**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

**«Тольяттинский государственный университет»**

**Перечень услуг, оказываемых студентам и сотрудникам ТГУ**

**в рамках службы поддержки административно-хозяйственного обслуживания**

Тольятти 2022

**Оглавление**

[1. Общие положения 4](#_Toc67660848)

[1.1 Изменения 4](#_Toc67660849)

[1.2 Сокращения, используемые в инструкции 5](#_Toc67660850)

[1.3 Способы подачи заявки на оказание услуги, входящей в Перечень 6](#_Toc67660851)

[1.4 Дополнительные сведения 6](#_Toc67660852)

[2. Услуги подразделений, подчиненных проректору по безопасности 7](#_Toc67660853)

[2.1 Услуги управления делами 7](#_Toc67660854)

[2.2 Услуги отдела безопасности и режима 8](#_Toc67660864)

[2.3 Услуги отдела информационной безопасности 9](#_Toc67660869)

[3. Услуги подразделений, подчиненных проректору по учебной работе 11](#_Toc67660872)

[3.1 Услуги центра маркетинга 11](#_Toc67660873)

[3.2 Услуги управления по работе со студентами 11](#_Toc67660876)

[3.2.1 Услуги отдела приема абитуриентов 11](#_Toc67660877)

[3.3 Услуги управления сопровождения учебного процесса 12](#_Toc67660880)

**3.3.1 Услуги контакт-центра………..................................................................................................................12**

[3.3.2 Услуги отдела тестирования 15](#_Toc67660889)

[3.3.3 Услуги отдела кадрово-учетной работы студентов 15](#_Toc67660893)

[3.3.4 Услуги отдела по учету успеваемости студентов 18](#_Toc67660901)

[3.4 Услуги учебно-методического управления 23](#_Toc67660920)

[3.4.1 Услуги диспетчерской службы 23](#_Toc67660921)

[3.4.2 Услуги отдела планирования и организации учебного процесса 25](#_Toc67660925)

3.4.3 Услуги отдела разработки контентов 30

[3.5 Услуги центра проектной деятельности 32](#_Toc67660927)

[3.6 Услуги научной библиотеки 33](#_Toc67660952)

[3.6.1 Услуги отдела наукометрии 33](#_Toc67660953)

[4. Услуги подразделений, подчиненных проректору по административно-хозяйственной работе...................................................................................................................................................34](#_Toc67660954)

[4.1 Услуги отдела санитарно-технического и вентиляционного обслуживания 34](#_Toc67660955)

[4.2 Услуги отдела электротехнического обслуживания 34](#_Toc67660960)

[4.3 Услуги хозяйственно-эксплуатационного управления 36](#_Toc67660968)

[4.4 Услуги службы главного инженера 39](#_Toc67660978)

[5. Услуги подразделений, подчиненных проректору по экономике 40](#_Toc67660981)

[5.1 Услуги бухгалтерии 40](#_Toc67660982)

[5.1.1 Услуги материального отдела 40](#_Toc67660983)

[5.1.2 Услуги отдела кассово-банковских операций учета, контроля и отчетности 41](#_Toc67660985)

[5.1.3 Услуги расчетного отдела 43](#_Toc67660986)

[5.2 Услуги финансового управления 45](#_Toc67660987)

[6. Услуги управления по работе с персоналом 46](#_Toc67660990)

[6.1 Услуги отдела управления персоналом 46](#_Toc67660991)

[6.2 Услуги отдела медицинской профилактики 47](#_Toc67661007)

[7. Услуги подразделений, подчиненных проректору по цифровизации 50](#_Toc67661012)

[7.1 Услуги отдела разработки информационных систем 50](#_Toc67661013)

[7.2 Услуги центра новых информационных технологий 54](#_Toc67661035)

[7.2.1 Услуги отдела сопровождения корпоративных систем 54](#_Toc67661036)

[7.2.2 Услуги технического отдела 59](#_Toc67661040)

[7.2.3 Услуги отдела сетевого и системного администрирования 61](#_Toc67661054)

[8. Услуги центра гуманитарных технологий и медиакоммуникаций 69](#_Toc67661083)

[9. Услуги правового управления 70](#_Toc67661087)

[9.1 Услуги юридического отдела 70](#_Toc67661088)

[10. Услуги институтов 71](#_Toc67661096)

[11. Услуги института дополнительного образования 74](#_Toc67661104)

[Приложение А 77](#_Toc67661112)

[Приложение Б 78](#_Toc67661113)

# Общие положения

Настоящий «Перечень услуг, оказываемых студентам и сотрудникам ТГУ в рамках функционирования Службы поддержки административно-хозяйственного обслуживания» (далее - Перечень) устанавливает регламентный срок выполнения, результат и иные условия выполнения услуг.

## Изменения

Настоящая версия Перечня выпущена в январе 2022 г.

Описание услуг приведено в соответствие с требованиями приказа № 1503 от 03.04.2017 г. "Об актуализации Перечня услуг, оказываемых студентам и сотрудникам ТГУ в рамках службы поддержки АХО".

По сравнению с предыдущей версией в Перечень внесены следующие изменения:

|  |
| --- |
| **Перечень изменений** |
| ***Добавлены услуги:***  **п.3.4.2.13 – п.3.4.2.14 Услуги отдела планирования и организации учебного процесса**  **п.3.4.3.6 – п.3.4.3.7 Услуги отдела разработки контентов**  **п.7.1.9 – п.7.1.10 Услуги отдела разработки информационных систем**  **п.7.2.1.15 – п.7.2.1.16 Услуги отдела сопровождения корпоративных систем**  **п.7.2.2.7 – п.7.2.2.9 Услуги технического отдела**  **п.7.2.3.29 – п.7.2.3.30 Услуги отдела сетевого и системного администрирования**  **п.10.8 Услуги институтов**  ***Внесены изменения:***  **п.3.3.1 Услуги контакт-центра**  **п.3.3.4 Услуги отдела по учету успеваемости студентов**  **п.3.4.1 Услуги диспетчерской службы**  **п.7.2.1.13 Услуги отдела сопровождения корпоративных систем**  **п.7.2.2.6 Услуги технического отдела** |

## Сокращения, используемые в инструкции

В настоящей Инструкции приняты следующие сокращения:

АИСУ – автоматизированная информационная система управления.

АТС – автоматическая телефонная станция.

БТЗ – банк тестовых заданий.

