня с момента получения запроса.

2.6. При необходимости, по запросу руководителей структурных подразделений Университета на имя начальника УСРПД по корпоративной электронной почте, работникам структурных подразделений Университета может предоставляться выборка данных, относящихся к сфере деятельности данного подразделения. Начальник УСРПД предоставляет запрошенные сведения по корпоративной электронной почте в течение двух рабочих дней с момента получения запроса.

3. Порядок работы с обращениями ответственных лиц

3.1. Ответственным за обработку обращений, поступающих от респондентов Горячей линии, является начальник УСРПД.

3.2. Порядок обработки обращений включает:

3.2.1. Анализ массива данных на предмет наличия спама, нецензурных выражений и удаление из базы данных обращений сообщений, попадающих под эту категорию.

3.2.2. Определение, исходя из текста обращения, структурного подразделения Университета, ответственного за обработку и ответ на обращение (при необходимости).

3.2.3. Пересылка текста обращения руководителю структурного подразделения Университета, ответственного за обработку и ответ на обращение. Данное письмо сопровождается текстом, описывающим порядок

действий со стороны адресата. В случае наличия в обращении электронного адреса (телефона) респондента, эти данные также пересылаются руководителю структурного подразделения Университета.

3.2.4. Фиксация в электронном журнале обращений даты пересылки обращения, должности и фамилии, имени, отчества лица, которому сообщение было передано для ответа.

3.2.5. В случае получения ответа от адресата, фиксацию в электронном журнале обращений даты получения ответа от адресата.

3.2.6. Пересылка ответа респонденту, в случае, если руководитель структурного подразделения Университета, к функциям которого относится решение описанной проблемы, не сделал этого самостоятельно.

3.2.7. Обращение в форме благодарности не требует ответа.

3.3. Порядок работы с обращением, полученным руководителем структурного подразделения Университета, ответственным за обработку и ответ на обращение, включает в себя следующие действия:

3.3.1. В случае наличия в тексте обращения описания проблемной ситуации, выясняются обстоятельства, которые привели к возникновению проблемы.

3.3.2. Если руководитель структурного подразделения Университета считает нужным ответить респонденту, то готовится ответ респонденту по сути проблемы и предполагаемых шагов по ее решению. Ответ передается респонденту в случае наличия обратного электронного адреса или телефона. Ответ готовится и пересылается в течение двух рабочих дней с момента его получения.

3.3.3. Если руководитель структурного подразделения Университета считает описанную проблему несущественной, либо несуществующей, то он уведомляет об этом по электронной почте сотрудника УСРПД, от которого получил текст обращения. Ответ готовится и пересылается в течение двух рабочих дней с момента его получения.

3.3.4. Если респонденту необходимо получить официальный ответ, ему нужно обратиться в Управление кадров и документационного обеспечения (отдел документационного обеспечения).

4. Обобщение и использование данных

4.1. Начальник УСРПД Университета готовит сводный отчет с анализом поступивших обращений один раз в год или по требованию ректората Университета. Отчет должен содержать статистику по количеству обращений, их качественному составу, а также анализ качества и количества ответов со стороны руководителей структурных подразделений Университета, ответственных за решение описанных в обращениях проблем.

4.2. Отчет высылается по корпоративной электронной почте лицам, указанным в подпункте 2.3.1. настоящего Регламента.

4.3. Один раз в год сводный отчет рассматривается на Ученом совете Университета. Вопрос о рассмотрении отчета выносит на Ученый совет начальник Управления стратегического развития и проектной деятельности.

4.4. Руководители структурных подразделений Университета могут использовать сведения, полученные с помощью Горячей линии, для поощрения или для применения дисциплинарных взысканий по отношению к работникам, ответственным за ситуацию, описанную в обращении.

5. Ознакомление с регламентом организации работы сервиса Горячая линия

5.1. Настоящий Регламент размещен на официальном сайте Университета www.timacad.ru.

6. Заключительные положения

6.1. В Регламент могут вноситься изменения и дополнения соответствующие законодательству РФ.

6.2. Настоящий Регламент принят на Ученом совете Университета и утвержден приказом Ректора.

СОГЛАСОВАНО:

Первый проректор



Я.А. Воронцов

И.о. проректора по учебно-методической и воспитательной работе



С.В. Акчурин

И.о. проректора по науке и инновационному развитию



А.В. Голубев

Проректор по административно-хозяйственной работе



Е.В. Шестакова

И.о. начальника Правового управления



А.С. Абрамов

Заместитель начальника Управления кадров и документационного обеспечения



Э.Н. Штаюнда

Начальник отдела автоматизированных систем



М.Г. Захарин

Проект регламента вносит:
начальник отдела менеджмента
качества образования

Е.В. Бурова



МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ –
МСХА имени К.А. ТИМИРЯЗЕВА»
(ФГБОУ ВО РГАУ – МСХА имени К.А. Тимирязева)

ПРИКАЗ

«15» апреля 2019 г.

№ 191

Москва

Об утверждении регламента
организации работы сервиса «Горячая линия»
в ФГБОУ ВО РГАУ – МСХА имени К.А. Тимирязева

В целях обеспечения контроля качества оказания образовательных услуг ФГБОУ ВО РГАУ – МСХА имени К.А. Тимирязева (далее по тексту – Университет) и работы его структурных подразделений,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить регламент организации работы сервиса «Горячая линия» в Университете.
2. Управлению информационных технологий (А.В. Шелушпанов) разместить вышеуказанный Регламент на официальном сайте Университета и осуществить запуск сервиса «Горячая линия».
3. Контроль за исполнением приказа возложить на и.о. проректора по учебно-методической и воспитательной работе С.В. Акчурина.

И.о. ректора

В.П. Чайка