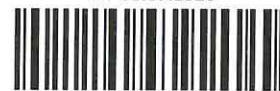


МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ АЭРОКОСМИЧЕСКОГО ПРИБОРОСТРОЕНИЯ»
(ГУАП)

ГУАП
№ 05-418/25
от 03.07.2025



ПРИКАЗ

03.04.2025

№ 05-418/25

**Об утверждении и введении в действие Положения об отделе
сопровождения обучающихся (МФЦ) Управления цифрового развития**

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие с 03.07.2025 Положение об отделе сопровождения обучающихся (МФЦ) Управления цифрового развития (Приложение к настоящему приказу).
2. Начальнику УЦР Трифоновой Ю.В.:
 - 2.1. Ознакомить сотрудников подразделения с настоящим приказом.
 - 2.2. Разместить Положение об отделе сопровождения обучающихся (МФЦ) Управления цифрового развития на официальном сайте ГУАП.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на проректора по учебной деятельности Матьяша В.А.

Ректор

Ю.А. Антохина

Приложение

УТВЕРЖДЕНО

приказом ГУАП

от 03.04.2025 № 05-418/25

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
АЭРОКОСМИЧЕСКОГО ПРИБОРОСТРОЕНИЯ»

ПОЛОЖЕНИЕ

ОБ ОТДЕЛЕ СОПРОВОЖДЕНИЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ (МФЦ) УПРАВЛЕНИЯ ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ

Санкт-Петербург - 2025

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Положение об отделе сопровождения обучающихся (МФЦ) Управления цифрового развития (далее – Положение) определяет порядок создания, структуру и деятельность отдела сопровождения обучающихся (МФЦ) Управления цифрового развития (далее – МФЦ), а также его взаимодействие с другими подразделениями федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Санкт-Петербургский государственный университет аэрокосмического приборостроения» (далее – ГУАП, Университет).

1.2. Положение разработано в соответствии со следующими нормативными документами:

- Федеральным законом от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- уставом ГУАП;
- иными локальными нормативными актами ГУАП.

1.3. В своей деятельности МФЦ руководствуется:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральными конституционными законами;
- Федеральными законами и законами Российской Федерации;
- указами и распоряжениями Президента Российской Федерации;
- постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации;
- нормативными правовыми актами органов исполнительной власти Российской Федерации;
- иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- уставом ГУАП;
- настоящим Положением;

- иными локальными нормативными актами ГУАП.

1.4. Настоящее Положение и вносимые в него изменения утверждаются приказом ГУАП.

2. СТРУКТУРА И УПРАВЛЕНИЕ

2.1. МФЦ является структурным подразделением ГУАП, входящим в состав Управления цифрового развития (далее – УЦР).

2.2. Создание, переименование, реорганизация и ликвидация МФЦ утверждается приказом ГУАП.

2.3. В своей деятельности МФЦ подотчетен начальнику УЦР.

2.4. Руководство МФЦ осуществляет начальник, назначаемый и освобождаемый от должности приказом ГУАП, по представлению начальника УЦР и согласованию с проректором по учебной деятельности.

2.5. Начальник МФЦ несёт полную ответственность за все направления деятельности МФЦ.

2.6. Указания начальника МФЦ по вопросам, входящим в его компетенцию, являются обязательными для всех работников МФЦ.

2.7. Начальник МФЦ планирует работу МФЦ и обеспечивает выполнение задач и функций МФЦ.

2.8. Трудовые обязанности работников МФЦ и условия их труда определяются трудовыми договорами, заключаемыми с работниками, должностными инструкциями и локальными нормативными актами ГУАП, а также настоящим Положением.

2.9. Все должности МФЦ занимаются в соответствии с профессиональными стандартами и квалификационными справочниками.

3. ОСНОВНЫЕ ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

3.1. Основными целями МФЦ является создание комфортной образовательной инфраструктуры и среды для обучающихся в Университете

путем организации взаимодействия Университета с обучающимися, их родителями и иными законными представителями по модели «единого окна».

3.2. Основными задачами МФЦ являются:

- реализация политики цифровой трансформации ГУАП в части проработки бизнес-процессов взаимодействия с обучающимися и их внедрения;
- административное сопровождение образовательного процесса, в том числе сервисное, консультационное и информационное обеспечение образовательной деятельности;
- помощь институтам, факультетам и иным образовательным подразделениям Университета и координации их деятельности по обеспечению эффективного взаимодействия и сотрудничества между участниками образовательных отношений, а также комфортной образовательной инфраструктуры и среды для обучающихся в Университете;
- учет контингента обучающихся;
- ведение претензионной работы с обучающимися;
- консультирование обучающихся и их родителей (законных представителей);
- ознакомление обучающихся и их родителей (законных представителей) с локальными нормативными актами Университета;
- внедрение управления на основе данных в части обеспечения сбора и систематизации данных при проектировании бизнес-процессов взаимодействия с обучающимися;
- создание удобной цифровой среды ГУАП в части коммуникации с обучающимися и сбора обратной связи, формирования технических заданий и участия в проработке плана работ УЦР;
- повышение эффективности взаимодействия структурных подразделений ГУАП при внедрении и развитии информационных систем за счет цифровой трансформации бизнес-процессов взаимодействия с обучающимися.