БУП – базовый учебный план.

ГЭК – государственная экзаменационная комиссия.

ДГУ – документооборот государственного учреждения.

ДО – дистанционное обучение.

ДОТ – дистанционно-образовательные технологии.

ЕГРЮЛ – единый государственный реестр юридических лиц.

ИДО – институт дополнительного образования.

ИС – информационная система.

ИУП – индивидуальный учебный план.

ККС – корпоративная компьютерная сеть.

КЦ ДО – контакт-центр дистанционного обучения.

ЛК – личный кабинет.

ОКУРС – отдел кадрово-учетной работы студентов.

ОН – отдел наукометрии.

ОПА – отдел приема абитуриентов.

ОПиОУП – отдел планирования и организации учебного процесса.

ОПОП ВО – основные профессиональные образовательные программы высшего образования.

ОРИС – отдел разработки информационных систем.

ОСДО – отдел сопровождения дистанционного обучения

ОСКС – отдел сопровождения корпоративных систем.

ОТ – отдел тестирования.

ОУП – отдел управления персоналом.

ОУУС – отдел учета успеваемости студентов.

ПК – персональный компьютер.

ПрК – приемная комиссия.

ПО – программное обеспечение.

РД – Росдистант.

РПД – рабочие программы дисциплин.

СДО – система дистанционного образования.

СКУД – система контроля и управления доступом.

СП АХО – служба поддержки административно-хозяйственного обслуживания.

СУБД – система управления базами данных.

ТО – технический отдел.

УМУ – учебно-методическое управление.

УСУП – управление сопровождением учебного процесса.

ЦМ – центра маркетинга.

ЦНИТ – центр новых информационных технологий.

ЭБС – электронно-библиотечная система.

**CRM** - **Customer** **Relationship** **Management** - система управления взаимоотношениями с клиентами.

## Способы подачи заявки на оказание услуги, входящей в Перечень

Запросы по телефону и электронной почте принимаются только от Заявителей, не имеющих логин / пароль от Образовательного портала ТГУ.

1. Подать Запрос через сервис «Личный кабинет студента» в системе дистанционного обучения (Росдистант);
2. Подать Запрос через сервис «Единое окно» (в любое время).
3. Отправить электронное письмо на почту [support@tltsu.ru](mailto:support@tltsu.ru) (в любое время);
4. Позвонить на номер 50-11-88 диспетчеру службы поддержки АХО (только в рабочее время и в рабочие дни);

Сервис «Единое окно» доступен на сайте ТГУ:

1. нажать на пиктограмму  в левом верхнем углу;
2. в списке выбрать .

Дальнейший порядок действий:

* кликнуть мышкой по кнопке ''Перейти к единому окну АХО'';
* выбрать функцию ''Войти в систему'' и авторизоваться (т.е. ввести логин и пароль от Образовательного портала (Битрикс24);
* выбрать функцию ''Подать заявку'' и заполнить форму Запроса на оказание услуги.

## Дополнительные сведения

Только в сервисе «Единое окно» и только в авторизованном режиме доступны следующие функции:

* просмотр истории всех ваших Запросов.
* мониторинг состояния выполнения Запросов.
* обратная связь со специалистом – ответственным за выполнение Запроса.
* самостоятельное (без звонка к диспетчеру) закрытие Запроса и выставление оценки по качеству оказания услуги.

При обращении за услугой, которая отсутствует в настоящем Перечне, срок исполнения определяется руководителем структурного подразделения в зависимости от плановой загрузки подчиненных специалистов.

Чтобы сократить срок исполнения услуги:

* в одном Запросе, указывайте только одну проблему.
* в одном Запросе заказывайте оформление только одного документа (например, справки).

**Срок исполнения услуги измеряется в рабочих часах (8 часов = 1 день, 24 часа = 3 дня, 80 часов =10 дней, 528 часов = 3 месяца).**

# Услуги подразделений, подчиненных проректору по безопасности

## Услуги управления делами

### Подготовка копий документов, находящихся на хранении в канцелярии

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | сотрудник. |
| **Исполнитель:** | специалист управления делами. |
| **Результат:** | подготовленная копия документов. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | 1. в Запросе необходимо указать перечень необходимых документов (с указанием номера и даты приказа) и количество экземпляров. 2. для получения копии документов необходимо предоставить паспорт или служебное удостоверение. |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

### Предоставление информации о входящей заказной корреспонденции и экспресс-почте

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | сотрудники центра маркетинга, управления по работе со студентами, управления сопровождения учебного процесса. |
| **Исполнитель:** | специалист управления делами. |
| **Результат:** | предоставленная информация о входящей заказной корреспонденции. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | в Запросе необходимо указать трек-номер заказного отправления. |
| **Дополнительные сведения:** | корреспонденция должна быть доставлена в почтовое отделение №445020. |

### Предоставление информации об отправленной заказной корреспонденции и экспресс-почте

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | руководители подразделений, имеющие бюджет на отправление заказной корреспонденции. |
| **Исполнитель:** | специалист управления делами. |
| **Результат:** | предоставленная информация об отправленной корреспонденции. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | в Запросе необходимо указать Ф.И.О. адресата, и дата отправления, Ф.И.О. исполнителя. |
| **Дополнительные сведения:** | в случае, если есть исходящее письмо от ТГУ, то указать его номер. |

### Подготовка архивных справок

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | граждане, обучавшиеся или работавшие в ТолПИ-ТФ СГПУ-ТГУ. |
| **Исполнитель:** | специалист управления делами. |
| **Результат:** | подготовленная справка. |
| **Срок исполнения:** | 528 часов. |
| **Условия выполнения:** | 1. в Запросе необходимо указать вид справки, период работы/обучения, а также фамилию на период окончания обучения/ увольнения. Также необходимо указать назначение справки (куда справка должна быть предоставлена). 2. для получения справки необходимо предоставить паспорт или служебное удостоверение. |
| **Дополнительные сведения:** | справку может забрать лицо, имеющее доверенность от Заявителя. |

