



Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:

Выпуск 1

Экземпляр 1

Лист 1/11

ФИО: Исаев Игорь Магомедович

Должность: Проректор по безопасности и общим вопросам

Дата подписания: 04.08.2023 10:23:53

Уникальный программный ключ:

d7a26b9e8ca85e98ec3de2eb454b4659d061f249

УТВЕРЖДАЮ

**Проректор по безопасности
и общим вопросам**

И.М. Исаев

«19» января 2023 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

об отделе студенческих сервисов и психологической поддержки

(отдел СПП)

студенческого офиса

(СТО)

ПСП 760-23

Выпуск 1

Москва 2023

Содержание

1	Общие положения	4
2	Основные задачи.....	4
3	Структура и кадровый состав	5
4	Основные функции	5
5	Перечень документированной информации по качеству	7
6	Взаимоотношения. Связи	8
7	Заключительные положения.....	10
	Лист ознакомления	11

 МИСИС УНИВЕРСИТЕТ	Университет науки и технологий МИСИС		ПСП 760-23
	<i>Выпуск 1</i>	<i>Экземпляр 1</i>	<i>Лист 3/11</i>

Обозначения и сокращения

АИС	–	автоматизированная информационная система;
ДИ	–	должностная инструкция;
И	–	Инструкция;
ЛНА	–	локальный нормативный акт;
МИ	–	Методическая инструкция;
НД	–	нормативная документация;
отдел УАР	–	отдел по учебно-аналитической работе;
отдел УДиПО	–	отдел учета личных дел обучающихся и сопровождения платного обучения;
отдел СПП	–	отдел студенческих сервисов и психологической поддержки;
П	–	Положение;
ПО	–	программное обеспечение;
ПСП	–	Положение о структурном подразделении;
Р	–	Регламент;
РФ	–	Российская Федерация;
СМК	–	система менеджмента качества;
СТО	–	Стандарт организации;
СтО	–	студенческий офис;
СЭД	–	система электронного документооборота;
ТД	–	техническая документация;
Университет	–	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский технологический университет «МИСИС», Университет науки и технологий МИСИС, НИТУ МИСИС.

 МИСИС УНИВЕРСИТЕТ	Университет науки и технологий МИСИС		ПСП 760-23
	<i>Выпуск 1</i>	<i>Экземпляр 1</i>	<i>Лист 4/11</i>

1 Общие положения

1.1 Положение об отделе студенческих сервисов и психологической поддержки СтО Университета (далее – отдел СПП) разработано в соответствии с законодательством Российской Федерации, уставом НИТУ МИСИС и ЛНА Университета.

1.2 Настоящее Положение устанавливает правовой статус, основные задачи, структуру и кадровый состав, функции, взаимоотношения и связи отдела СПП.

1.3 Отдел СПП является структурным подразделением НИТУ МИСИС, входит в состав СтО НИТУ МИСИС и непосредственно подчиняется директору СтО.

Решение о создании отдела СПП – приказ НИТУ МИСИС от 18.07.2022 №367о.в. «О реорганизации Студенческого офиса».

Решение о реорганизации и ликвидации отдела СПП принимается ректором Университета и оформляется приказом.

1.4 Общее руководство отделом СПП осуществляет начальник отдела СПП.

1.5 В своей деятельности работники отдела СПП руководствуются:

- действующим законодательством Российской Федерации, в т.ч. в области образования и науки, аккредитации, сертификации, управления качеством;
- приказами и распоряжениями Минобрнауки России, Рособнадзора;
- уставом НИТУ МИСИС, приказами ректора, решениями ученого совета Университета и иными ЛНА НИТУ МИСИС;
- НД и ТД по охране труда, пожарной безопасности;
- Политикой и Целями НИТУ МИСИС в области качества;
- документацией СМК;
- правилами внутреннего трудового распорядка НИТУ МИСИС;
- настоящим Положением;
- Положениями об ученом совете Университета, о методическом совете Университета, о научно-техническом совете Университета, положением о Студенческом офисе;
- должностными инструкциями (ДИ);
- другими правовыми актами.

1.6 Права, основные функции, ответственность и требования к квалификации работников приведены в соответствующих ДИ.


