

**«Мирас» университети**

**Университет «Мирас»**

**УТВЕРЖДЕНО И ВВЕДЕНО В  
ДЕЙСТВИЕ**

Решением Ученого совета

Университета «Мирас»

№8 от 28.03.2025 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ О СЛУЖБЕ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ И ОБЗВОНЕ КЛИЕНТА  
УНИВЕРСИТЕТА «МИРАС»**



г. Шымкент, 2025

## ПОЛОЖЕНИЕ

### О Службе технической поддержки и обзвоне Клиента

Университет "Мирас"

#### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение регулирует деятельность Службы технической поддержки и обзвона Клиента (далее — Служба), действующей в структуре Университета "Мирас".

1.2. Служба создается с целью обеспечения стабильного функционирования цифровых образовательных платформ, информационных систем и оперативного взаимодействия со студентами, преподавателями и иными участниками образовательного процесса.

1.3. В своей деятельности Служба руководствуется:

Уставом Университета "Мирас",

внутренними нормативными документами,

действующим законодательством Республики Казахстан,

настоящим Положением.

#### 2. Цели и задачи Службы

Цели:

Обеспечение непрерывной работы цифровых сервисов университета;

Повышение уровня удовлетворенности обучающихся и сотрудников;

Сбор и анализ обратной связи от пользователей для улучшения образовательного и сервисного опыта.

Задачи:

Поддержка пользователей электронных систем (LMS, портал студента, электронная библиотека и пр.);

Обработка обращений студентов, преподавателей, сотрудников;

Проведение обзвонів для уточнения потребностей и уровня удовлетворенности;

Консультации по вопросам использования сервисов и систем;

Ведение базы обращений и аналитики по типичным проблемам.

### 3. Функции Службы

#### 3.1. Техническая поддержка:

Прием и регистрация обращений через телефон, email, онлайн-форму или портал;

Решение технических и организационных вопросов;

Эскалация сложных инцидентов в профильные ИТ-отделы;

Обеспечение консультационной помощи по использованию платформ и систем (например, Moodle, Zoom, система оплаты, расписание и др.).

#### 3.2. Обратная связь и обзвон:

Исходящие звонки с целью:

Уточнения качества предоставляемых услуг;

Мониторинга проблемных зон (например, доступ к онлайн-курсам);

Информирования о новых возможностях и изменениях;

Сбор и систематизация предложений и жалоб студентов;

Проведение опросов (например, удовлетворенность дистанционным обучением, удобство расписания и пр.).

#### 4. Организация работы

4.1. Служба подчиняется административному отделу (или Департаменту цифровизации, в зависимости от структуры университета).

4.2. Сотрудники Службы работают по утвержденному графику (например, с 08:30 до 17:30 по рабочим дням), а также могут обеспечивать дежурство в пиковые периоды (начала семестра, экзаменационная сессия и т.д.).

#### 4.3. Коммуникационные каналы:

Телефон горячей линии;

Электронная почта;

Онлайн-форма на портале университета;

Telegram-бот / чат / личные сообщения.

#### 5. Права и обязанности

Служба имеет право:

Запрашивать и получать информацию, необходимую для решения обращений;

Предлагать изменения в существующие процессы с целью улучшения поддержки;

Вносить предложения по автоматизации и модернизации систем.

Служба обязана:

Обеспечивать корректную и своевременную помощь пользователям;

Вести учет и анализ обращений;

Поддерживать этику общения и конфиденциальность данных;

Обеспечивать постоянное повышение квалификации сотрудников.

## 6. Ответственность

6.1. За некачественное оказание поддержки, нарушение сроков или разглашение конфиденциальной информации сотрудники несут ответственность в соответствии с трудовым законодательством РК и внутренними актами Университета.

6.2. Руководитель Службы несет персональную ответственность за:

Общее состояние и организацию работы подразделения;

Выполнение ключевых показателей эффективности;

Взаимодействие с другими структурными подразделениями университета.

## 7. Оценка эффективности

Для оценки работы Службы применяются следующие показатели:

Время отклика на обращения (в среднем и в пиковые периоды);

Количество и структура заявок;

Количество решенных обращений в срок;

Уровень удовлетворенности студентов и сотрудников (по результатам опросов);

Количество повторных обращений по одной проблеме.

## 8. Заключительные положения

8.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента утверждения и действует до внесения изменений.

8.2. Все изменения и дополнения к Положению утверждаются приказом ректора Университета "Мирас".