### Подготовка заверенной копии архивных документов

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | сотрудник. |
| **Исполнитель:** | специалист управления делами. |
| **Результат:** | заверенная копия архивных документов. |
| **Срок исполнения:** | 528 часов. |
| **Условия выполнения:** | 1. в Запросе необходимо указать перечень необходимых документов (наименование, номер и дата регистрации приказа) и количество экземпляров. 2. для получения заверенной копии архивных документов Заявителю необходимо предоставить паспорт или служебное удостоверение. |
| **Дополнительные сведения:** | заверенную копию архивных документов может забрать лицо, имеющее доверенность от Заявителя. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Условия выполнения:** | в Запросе необходимо указать номер кабинета и кратко описать суть неполадки. |
| **Дополнительные сведения:** | обслуживанию не подлежат IP-телефония, а также линии АТС, установленные самостоятельно подразделением без участия организационно-профилактического отдела. |

## Услуги отдела безопасности и режима

### Обслуживание и ремонт пожарной и охранной сигнализации

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1. сотрудник; 2. студент. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела безопасности и режима. |
| **Результат:** | отремонтированная пожарная и охранная сигнализация. |
| **Срок исполнения:** | 80 часов. |
| **Условия выполнения:** | в Запросе необходимо указать место обнаружения несоответствия. |
| **Дополнительные сведения:** | к работе по устранению выявленных проблем привлекаются внешние организации. |

### Обслуживание и ремонт системы охранного телевиденья или видеонаблюдения

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1. сотрудник; 2. студент. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела безопасности и режима. |
| **Результат:** | отремонтированная система охранного телевидения или видеонаблюдения. |
| **Срок исполнения:** | 80 часов. |
| **Условия выполнения:** | в Запросе необходимо указать место обнаружения несоответствия. |
| **Дополнительные сведения:** | к работе по устранению выявленных проблем привлекаются внешние организации. |

### Обслуживание и ремонт охранной и тревожной сигнализации

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1. сотрудник; 2. студент. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела безопасности и режима. |
| **Результат:** | отремонтированная система охранной и тревожной сигнализации. |
| **Срок исполнения:** | 80 часов. |
| **Условия выполнения:** | в Запросе необходимо указать место обнаружения несоответствия. |
| **Дополнительные сведения:** | к работе по устранению выявленных проблем привлекаются внешние организации. |

### Обслуживание и ремонт технических средств охраны

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1. сотрудник; 2. студент. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела безопасности и режима. |
| **Результат:** | отремонтированные технические средства охраны. |
| **Срок исполнения:** | 80 часов. |
| **Условия выполнения:** | в Запросе необходимо указать место обнаружения несоответствия. |
| **Дополнительные сведения:** | к работе по устранению выявленных проблем привлекаются внешние организации. |

## Услуги отдела информационной безопасности

### Обслуживание и ремонт СКУД

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1. сотрудник; 2. студент. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела информационной безопасности. |
| **Результат:** | отремонтированная система контроля и управлением доступом. |
| **Срок исполнения:** | 80 часов. |
| **Условия выполнения:** | в Запросе необходимо указать место обнаружения несоответствия. |
| **Дополнительные сведения:** | к работе по устранению выявленных проблем привлекаются внешние организации. |

### Консультация по вопросам работы службы безопасности

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1. сотрудник; 2. студент. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела информационной безопасности. |
| **Результат:** | проведенная консультация по вопросам работы службы безопасности. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | в Запросе необходимо кратко сформулировать интересующий вопрос. |
| **Дополнительные сведения:** | 1) в случае, если время консультации превышает 15 мин, Исполнитель имеет право перенести консультацию на следующий рабочий день, согласовав время с Заявителем.  2) по желанию Заявителя консультация может быть оказана по телефону или на рабочем месте Исполнителя. |

# Услуги подразделений, подчиненных проректору по учебной работе

## Услуги центра маркетинга

### Оказание консультации абитуриенту заочной формы обучения с применением ДОТ по поводу поступления

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | абитуриент, поступающий на обучение с применением дистанционных технологий. |
| **Исполнитель:** | специалист центра маркетинга. |
| **Результат:** | проведенная консультация по вопросам дистанционного обучения. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | наличие корректных контактных данных абитуриента (номер телефона и/или адрес электронной почты). |
| **Дополнительные сведения:** | в случае, если время консультации превышает 15 минут, Исполнитель имеет право перенести консультацию на следующий рабочий день, согласовав время с Заявителем. |

### Подготовка выписки из приказа на пониженную стоимость обучения

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1. студент очной, заочной и очно-заочной ф.о; 2. студент, обучающий с применением ДОТ. |
| **Исполнитель:** | специалист центра маркетинга. |
| **Результат:** | подготовленная выписка из приказа на пониженную стоимость обучения. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | наличие подписанного приказа с перечнем студентов, которым предоставлена скидка. Заявитель должен быть зачислен. |
| **Дополнительные сведения:** | подразделение, направившее заявку на ЦМ, самостоятельно забирает выписку (оригинал) и контролирует отправку. |

## Услуги управления по работе со студентами

### Услуги отдела приема абитуриентов

#### Заказать выписку из приказа о зачислении (справку о подаче документов в ТГУ)

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | абитуриент. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела приема абитуриентов. |
| **Результат:** | выписка из приказа о зачисление (справка о подаче документов в ТГУ). |
| **Срок исполнения:** | 8 часов. |
| **Условия выполнения:** | в запросе необходимо указать Ф.И.О, направление подготовки. |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

#### Предоставление копии документа об образовании из личного дела (абитуриент/студент)

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1) абитуриент;  2) специалист ОКУРС. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела приема абитуриентов. |
| **Результат:** | предоставленные сведения из личного дела. |
| **Срок исполнения:** | 8 часов. |
| **Условия выполнения:** | в Запросе необходимо указать Ф.И.О, направление подготовки с указанием необходимых сведений для предоставления. |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

## Услуги управления по сопровождению учебного процесса

### Услуги контакт-центра

#### Консультационные работы

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | студент. |
| **Исполнитель:** | оператор контакт-центра. |
| **Результат:** | проведенная консультация по вопросам обучения. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | нет. |
| **Дополнительные сведения:** | 1. в случае, если время консультации превышает 15 мин, Исполнитель имеет право перенести консультацию на следующий рабочий день, согласовав время с Заявителем. 2. по желанию Заявителя консультация может быть оказана по телефону или на рабочем месте Исполнителя. |

#### Подготовка и выдача справки о том, что является студентом ТГУ

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | студент. |
| **Исполнитель:** | оператор контакт-центра. |
| **Результат:** | подготовленная справка. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | 1. в Запросе необходимо указать Ф.И.О., институт, группу, количество экземпляров. 2. в случае заочной формы обучения с применением ДОТ в Запросе необходимо указать, что справку забирает студент при личном обращении. |
| **Дополнительные сведения:** | подготовленная справка выдается студенту в кабинете Г-129 при его личном обращении, при предъявлении паспорта или студенческого билета. |