1.7 Отдел СПП осуществляет свою деятельность с использованием закрепленных за СтО руководством Университета имущества, помещений, оборудования.

2 Основные задачи

Основными задачами отдела СПП являются:

2.1 обеспечение эффективного администрирования системы взаимодействия сотрудников отдела СПП с обучающимися и работниками в части документационного, информационного и организационного сопровождения их деятельности в Университете, в том числе повышение качества и доступности предоставляемых сервисов, сокращение времени подготовки и оформления документов для обучающихся, повышение открытости и прозрачности процессов за счет использования возможностей информационных технологий и внедрения автоматизированных процессов управления;

2.2 разработка и проведение мероприятий, направленных на повышение качества предоставляемых сервисов СтО, на создание комфортной и дружелюбной

 МИСИС УНИВЕРСИТЕТ	Университет науки и технологий МИСИС		ПСП 760-23
	<i>Выпуск 1</i>	<i>Экземпляр 1</i>	<i>Лист 5/11</i>

среды при взаимодействии с обучающимися, сотрудниками и другими посетителями СтО в рамках реализации студентоориентированного подхода;

2.3 обеспечение функционирования сервисов СтО по принципу «одного окна» с гарантией единства требований и качества обслуживания обучающихся, преподавателей и других посетителей СтО;

2.4 психологическое сопровождение, в том числе:

2.4.2 организация доступной квалифицированной психологической помощи и сопровождения в трудных жизненных ситуациях для обучающихся и работников Университета на основе интеграции последних достижений наук об образовании и лучших практик консультирования, коррекции, психологической профилактики и просвещения;

2.4.3 содействие укреплению психического здоровья, формированию психологического благополучия и позитивной социализации обучающихся и работников Университета;

2.4.4 реализация мероприятий, направленных на повышение психологической грамотности обучающихся, родителей и законных представителей обучающихся, работников Университета;

2.4.5 реализация психопрофилактических и психодиагностических мероприятий, в том числе способствующих успешной адаптации обучающихся и благополучному социально-психологическому климату в студенческой среде;

2.5 разработка проектов ЛНА, документов, шаблонов справок, форм и прочего в области высшего образования с целью качественного выполнения задач и функций отдела СПП, совершенствования внутренних бизнес-процессов.

3 Структура и кадровый состав

3.1 Отдел СПП возглавляет начальник отдела, который подчиняется непосредственно директору СтО.

3.2 Начальник отдела назначается на должность и освобождается от должности приказом ректора Университета.

3.3 В период временного отсутствия начальника отдела (командировка, отпуск, болезнь, пр.) его обязанности выполняет лицо, назначаемое приказом ректора Университета или лица, уполномоченного ректором, или исполняющего его обязанности, проект которого готовит начальник отдела СПП, либо директор СтО. Лицо, замещающее начальника отдела, приобретает соответствующие права, обязанности и несет соответствующую ответственность.

3.4 Состав должностей работников отдела СПП определен приказом ректора Университета и отражен в штатном расписании Университета. Штатную численность работников отдела СПП утверждает ректор Университета исходя из условий и особенностей деятельности подразделения.

4 Основные функции

Отдел СПП в соответствии с возложенными на него задачами осуществляет следующие основные функции:

4.1 организация мероприятий, направленных на повышение качества предоставляемых сервисов, а также на реализацию студентоориентированного подхода:

4.1.1 разработка и проведение информационных программ, лекций, подготовка презентаций и материалов для работников СтО с целью совершенствования навыков

 МИСИС УНИВЕРСИТЕТ	Университет науки и технологий МИСИС		ПСП 760-23
	<i>Выпуск 1</i>	<i>Экземпляр 1</i>	<i>Лист 6/11</i>

качественного и эффективного общения, а также с целью создания дружелюбной и комфортной среды при взаимодействии с посетителями СтО;

4.1.2 разработка единых требований и принципов общей организационной культуры взаимодействия с обучающимися и посетителями СтО;

4.1.3 реализация сервиса навигации посетителей СтО, в том числе при работе с терминалом для выдачи талона электронной очереди с целью повышения информированности посетителей СтО о порядке, способах и условиях получения услуг;