4. ФУНКЦИИ МФЦ

4.1. Подготовка, издание и доведение (обеспечение ознакомления) до обучающихся и их представителей распорядительных актов (приказов) Университета по личному составу (контингенту) обучающихся. Перечень реализуемых приказов МФЦ утверждается отдельным регламентом.

4.2. Подготовка и выдача справок об обучении (периоде обучения), справок с места учебы, выписок из электронных зачетных книжек, выписок из распорядительных актов; заверение и выдача копий документов.

4.3. Оформление, выдача и продление студенческих билетов.

4.4. Сбор, проверка соответствия формальным требованиям заявлений (заявок) обучающихся.

4.5. Контроль исполнения договорных обязательств по оплате обучения заказчиком и (или) обучающимся в рамках договоров об оказании Университетом платных образовательных услуг.

4.6. Информирование обучающихся по вопросам организации образовательного процесса.

4.7. Обеспечение открытости и доступности информации об Университете (в том числе путем ее публикации на официальном сайте Университета в информационной-коммуникационной сети «Интернет») по вопросам, отнесенным к компетенции МФЦ, включая участие в формировании и представлении Университетом соответствующей отчетности, обеспечение рассмотрения обращений (заявлений, жалоб, предложений, запросов, требований, предписаний, представлений) граждан, организаций, их объединений, международных органов и организаций, органов государственной власти и местного управления, должностных лиц, и предоставление сведений по указанным обращениям по вопросам, отнесенным к компетенции МФЦ.

4.8. Организация и обеспечение соответствующего режима конфиденциальности информации (включая государственную, коммерческую,

служебную и иные виды охраняемых законом тайн, а также персональные данные), используемой МФЦ, по вопросам, отнесенным к компетенции МФЦ.

4.9. Организация и обеспечение учета, хранения и передачи в соответствующие архивы информации (в том числе документированной) по вопросам, отнесенным к компетенции МФЦ.

4.10. Анализ и подготовка предложений по оптимизации бизнес-процессов взаимодействия с обучающимися, включая разработку технического задания.

4.11. Обеспечение стандартизации и регламентации деятельности структурных подразделений ГУАП в области информационных технологий для повышения прозрачности и управляемости процессов.

4.12. Создание единого окна для обучающихся Университета для коммуникации с Университетом по любым вопросам.

4.13. Адаптация обучающихся в цифровой среде Университета.

4.14. Внедрение механизмов формирования единой структурированной базы знаний в процессы управления в части взаимодействия с обучающимися.

4.15. Просвещение обучающихся и работников в области информационных технологий, цифровых компетенций и информационной гигиены.

4.16. Прием заявок и обращений по каналам связи, передача заявок в структурные подразделения ГУАП в соответствии с их компетенцией, консультирование, обучение и новостная поддержка по использованию информационной инфраструктуры ГУАП для обучающихся.

4.17. Подготовка и предоставление информации о деятельности МФЦ для размещения на официальном сайте ГУАП в информационной-коммуникационной сети «Интернет», других материалов, относящихся к обязательным.

4.18. Сбор и анализ обратной связи от участников образовательного процесса для улучшения и актуализации работы информационных сервисов ГУАП.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ РАБОТНИКОВ МФЦ

5.1. Для достижения основных целей работники МФЦ имеют право:

- запрашивать и получать от структурных подразделений ГУАП сведения, справочные и другие материалы, необходимые для осуществления деятельности МФЦ;
- привлекать к совместной работе работников других структурных подразделений по предварительному согласованию с их руководителями;
- представлять ГУАП в органах государственной власти, местного самоуправления, иных органах, учреждениях и организациях по вопросам, входящим в компетенцию МФЦ;
- взаимодействовать со всеми структурными подразделениями ГУАП по вопросам, касающимся деятельности МФЦ;
- давать разъяснения и рекомендации по вопросам, входящим в компетенцию МФЦ;
- самостоятельно принимать решения при выборе путей выполнения поставленных задач;
- на материальное и финансовое обеспечение своей деятельности.

5.2. Работники МФЦ обязаны:

- сохранять конфиденциальность сведений, содержащихся в документах МФЦ;
- сохранять конфиденциальность сведений, полученных при исполнении трудовых обязанностей;
- совершенствовать и развивать деятельность ГУАП, обеспечиваемую МФЦ;
- качественно и в полном объеме выполнять возложенные на них должностные обязанности;
- соблюдать трудовую и производственную дисциплину, правила внутреннего распорядка Университета, рационально использовать рабочее время;

- выполнять решения ученого совета, приказы и распоряжения ГУАП, поручения ректора ГУАП, проректора по учебной деятельности, начальника УЦР в установленные сроки.