#### Подготовка и отправка справки о том, что является студентом ТГУ

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | студент. |
| **Исполнитель:** | оператор контакт-центра. |
| **Результат:** | подготовленная и отправленная по почте справка. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | в Запросе необходимо указать Ф.И.О., дату рождения (в формате чч.мм.гггг), институт, группу, количество экземпляров, точный почтовый адрес получателя. |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

#### Оформление и выдача пакета документов в налоговые органы

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | студент. |
| **Исполнитель:** | оператор контакт-центра. |
| **Результат:** | оформленный пакет документов для предоставления в налоговые органы |
| **Срок исполнения:** | 80 часов. |
| **Условия выполнения:** | 1. в Запросе необходимо указать Ф.И.О., институт, группу, количество экземпляров. 2. в случае заочной формы обучения с применением ДОТ в Запросе необходимо указать, что справку забирает студент при личном обращении. |
| **Дополнительные сведения:** | оформленный пакет документов выдается студенту в кабинете Г-129 при его личном обращении, при предъявлении паспорта или студенческого билета. |

#### Оформление и отправка пакета документов в налоговые органы

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | студент. |
| **Исполнитель:** | оператор контакт-центра. |
| **Результат:** | оформленный и отправленный пакет документов для предоставления в налоговые органы |
| **Срок исполнения:** | 80 часов. |
| **Условия выполнения:** | в Запросе необходимо указать Ф.И.О., дату рождения (в формате чч.мм.гггг), институт, группу, количество экземпляров, точный почтовый адрес получателя. |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |
|  |  |

#### Подготовка и выдача экзаменационного листа

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | студент. |
| **Исполнитель:** | оператор контакт-центра. |
| **Результат:** | подготовленный экзаменационный лист. |
| **Срок исполнения:** | 80 часов. |
| **Условия выполнения:** | в Запросе необходимо указать Ф.И.О., институт, группу, название дисциплин. |
| **Дополнительные сведения:** | подготовленный экзаменационный лист выдается студенту в кабинете Г-129 при его личном обращении, при предъявлении паспорта или студенческого билета. |

#### Подготовка и выдача учебной карточки

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | студент. |
| **Исполнитель:** | оператор контакт-центра. |
| **Результат:** | подготовленная учебная карточка. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | в Запросе необходимо указать Ф.И.О., институт, группу, количество экземпляров. |
| **Дополнительные сведения:** | подготовленная учебная карточка выдается студенту в кабинете Г-129 при его личном обращении, при предъявлении паспорта или студенческого билета. |

#### Формирование договора

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | студент. |
| **Исполнитель:** | оператор контакт-центра. |
| **Результат:** | сформированный договор. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | в Запросе необходимо указать Ф.И.О. студента, из какого вуза переводится студент, на какую форму обучения, на какой курс, направление подготовки и профиль претендует данный студент, стоимость обучения в год (в случае, если студент переводится из вуза, лишенного аккредитации). |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

### Услуги отдела тестирования

#### Консультация отдела тестирования

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | сотрудник. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела тестирования. |
| **Результат:** | проведенная консультация. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | нет. |
| **Дополнительные сведения:** | 1. в случае, если время консультации превышает 15 мин, исполнитель имеет право перенести консультацию на следующий рабочий день, согласовав время с заявителем. 2. по желанию заявителя консультация может быть оказана по телефону или на рабочем месте исполнителя. |

#### Аннулирование результата вступительных испытаний при техническом сбое

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | центр маркетинга. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела тестирования. |
| **Результат:** | аннулированные результаты вступительных испытаний при техническом сбое. |
| **Срок исполнения:** | 8 часов. |
| **Условия выполнения:** | необходимо указать Ф.И.О. студента, дисциплину и причину аннулирования. |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

#### Предоставление доступа студентам в ИС «Личный кабинет студента Росдистанта», в личный кабинет в ИС «Образовательный портал»

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | студент. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела тестирования. |
| **Результат:** | выдача студенту логина и пароля для входа: ИС «Личный кабинет студента Росдистанта», «Личный кабинет» на образовательном портале. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | Необходимо указать Ф.И.О. студента полностью, электронный адрес почты, на который будет выслан логин и пароль. |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

### Услуги отдела кадрово-учетной работы студентов

#### Подготовка и выдача/отправка выписки из приказа («действующий студент»: приказ о восстановлении, переводе, о смене Ф.И.О., о предоставлении и выходе из академического отпуска; «студент, отчисленный в текущем году»: приказ об отчислении)

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1) студент;  2) студент, отчисленный в текущем году. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела кадрово-учетной работы студентов. |
| **Результат:** | подготовленная выписка из приказа. |
| **Срок исполнения:** | 80 часов. |
| **Условия выполнения:** | необходимо указать Ф.И.О. и институт обучения, указать точный почтовый адрес. |
| **Дополнительные сведения:** | для получения выписки из приказа, заявителю необходимо прийти лично, при себе иметь документ удостоверяющий личность (паспорт, студенческий билет или водительское удостоверение).  Иногородним студентам выписка из приказа отправляется почтой России. Для этого заявителю необходимо указать почтовый адрес для отправки и скан копию страницы паспорта с фотографией прикрепить к электронной форме заявки или выслать на электронный адрес ОКУРС (запрос закрывается без указания трек кода почтового отправления). |

#### Подготовка и выдача/отправка справки отчисленным студентам за текущий год

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | студент, отчисленный (окончивший) в текущем году. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела кадрово-учетной работы студентов. |
| **Результат:** | подготовленная справка отчисленному (окончившему) в текущей году. |
| **Срок исполнения:** | 80 часов. |
| **Условия выполнения:** | необходимо указать Ф.И.О. и институт обучения, указать точный почтовый адрес. |
| **Дополнительные сведения:** | для получения справки, заявителю необходимо прийти лично, при себе иметь документ удостоверяющий личность (паспорт, студенческий билет или водительское удостоверение).  Иногородним студентам справка отправляется почтой России. Для этого заявителю необходимо указать почтовый адрес для отправки и скан копию страницы паспорта с фотографией прикрепить к электронной форме заявки или выслать на электронный адрес ОКУРС (запрос закрывается без указания трек кода почтового отправления). |