4.1.4 реализация сервиса по оперативной подготовке и выдаче справок, выписок из приказов, документов о предыдущем образовании, заверенных копий лицензий и копий аккредитаций Университета, а также других документов, заказанных обучающимися в личном кабинете;

4.1.5 разработка и проведение опросов с целью сбора обратной связи от обучающихся по качеству и эффективности работы СтО;

4.1.6 организация сервиса взаимодействия со структурными подразделениями Университета, участвующими в предоставлении запрашиваемых обучающимися и посетителям СтО сервисов;

4.1.7 реализация дополнительных сервисов, необходимость в которых возникает в процессе деятельности СтО;

4.2 организационно–административное сопровождение образовательного процесса, включающее:

4.2.1 обработку заявлений и запросов обучающихся в очном формате, через личный кабинет Университета, корпоративную электронную почту, заявок обучающихся из личного кабинета в АИС «1С: Университет ПРОФ» (в рамках выполняемого функционала);

4.2.2 актуализацию контактной и персональной информации обучающихся в АИС «1С: Университет ПРОФ»;

4.2.3 организацию и документальное сопровождение процесса перевода обучающихся Университета с платного обучения на бесплатное, а именно: сбор и обработка конкурсной документации, предоставление сводных данных (по специальностям/направлениям подготовки) о претендентах для перехода с платного обучения на бесплатное, подготовка проектов и протоколов заседаний комиссий, размещение официальной информации в соответствующих разделах сайта Университета;

4.2.4 информационное сопровождение перевода лиц из других образовательных организаций, в том числе иностранных;

4.2.5 организацию и документальное сопровождение процесса открытия обучающимся лицевого банковского счета и получения ими кампусных банковских карт, в том числе организация взаимодействия с банком-партнером;


4.2.6 проведение консультаций обучающихся по вопросам работы и доступа к информационным системам и сервисам Университета;

4.3 работа по вопросам, связанным с образовательным процессом, с внешними организациями:

4.3.1 информационное сопровождение страницы отдела СПП на сайте Университета;

4.3.2 подготовка и оформление официальных ответов на запросы внешних организаций: государственных и муниципальных органов, организаций в области образования, пенсионного и социального обеспечения, контрольно-надзорных органов, посольств иностранных государств в РФ и др. (в рамках выполняемого функционала).

4.4 психологическая поддержка, профилактика и просвещение:

 МИСИС УНИВЕРСИТЕТ	Университет науки и технологий МИСИС		ПСП 760-23
	<i>Выпуск 1</i>	<i>Экземпляр 1</i>	<i>Лист 7/11</i>

4.4.1 индивидуальное и групповое психологическое консультирование обучающихся и работников Университета по актуальным вопросам самопознания, обучения, личностного развития, взаимодействия с окружающими, (в том числе дистанционное, а также онлайн-консультирование посредством интернет-коммуникативных технологий);

4.4.2 психологическая диагностика:

а) исследования и психологические тестирования, проводимые с целью определения актуального психического состояния получателя психологической помощи, особенностей его системы отношений, специфики взаимоотношений с другими гражданами, необходимые для составления прогноза и разработки рекомендаций по оказанию ему надлежащей психологической помощи;

б) исследования и психологические тестирования с целью выявления психологических причин нарушений в обучении и развитии, социальной дезадаптации обучающихся, определения признаков агрессивного и аутоагрессивного поведения;

4.4.3 психологическая профилактика, просвещение и коррекция:

а) психологическое просвещение обучающихся, их родителей и работников Университета с целью повышения их психологической компетентности; популяризация психологических знаний среди субъектов образовательного процесса;

б) содействие адаптации обучающихся к условиям обучения в Университете, консультирование профессорско-преподавательского состава, научно-педагогических работников, кураторов академических групп, наставников студентов по оказанию помощи обучающимся в адаптационный период, в том числе ознакомление преподавателей, кураторов с основными возрастными закономерностями личностного развития обучающихся;

в) организация мероприятий по профилактике и коррекции агрессивного и аутоагрессивного поведения обучающихся; формированию жизнестойкости и конструктивных навыков межличностного взаимодействия;

г) оказание психологической поддержки обучающимся и работникам Университета в состоянии стресса, конфликта, сильного эмоционального переживания, сложной жизненной ситуации;

д) психологическая поддержка и профилактика с целью предупреждения и преодоления эмоционального выгорания, личностных и профессиональных деформаций у работников Университета;

4.4.4 организационно-методическая деятельность:


а) подготовка методических психологических материалов по адаптации, а также просветительских и развивающих программ с учетом индивидуальных особенностей обучающихся;

б) подготовка материалов и презентаций для проведения тренингов, вебинаров, мастер-классов, лекций.

