



ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ CALL-ЦЕНТРА

РУМЦ СЗФО
ЧЕРЕПОВЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ



**Букин Д.А., специалист CALL-ЦЕНТРА РУМЦ СЗФО
по обучению инвалидов и лиц с ограниченными
возможностями здоровья в Череповецком
государственном университете**

CALL-ЦЕНТР

Описание реализации
практики

4 ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ:



CALL-ЦЕНТР ✓



ЦЕНТР КОЛЛЕКТИВНОГО
ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СПЕЦИАЛЬНЫХ
СРЕДСТВ ОБУЧЕНИЯ

ЛАБОРАТОРИЯ ФУНКЦИОНАЛЬНОЙ
ДИАГНОСТИКИ И РЕАБИЛИТАЦИИ

СПЕЦИАЛЬНЫЙ КОЛЛЕКТИВНЫЙ
ЦЕНТР ДОСТУПА К
БИБЛИОТЕЧНЫМ РЕСУРСАМ

CALL-ЦЕНТР

Описание реализации практики

Цель создания Call-Центра – организация, развитие и распространение системы информирования и консультирования по вопросам инклюзивного образования.

Основная цель деятельности Call-Центра – это обработка обращений и информирование в режиме реального времени лиц с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья, преподавателей вузов, педагогов и других заинтересованных лиц о путях решения возникающих проблем в процессе профессионального самоопределения, выбора образовательной организации для получения профессии, трудоустройства и других жизненных ситуаций в компетенции РУМЦ.

CALL-ЦЕНТР

Описание реализации практики

Задачи деятельности CALL-Центра:

прием запросов от субъектов образовательных организаций высшего образования*

организация подготовки ответа по запросам субъектов образовательных организаций высшего образования*

сбор информации по сопровождению субъектов образовательных организаций высшего образования*

*расположенных на закрепленной за РУМЦ территории, по обучению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;

CALL-ЦЕНТР

Описание реализации практики

Основные функции Call-Центра:

консультирование и информирование заинтересованных лиц по вопросам повышения качества и доступности высшего образования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

формирование базы данных входящих звонков и обращений лиц по вопросам организации высшего инклюзивного образования лиц с инвалидностью и лиц с ограниченными возможностями здоровья

участие в развитии системы информирования и консультирования субъектов инклюзивного образования

участие в организации, введении и совершенствовании функционирования единых информационных ресурсов по вопросам организации высшего инклюзивного образования для лиц с инвалидностью.

CALL-ЦЕНТР

Описание реализации практики

Схема работы CALL-Центр

Обращение в CALL-ЦЕНТР



Ответ на вопрос специалистом CALL-ЦЕНТРА

На вопрос вне компетенции специалиста CALL-Центра формируется информационный запрос. О сроках выполнения запроса уведомляем обратившегося.



Регистрация и запись основных сведений о вопросе обратившегося в журнале регистрации.



CALL-ЦЕНТР

Описание реализации практики



Разработанный пакет документов регламентирующий деятельность CALL-Центра:

Положение о Call-Центре РУМЦ

Штатное расписание

Регламент деятельности

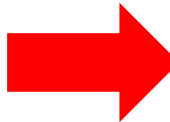


Создан раздел Call-Центр РУМЦ на официальном сайте ЧГУ



Структура университета

- [Ученый совет](#)
- [Ректор](#)
- [Попечительский совет](#)
- [Преподаватели университета](#)
- [Институты и Факультеты](#)
- [Административные подразделения](#)
- [Обучение инвалидов и лиц с ОВЗ и Инклюзивное образование](#)
- [Специальные условия обучения](#)
- [Ресурсный центр по поддержке студентов с инвалидностью в ЧГУ](#)
- [РУМЦ СЗФО ЧГУ](#)
- [Закрепленная территория](#)
- [Инфраструктура](#)
- [Документы РУМЦ](#)
- [Алгоритм сопровождения](#)
- [Профориентация](#)
- [Студентам с ОВЗ и инвалидностью](#)
- [Волонтерский отряд](#)
- [Call-центр](#)**
- [Центр коллективного доступа](#)
- [Сотрудничество трудоустройству](#)
- [Курс повышения квалификации](#)
- [Рекомендации для преподавателей](#)
- [Вебинары](#)
- [Развитие инклюзивного высшего образования](#)
- [Контакты и консультации](#)
- [Команда РУМЦ](#)



Цель: организация, развитие и распространение системы информирования и консультирования по вопросам инклюзивного образования.

Основные задачи Call-Центра:

- прием запросов от субъектов образовательных организаций высшего образования, расположенных на закрепленной за РУМЦ территории, по обучению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- организация подготовки ответа по запросам субъектов образовательных организаций высшего образования, расположенных на закрепленной за РУМЦ территории, по обучению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- сбор информации по сопровождению субъектов образовательных организаций высшего образования, расположенных на закрепленной за РУМЦ территории, по обучению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Основные функции Call-Центра:

- консультирование и информирование заинтересованных лиц по вопросам повышения качества и доступности высшего образования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- формирование базы данных входящих звонков и обращений лиц по вопросам организации высшего инклюзивного образования лиц с инвалидностью и лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- перенаправление входящих звонков специалистам в области организации высшего инклюзивного образования лиц с инвалидностью и лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- участие в развитии системы информирования и консультирования субъектов инклюзивного образования по вопросам организации высшего образования инклюзивного образования для лиц с инвалидностью и лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- участие в организации, введении и совершенствовании функционирования единых информационных ресурсов по вопросам организации высшего инклюзивного образования для лиц с инвалидностью

Основная деятельность Call-Центра: обработка обращений и информирование в режиме реального времени лиц с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья, преподавателей вузов, педагогов и других заинтересованных лиц о путях решения возникающих проблем в процессе профессионального самоопределения, выбора образовательной организации для получения профессии, трудоустройства и других жизненных ситуаций в компетенции РУМЦ.

Контакты



Специалист CALL центра ТСО РУМЦ СЗФО.

Букин Денис Андреевич

Телефон: 8 (8202) 518-123

CALL-центр: 8-800-550-19-35

E-mail: rumts_szfo_chgu@mail.ru

CALL-ЦЕНТР

Описание реализации
практики

CALL-ЦЕНТР

Описание реализации практики



Для информационного сопровождения сделано:

Выделенный телефонный номер для обращений

Возможность оставления обращения на сайте

Информация о call-центре представлена вузам-партнерам



Подготовлены кейсы ответов на вопросы по обращениям в call-центр РУМЦ СЗФО ЧГУ



РУМЦ
СЗФО ЧГУ



ЧЕРЕПОВЕЦКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ

ТЕЛЕФОН:

8 (8202) 5 18-123



CALL-ЦЕНТР:

8-800-550-19-35



E-MAIL:

RUMTS_SZFO_CHGU@MAIL.RU