#### Выдача/отправка копии договора об обучении

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | студент. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела кадрово-учетной работы студентов. |
| **Результат:** | подготовленная к выдаче копия договора об обучении. |
| **Срок исполнения:** | 80 часов. |
| **Условия выполнения:** | необходимо указать Ф.И.О. и институт обучения, указать точный почтовый адрес. |
| **Дополнительные сведения:** | для получения копии договора, заявителю необходимо прийти лично, при себе иметь документ удостоверяющий личность (паспорт, студенческий билет или водительское удостоверение).  Иногородним студентам копия договора об обучении отправляется почтой России. Для этого заявителю необходимо указать почтовый адрес для отправки и скан копию страницы паспорта с фотографией прикрепить к электронной форме заявки или выслать на электронный адрес ОКУРС (запрос закрывается без указания трек кода почтового отправления). |

#### Подготовка и выдача/отправка оригинала договора об обучении

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | студент. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела кадрово-учетной работы студентов. |
| **Результат:** | подготовленный к выдаче оригинал договора. |
| **Срок исполнения:** | 80 часов (при условии, что договор студента подписан и вложен в личное дело). |
| **Условия выполнения:** | необходимо указать Ф.И.О., институт обучения и направление подготовки, указать точный почтовый адрес. |
| **Дополнительные сведения:** | для получения оригинала договора, заявителю необходимо прийти лично, при себе иметь документ удостоверяющий личность (паспорт, студенческий билет или водительское удостоверение).  Иногородним студентам оригинал договора об обучении отправляется почтой России. Для этого заявителю необходимо указать почтовый адрес для отправки и скан копию страницы паспорта с фотографией прикрепить к электронной форме заявки или выслать на электронный адрес ОКУРС (запрос закрывается без указания трек кода почтового отправления). |

#### Подготовка и выдача/отправка копии документа о предыдущем образовании

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | студент. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела кадрово-учетной работы студентов. |
| **Результат:** | подготовленная к выдаче копия документа об образовании. |
| **Срок исполнения:** | 80 часов. |
| **Условия выполнения:** | необходимо указать Ф.И.О., институт обучения, направление подготовки и количество экземпляров заверенной копии документа о предыдущем образовании, указать точный почтовый адрес. |
| **Дополнительные сведения:** | для получения копии документа об образовании, заявителю необходимо прийти лично, при себе иметь документ удостоверяющий личность (паспорт, студенческий билет или водительское удостоверение).  Иногородним студентам копия документа об образовании отправляется почтой России. Для этого заявителю необходимо указать почтовый адрес для отправки и скан копию страницы паспорта с фотографией прикрепить к электронной форме заявки или выслать на электронный адрес ОКУРС (запрос закрывается без указания трек кода почтового отправления). |

#### Отправка оригинала документа о предыдущем образовании

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | студент. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела кадрово-учетной работы студентов. |
| **Результат:** | отправленный оригинал документа о предыдущем образовании. |
| **Срок исполнения:** | 80 часов. |
| **Условия выполнения:** | необходимо указать Ф.И.О., институт обучения и направление подготовки, указать точный почтовый адрес.  Для отправки оригинала документа о предыдущем образовании необходимо, чтобы в адрес ТГУ поступил оригинал заявления. |
| **Дополнительные сведения:** | иногородним студентам документ об образовании отправляется почтой России.  Для этого заявителю необходимо:  1) прикрепить скан-копию заявления на имя ректора о выдаче оригинала документа о предыдущем образовании, в котором указаны: необходимость получения оригинала, срок возврата оригинала, почтовый адрес для отправки и скан-копию страницы паспорта с фотографией.  2) отправить на почтовый адрес ТГУ оригинал заявления на имя ректора (запрос закрывается без указания трек кода почтового отправления). |

#### Редактирование личных данных в карточке студента в системе ERP-Галактика

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | студент. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела кадрово-учетной работы студентов. |
| **Результат:** | отредактированные личные данные в карточке студента в системе ERP-Галактика. |
| **Срок исполнения:** | 80 часов. |
| **Условия выполнения:** | необходимо указать Ф.И.О; институт; группу; данные, для изменения; причину изменения. |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

### Услуги отдела по учету успеваемости студентов

#### Оформление справки-вызова студенту ТГУ

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | студент. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела по учету успеваемости студентов. |
| **Результат:** | оформленная справка-вызов. |
| **Срок исполнения:** | 80 часов. |
| **Условия выполнения:** | в Запросе необходимо указать Ф.И.О., институт, группу, приложить скан-копию справки с места работы. |
| **Дополнительные сведения:** | подготовленная справка выдается студенту в кабинете Г-  129 при его личном обращении, при предъявлении  паспорта или студенческого билета. |

#### Подготовка и выдача справки-подтверждения об окончании сессии

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | студент. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела по учету успеваемости студентов. |
| **Результат:** | подготовленная справка-подтверждение об окончании сессии. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | в Запросе необходимо указать Ф.И.О., институт, группу. |
| **Дополнительные сведения:** | подготовленная справка выдается студенту в кабинете Г-129 при его личном обращении, при предъявлении паспорта или студенческого билета. |

#### Подготовка и выдача справки об обучении или о периоде обучения

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | студент. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела по учету успеваемости студентов. |
| **Результат:** | подготовленная справка об обучении. |
| **Срок исполнения:** | 80 часов. |
| **Условия выполнения:** | в Запросе необходимо указать Ф.И.О., направление подготовки/специальность, группу. |
| **Дополнительные сведения:** | подготовленная справка выдается студенту в кабинете Г-129 при его личном обращении, при предъявлении паспорта или студенческого билета. |

#### Расчет курса для восстановления/перевода студента на очную, заочную, очно-заочную форму обучения

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | студент. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела по учету успеваемости студентов. |
| **Результат:** | индивидуальный учебный план студента. |
| **Срок исполнения:** | 80 часов. |
| **Условия выполнения:** | в Запросе необходимо указать Ф.И.О. студента, форму обучения, направление подготовки и профиль куда студент восстанавливается/переводится. |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