5 Перечень документированной информации по качеству

Перечень документированной информации по качеству отдела СПП:

- номенклатура дел подразделения;
- Политика и Цели НИТУ МИСИС в области качества;
- Положение о структурном подразделении (ПСП);
- ДИ работников подразделения;
- годовые планы работы подразделения;
- отчеты о выполнении годовых планов работы;

 МИСИС УНИВЕРСИТЕТ	Университет науки и технологий МИСИС		ПСП 760-23
	<i>Выпуск 1</i>	<i>Экземпляр 1</i>	<i>Лист 8/11</i>

- отчеты по внутренним аудитам;
- отчеты об устранении несоответствий, выявленных в результате внешних и внутренних аудитов;
- документация по охране труда и пожарной безопасности.

6 Взаимоотношения. Связи

В целях организации и обеспечения деятельности всеми необходимыми материалами, документами, техническими средствами отдел СПП взаимодействует с подразделениями Университета в соответствии со структурой Университета, уставом Университета, ЛНА Университета, а также со сторонними организациями по всем вопросам реализации его функций в пределах полномочий, определенных данным Положением.

Отдел СПП в рамках представленных задач и функций осуществляет следующее служебное взаимодействие:

Наименование подразделения и/или должностные лица	Получение	Предоставление
Внешние организации		
Юридические лица, государственные и муниципальные учреждения, посольства иностранных государств в РФ	Запросы по контингенту обучающихся, в том числе иностранных, запросы по работе психологов	Официальные ответы в рамках компетенций отдела
Должностные лица и подразделения НИТУ МИСИС		
Ректор	Приказы и распоряжения	Отчетная и справочная документация
Финансово-экономическое управление	Запросы по планированию предстоящих расходов, запросы в соответствии с деятельностью подразделения	Проекты смет подразделения на новый календарный год, заказ-наряды, договоры подрядов, счета, отчеты, первичные учетные документы
Административно-правовое управление	Организационно-распорядительная документация по НИТУ МИСИС, почта (внешняя и внутренняя)	Письма и телеграммы для дальнейшей обработки и отправления по назначению; документы для утверждения их гербовой печатью, письма в другие организации для регистрации
Управление стратегического развития (отдел СМК)	Стандарты Университета, Политика и Цели НИТУ МИСИС в области качества, МИ по правилам ведения документации НИТУ МИСИС в области менеджмента качества, ЛНА прошедшие экспертизу, заверенные копии документов СМК, акты приема-передачи документов СМК	Проекты ЛНА для проведения экспертизы и согласования; карточки корректирующих действий по результатам внутреннего и внешнего аудитов, отчеты об устранении несоответствий по результатам внутреннего и внешнего аудитов; утвержденные СТО, П, МИ, И, Р и др.
Управление стратегического развития (отдел информации и отчетности)	Запросы в соответствии с деятельностью подразделения; План работы Университета	План работы структурного подразделения в соответствии с запросами, а также иная запрашиваемая информация в рамках комплексной отчетности Университета
Управление кадров и социальной политики	Формы документов для заполнения, запросы для составления отчетов, информация	Материалы для оформления работников, их перемещения, изменения информации о них, удовлетворение запросов,

