

Руководитель РУМЦ ЮФУ

 Л. А. Гутерман
«20» ноября 20 17 г.

РЕГЛАМЕНТ

Call-центре Ресурсного учебно-методического центра по обучению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья Федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Южный федеральный университет»

1. Общие положения

- 1.1. Настоящий Регламент определяет условия и ограничения для организационной структуры отдела «CALL – центра» Ресурсно учебно-методического центра ФГАОУ ВО «Южный федеральный университет» (далее - CALL – центр) от Заявителей, которыми являются абитуриенты инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья (далее – ОВЗ), студенты инвалиды и лица с ОВЗ, законные представители инвалидов и лиц с ОВЗ, организации Юга России, преподаватели ВУЗов.
- 1.2. Оператор в своей работе руководствуется регламентом Call-центра , распоряжениями Руководителем РУМЦ ЮФУ.
- 1.3. Вопросы организационного характера (в т. ч. конфликтные ситуации) решает начальник отдела Call-центра.
- 1.4. Соблюдение настоящего Регламента является обязательным для сотрудников отдела Call-центра.

2. Права и обязанности

- 2.1. Оператор CALL – центра должен на время работы обеспечить отсутствие посторонних звуков в эфире;
- 2.2. Оператор CALL – центра обязан принимать звонки строго по гарнитуре;
- 2.3. Оператор CALL – центра обязан не допускать пропущенных звонков;
- 2.4. Оператор CALL – центра обязан соблюдать этику общения по телефону, быть выдержанным и невозмутимым при работе.
- 2.5. Оператор CALL – центра обязан осуществлять консультирование физических и юридических лиц с целью повышения их знаний, в области инклюзивного образования.
- 2.6. Начальник отдела CALL – центра обязан с установленной периодичностью представлять в ФГАОУ ВО «ЮФУ» нормативно-методическую документацию, необходимую для наполнения информационных ресурсов.

2.7. Начальник отдела CALL – центра обязан вести учет деятельности по информированию и консультированию физических и юридических лиц.

3. Требования к оператору при работе

3.1 Оператору CALL – центр запрещается давать клиенту не подтвержденную у руководства информацию;

3.2 Руководитель РУМЦ ЮФУ, либо начальник отдела CALL – центр, проводит проверку качества работы оператора CALL – центра (прослушивание звонков, количество принятых звонков, среднее время принятия звонка, точность информации).

3.3 Если оператор CALL – центра перестаёт выходить на связь, допускает множество ошибок и не следует правилам предусмотренными регламентом CALL – центра, руководитель РУМЦ ЮФУ, либо начальник отдела в праве отстранить от работы до выяснения обстоятельств.

3.4. Если у оператора CALL – центра во время работы возникают технические сложности, замечены моменты не верной работы системы в целом, то в рабочее время он в праве обратиться к начальнику отдела с четким описанием сути проблемы.