#### Подготовка и выдача копии зачетной книжки или учебной карточки

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | студент. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела по учету успеваемости студентов. |
| **Результат:** | подготовленная копия зачетной книжки или учебной карточки. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | 1. в Запросе необходимо указать Ф.И.О., институт, группу, количество экземпляров. 2. в Запросе необходимо указать, что справку забирает студент при личном обращении. |
| **Дополнительные сведения:** | подготовленная копия зачетной книжки или учебной карточки выдается студенту в кабинете Г-129 при его личном обращении, при предъявлении паспорта или студенческого билета. |

#### Подготовка и отправка копии зачетной книжки или учебной карточки

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | студент, обучающийся с применением ДОТ. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела по учету успеваемости студентов. |
| **Результат:** | подготовленная и отправленная копия зачетной книжки или учебной карточки. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | в Запросе необходимо указать Ф.И.О., дату рождения (в формате чч.мм.гггг), институт, группу, количество экземпляров, точный почтовый адрес получателя. |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

#### Подготовка и отправка справки о приеме студента переводом из другого вуза

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | руководитель/оператор контакт-центра. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела по учету успеваемости студентов. |
| **Результат:** | подготовленная и отправленная справка о приеме студента переводом из другого вуза. |
| **Срок исполнения:** | 80 часов. |
| **Условия выполнения:** | в Запросе необходимо указать Ф.И.О., направление подготовки (в ТГУ), курс студента в данный момент (до момента отчисления), вуз (из которого переводится студент), точный почтовый адрес получателя. |
| **Дополнительные сведения:** | Запрос переводится в статус «Решенный» после отправки оригинала справки студенту/вузу. |

#### Подготовка перечня дисциплин академической разницы

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | руководитель/оператор контакт-центра . |
| **Исполнитель:** | специалист отдела по учету успеваемости студентов. |
| **Результат:** | подготовленный перечень дисциплин академической разницы. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | в Запросе необходимо указать Ф.И.О. студента, на какую форму обучения, на какой курс, направление подготовки и профиль претендует данный студент, электронный адрес сотрудника, на который необходимо отправить перечень дисциплин академической разницы. |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

#### Формирование договора

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | руководитель/оператор контакт-центра. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела по учету успеваемости студентов. |
| **Результат:** | сформированный договор. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | в Запросе необходимо указать Ф.И.О. студента, из какого вуза переводится студент, на какую форму обучения, на какой курс, направление подготовки и профиль претендует данный студент, стоимость обучения в год (в случае, если студент переводится из вуза, лишенного аккредитации). |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

#### Проставление группы студенту в системе CRM

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | руководитель/оператор контакт-центра. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела по учету успеваемости студентов. |
| **Результат:** | проставленная группа в системе CRM. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | в Запросе необходимо указать Ф.И.О. студента, на какую форму обучения, на какой курс, направление подготовки и профиль претендует данный студент. |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

#### Подготовка индивидуального учебного плана студенту

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | руководитель/оператор контакт-центра. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела по учету успеваемости студентов. |
| **Результат:** | подготовленный индивидуальный учебный план. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | в Запросе необходимо указать Ф.И.О. студента, на какую форму обучения, на какой курс, направление подготовки и профиль претендует данный студент. |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

#### Подготовка и отправка справки-подтверждения об окончании сессии

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | студент, обучающийся с применением ДОТ. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела по учету успеваемости студентов. |
| **Результат:** | подготовленная и отправленная справка-подтверждение об окончании сессии. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | в Запросе необходимо указать Ф.И.О., дату рождения (в формате чч.мм.гггг), институт, группу, точный почтовый адрес получателя. |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

## Услуги учебно-методического управления

### Услуги диспетчерской службы

* + - 1. **Корректировка расписания учебных занятий**

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | заведующий кафедрой/ руководитель департамента/ руководитель (директор) центра. |
| **Исполнитель:** | сотрудник диспетчерской службы УМУ. |
| **Результат:** | скорректированное расписание учебных занятий. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | 1. в Запросе необходимо указать причину вносимых изменений с обоснованием: болезнь, медицинский осмотр, участие в мероприятиях государственной службы (выборы, суд и т.д.), командировка. 2. Заявителю необходимо приложить скан-копии сеток часов за подписью заведующего кафедрой, распечатанных из АИСУ «Кафедры» В скан-копии необходимо выделить маркером вносимые изменения, в примечании указать Ф.И.О. заменяемого преподавателя или иную информацию. |
| **Дополнительные сведения:** | 1. изменения будут вноситься на следующий цикл составления расписания (под циклом подразумевается пара недель числитель-знаменатель). 2. при неработоспособности программы составления расписания и/или образовательного портала ТГУ, время исполнения запроса увеличивается на срок восстановления работоспособности программ. 3. в услуге может быть отказано, если корректировка расписаний учебных занятий приведет к существенному ухудшению его качества (например, изменения затрагивают учебное расписание других преподавателей, у студентов появляются «окна в расписании», остается только 1 пара в день, появляется более 4-х пар в день). 4. В случае если запрос отправлен преподавателем кафедры / департамента /центра, то запрос будет направлен с соответствующим комментарием на руководителя подразделения для согласования запроса. Время на решение запроса в данном случае может быть увеличено. |

* + - 1. **Перенос учебных занятий в другую аудиторию**

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | заведующий кафедрой/ руководитель департамента/ руководитель (директор) центра. |
| **Исполнитель:** | сотрудник диспетчерской службы УМУ. |
| **Результат:** | учебные занятия перенесены в другую аудиторию. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | 1. в Запросе необходимо указать аргументированную причину переноса занятия: необходимость специализированного оборудования для проведения занятия; нехватка посадочных мест; нарушение температурного режима в аудитории; аварийное состояние аудитории; ремонт аудитории; выделение аудитории под мероприятия различного уровня; 2. Заявителю необходимо указать: корпус, пару(-ы), наименование группы, наименование дисциплины; наименование мероприятия, требуемое оборудование, желательную(-ые) аудиторию(-ии). |
| **Дополнительные сведения:** | в услуге может быть отказано при отсутствии аудитории с заявленными требованиями; в случае если запрос отправлен преподавателем кафедры / департамента /центра, то запрос будет направлен с соответствующим комментарием на руководителя подразделения для согласования запроса. Время на решение запроса в данном случае может быть увеличено. |