Наименование подразделения и/или должностные лица	Получение	Предоставление
	об отпусках; направления на медицинские осмотры (обследования). Информационно-методические материалы по оформлению документов для зарубежных командировок	поступающих в адрес подразделения. Планы зарубежных командировок
Управление информационных технологий	Создание и обслуживание электронной почты Университета. Обеспечение видео-конференц-связи, видеотрансляций и записи на серверах и web-портале, подключение и техническое обслуживание пользователей локально-вычислительной сети, телефонной сети, IP-телефонии, систем СЭД и АИС, сетевого, компьютерного и офисного оборудования подразделений. Проектирование и внедрение АИС в интеграции с внешними и внутренними сервисами. Закупка, установка, и модернизация ПО, телефонии, компьютерного, сетевого и офисного оборудования, технические оснащение и поддержка мультимедийного оборудования	Заявки на создание электронной почты, размещение информации на электронных терминалах Университета и видеостене, подключение к локально-вычислительной сети, телефонной сети, IP-телефонии, СЭД, АИС, видеозапись и видеотрансляцию, видео-конференц-связь, обслуживание мультимедийного оборудования. Заявки на закупку, установку, обслуживание и модернизацию сетевого, офисного, мультимедийного оборудования, обновление и установку ПО
Управление маркетинга и коммуникаций	Информационное сопровождение мероприятий и обеспечение размещения материалов подразделения на сайте, в корпоративных изданиях Университета и др. СМИ	Сведения о подразделении; план-график общественно-значимых мероприятий; информация о достижениях и наградах работников
Эксплуатационное управление	Графики проведения ремонтов	Технические задания на проведение ремонта
Отдел охраны	Пропуска для посетителей	Списки посетителей
Дирекции институтов, кураторы учебных групп	Информация об обучающихся, нуждающихся в помощи и поддержке психолога (на основании запроса обучающегося)	Предложения и планы мероприятий для кураторов и преподавателей Университета, направленных на укрепление психического здоровья и благополучия обучающихся и работников Университета, а также по совместной организации и проведению диагностических психологических тестирований обучающихся
Управление культуры и молодежной политики	Планы работы наставников на текущий год, информационные материалы о мероприятиях, проводимых Управлением культуры и молодежной политики для согласования участия в них психологов	Предложения и планы по организации мероприятий, направленных на популяризацию психологических знаний, на укрепление психического здоровья и благополучия обучающихся и работников Университета, а также по совместной организации и проведению диагностических психологических тестирований обучающихся
Студенческий совет и студенческие объединения Университета	Информация о мероприятиях, проводимых Студенческим советом, студенческими активами и объединениями, направленных на	Предложения по проведению психологических мероприятий, направленных на популяризацию психологических знаний, на укрепление

Наименование подразделения и/или должностные лица	Получение	Предоставление
	комплексное развитие компетенций обучающихся для согласования участия в них психологов	здоровья обучающихся и на комплексное развитие их компетенций
Отдел УАР	Сведения по движению и успеваемости контингента обучающихся (для подготовки ответов на запросы)	Выписки из приказов и учебных карточек обучающихся, протоколы заседаний комиссий по переходу с платного обучения на бесплатное для назначения стипендий, информационные материалы по повышению качества предоставляемых сервисов
Отдел УДиПО	Сведения по контингенту обучающихся по договорам об образовании, об обучающихся, имеющих задолженность по оплате обучения (для подготовки ответов на запросы), справки с места учебы для выдачи обучающимся	Списки обучающихся, подлежащих переводу с платного обучения на бесплатное, информационные материалы по повышению качества предоставляемых сервисов

7 Заключительные положения

7.1 Настоящее Положение вступает в силу после его утверждения.

7.2 Обязанность по актуализации настоящего Положения возлагается на начальника отдела СПП

РАЗРАБОТАНО:

Начальник отдела СПП



Н.Н. Филимончук

СОГЛАСОВАНО:

Директор СтО



Э.Б. Соколова

Финансовый директор



Г.В. Тимохова

Директор по персоналу



Е.Е. Емельянцева

ЭКСПЕРТИЗА ПРОВЕДЕНА:

Работник отдела СМК




В.С. Миронова

ПРАВОВАЯ ЭКСПЕРТИЗА ПРОВЕДЕНА:

Работник юридического отдела



А.В. Смирнова

 МИСИС УНИВЕРСИТЕТ	Университет науки и технологий МИСИС		ПСП 760-23
	<i>Выпуск 1</i>	<i>Экземпляр 1</i>	<i>Лист 11/11</i>

Лист ознакомления

Ф.И.О.	Должность	Дата	Подпись