* + - 1. **Предоставление учебной аудитории**

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1. заведующий кафедрой/ руководитель департамента/ руководитель (директор) центра; 2. руководитель структурного подразделения. |
| **Исполнитель:** | сотрудник диспетчерской службы УМУ. |
| **Результат:** | предоставленная учебная аудитория. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | Заявителю необходимо указать: дату(-ы), корпус, пару(-ы), наименование группы, наименование дисциплины или наименование мероприятия, количество слушателей, требуемое оборудование, желательную(-ые) аудиторию(-ии), ответственного за мероприятие (Ф.И.О. полностью, контактный телефон). |
| **Дополнительные сведения:** | 1. услуга может быть предоставлена, если указанная в запросе аудитория не будет занята. 2. Запрос необходимо подать не позднее, чем за три рабочих дня до начала мероприятия. 3. В случае если запрос отправлен преподавателем кафедры / департамента /центра, то запрос будет направлен с соответствующим комментарием на руководителя подразделения для согласования запроса. Время на решение запроса в данном случае может быть увеличено. |

### Услуги отдела планирования и организации учебного процесса

#### Предоставление учебного плана, календарного учебного графика и/или расписания учебных занятий для суда, официальная справка об обучении

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | сотрудник юридического отдела/ сотрудник УСУП. |
| **Исполнитель:** | сотрудник УМУ. |
| **Результат:** | предоставленные заверенные копии учебного плана, календарного учебного графика и/или расписания учебных занятий. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | в Запросе необходимо указать Ф.И.О., институт (факультет), группу, курс, период обучения, период, за который нужно предоставить календарный учебный график, расписание учебных занятий и/или подготовку (специальность), направленность (профиль)/специализация, форма обучения, технология, реализация. |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

#### Экспертиза учебных планов

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | заведующий кафедрой/ руководитель департамента/ руководитель (директор) центра. |
| **Исполнитель:** | сотрудник отдела планирования и организации учебного процесса. |
| **Результат:** | проведенная экспертиза учебных планов. |
| **Срок исполнения:** | 80 часов. |
| **Условия выполнения:** | заявителю необходимо выслать электронный вариант плана, разработанного в программе «Plany», на почту [UMU@tltsu.ru](mailto:UMU@tltsu.ru). |
| **Дополнительные сведения:** | 1. ответ заявителю направляется по электронной почте; 2. при неработоспособности программы «Plany», время исполнения запроса увеличивается на срок восстановления работоспособности программы «Plany». |

* + - 1. **Внесение базовых учебных планов (БУП), групп в систему «Галактика ERP»**

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1. сотрудник управления по работе со студентами; 2. сотрудник УСУП. |
| **Исполнитель:** | сотрудник отдела планирования и организации учебного процесса. |
| **Результат:** | базовые учебные планы, группы внесены в систему «Галактика ERP». |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | нет. |
| **Дополнительные сведения:** | 1. БУПы, группы вносятся в соответствии с технологическим регламентом работы в системе «Галактика ERP». 2. внесение БУПов должно осуществляться полностью до начала приемной кампании. 3. при неработоспособности системы «Галактика ERP», время исполнения запроса увеличивается на срок восстановления работоспособности программ. 4. при необходимости внесения более 5 БУП, групп, срок исполнения увеличивается до 80 часов. |

#### Консультирование по вопросам работы в программе «Plany»

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1. заведующий кафедрой/ руководитель департамента/ руководитель (директор) центра; 2. специалист кафедры/ департамента/ центра. |
| **Исполнитель:** | сотрудник отдела планирования и организации учебного процесса. |
| **Результат:** | проведенная консультация по вопросам работы в программе «Plany». |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | 1. Заявитель, обратившийся за консультацией, должен иметь установленную программу «Plany»; 2. Заявитель должен быть ознакомлен с документацией по работе в программе «Plany»; 3. работоспособность программы «Plany» в период консультации. |
| **Дополнительные сведения:** | по желанию Заявителя консультация может быть оказана по телефону или на рабочем месте Исполнителя. |

#### Консультирование по вопросам работы в АИСУ «Кафедры»

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1. заведующий кафедрой/ руководитель департамента/ руководитель (директор) центра; 2. специалист кафедры/ департамента/ центра. |
| **Исполнитель:** | сотрудник отдела планирования и организации учебного процесса. |
| **Результат:** | проведенная консультация по вопросам работы в АИСУ «Кафедры». |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | 1. Заявитель должен иметь права на работу в АИСУ «Кафедры». 2. Заявитель должен быть ознакомлен с документацией по работе в АИСУ «Кафедры». 3. работоспособность АИСУ «Кафедры» в период консультации. |
| **Дополнительные сведения:** | по желанию Заявителя консультация может быть оказана по телефону или на рабочем месте Исполнителя. |

#### Консультирование по вопросам, касающихся учебной нагрузки

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1. заведующий кафедрой/ руководитель департамента/ руководитель (директор) центра; 2. специалист кафедры/ департамента/ центра. |
| **Исполнитель:** | сотрудник отдела планирования и организации учебного процесса. |
| **Результат:** | проведенная консультация по вопросам корректности нагрузки. |
| **Срок исполнения:** | 80 часов. |
| **Условия выполнения:** | 1. Заявитель должен иметь права на работу в АИСУ «Кафедры». 2. Заявитель, обратившийся за консультацией, должен иметь установленную программу «Plany». 3. Заявитель должен быть ознакомлен с документацией по работе в АИСУ «Кафедры». 4. работоспособность АИСУ «Кафедры» в период консультации. |
| **Дополнительные сведения:** | по желанию Заявителя консультация может быть оказана по телефону или на рабочем месте Исполнителя. |

#### Консультирование по вопросам оформления почасовой оплаты труда

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1. заведующий кафедрой/ руководитель департамента/ руководитель (директор) центра; 2. специалист кафедры/ департамента/ центра; 3. преподаватель. |
| **Исполнитель:** | сотрудник отдела планирования и организации учебного процесса. |
| **Результат:** | проведенная консультация по вопросам оформления почасовой оплаты труда. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | 1) Заявитель должен иметь права на работу в АИСУ «Кафедры».  2) Заявитель должен быть ознакомлен с документацией по работе в АИСУ «Кафедры» и с документацией по оформлению почасовой оплаты педагогической работы лиц, привлекаемых к реализации учебного процесса.  3) работоспособность АИСУ «Кафедры» в период консультации. |
| **Дополнительные сведения:** | по желанию Заявителя консультация может быть оказана по телефону или на рабочем месте Исполнителя. |

#### Консультирование по вопросам организационно-методической работы

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1. заведующий кафедрой/ руководитель департамента/ руководитель (директор) центра; 2. специалист кафедры/ департамента/ центра; 3. преподаватель. |
| **Исполнитель:** | сотрудник отдела планирования и организации учебного процесса. |
| **Результат:** | проведенная консультация по вопросам организационно-методической работы. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | нет. |
| **Дополнительные сведения:** | по желанию Заявителя консультация может быть оказана по телефону или на рабочем месте Исполнителя. |

#### Консультирование по вопросам РПД и ОПОП ВО

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1. заведующий кафедрой/ руководитель департамента/ руководитель (директор) центра; 2. специалист кафедры/ департамента/ центра; 3. преподаватель. |
| **Исполнитель:** | сотрудник отдела планирования и организации учебного процесса. |
| **Результат:** | проведенная консультация по вопросам оформления РПД и ОПОП ВО. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | заявитель должен быть ознакомлен с документацией по оформлению РПД и ОПОП ВО. |
| **Дополнительные сведения:** | по желанию Заявителя консультация может быть оказана по телефону или на рабочем месте Исполнителя. |

#### Консультирование по вопросам реализации балльно-рейтинговой системы

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1. заведующий кафедрой/ руководитель департамента/ руководитель (директор) центра; 2. специалист кафедры/ департамента/ центра; 3. преподаватель. |
| **Исполнитель:** | сотрудник отдела планирования и организации учебного процесса. |
| **Результат:** | проведенная консультация по вопросам реализации балльно-рейтинговой системы. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | 1. Заявитель должен иметь права для входа в образовательный портал ТГУ. 2. Заявитель должен быть ознакомлен с документацией по реализации балльно-рейтинговой системы. 3. работоспособность образовательного портала. |
| **Дополнительные сведения:** | по желанию Заявителя консультация может быть оказана по телефону или на рабочем месте Исполнителя. |

#### Консультирование по вопросам, касающихся календарных учебных графиков

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1. заведующий кафедрой/ руководитель департамента/ руководитель (директор) центра; 2. специалист кафедры/ департамента/ центра. |
| **Исполнитель:** | сотрудник отдела планирования и организации учебного процесса. |
| **Результат:** | проведенная консультация по вопросам, касающихся календарных учебных графиков. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | 1. Заявитель, обратившийся за консультацией, должен иметь установленную программу «Plany». 2. Заявитель должен быть ознакомлен с документацией по работе в программе «Plany». 3. работоспособность программы «Plany» в период консультации. |
| **Дополнительные сведения:** | по желанию Заявителя консультация может быть оказана по телефону или на рабочем месте Исполнителя. |

#### Предоставление доступа в систему «Антиплагиат»

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | заведующий кафедрой/ руководитель департамента/ руководитель (директор) центра. |
| **Исполнитель:** | сотрудник отдела планирования и организации учебного процесса. |
| **Результат:** | доступ в систему «Антиплагиат». |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | заявителю необходимо указать: Ф.И.О. (полностью), подразделение, должность, e-mail. |
| **Дополнительные сведения:** | 1. срок решения зависит от работоспособности системы «Антиплагиат» и может быть увеличен при её неработоспособности до восстановления; 2. если количество пользователей больше 5, то срок решение увеличивается до 80 часов. |

#### Подготовка и выдача документов, касающихся обучения научно-педагогических кадров в аспирантуре

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | студент, обучающийся в аспирантуре. |
| **Исполнитель:** | сотрудник отдела планирования и организации учебного процесса. |
| **Результат:** | подготовленный документ |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | заявителю необходимо указать: Ф.И.О. (полностью), институт, направление подготовки. |
| **Дополнительные сведения:** | если необходимо предоставить удостоверение по сдачи кандидатских экзаменов, то срок предоставления услуги увеличивается до 80 часов. |

#### Проверка и исправление корректности выбора дисциплин по выбору

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | студент очной формы обучения, сотрудник УСУП. |
| **Исполнитель:** | сотрудник отдела планирования и организации учебного процесса. |
| **Результат:** | Дисциплины по выбору выбраны студентом очной формы обучения корректно. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | заявителю необходимо указать: Ф.И.О. (полностью), институт, направление подготовки, дисциплину. |
| **Дополнительные сведения:** | запрос может быть выполнен только в случае работоспособности «Образовательного портала». |

### Услуги отдела разработки контентов

#### Выгрузка БТЗ

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | научно-педагогический сотрудник. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела разработки контентов. |
| **Результат:** | выгруженный БТЗ в формате MTX. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | если выгрузка из образовательного портала:   1. необходимо указать Ф.И.О. разработчика. 2. id БТЗ на образовательном портале. 3. название курса, для которого производится экспорт (в действующий Moodle).   если выгрузка из Moodle 2.7:   1. необходимо указать Ф.И.О. разработчика. 2. id и название курса из Moodle 2.7. 3. название курса, для которого производится экспорт (в действующий Moodle). |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

#### Консультация отдела разработки контентов

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | сотрудник. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела разработки контентов. |
| **Результат:** | проведенная консультация. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | нет. |
| **Дополнительные сведения:** | 1. в случае, если время консультации превышает 15 мин, исполнитель имеет право перенести консультацию на следующий рабочий день, согласовав время с заявителем. 2. по желанию заявителя консультация может быть оказана по телефону или на рабочем месте исполнителя. |

#### Выдача контентов в систему Moodle

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | сотрудник. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела разработки контентов. |
| **Результат:** | выданный в системе Moodle контент. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | нет. |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

#### Сопровождения вебинаров

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1. заведующий кафедрой; 2. сотрудник института дополнительного профессионального образования. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела разработки контентов. |
| **Результат:** | проведенное сопровождение вебинара. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | нет. |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

#### Консультация по вопросам работы на платформе MacMillan

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1) студент.  2) оператор контакт-центра ДО. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела разработки контентов. |
| **Результат:** | перенесенные баллы в РД. |
| **Срок исполнения:** | 80 часов. |
| **Условия выполнения:** | Ф.И.О, институт, группа, выгрузка результатов, полученная от представителя Macmillan Practice Online |
| **Дополнительные сведения:** | отчёт студента с платформы Macmillan Practice Online в формате pdf. |

#### Проверка корректности создания и отправки ссылок на мероприятия / учебные занятия

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | заведующий кафедрой / руководитель департамента / директор центра, сотрудник института дополнительного профессионального образования. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела разработки контентов. |
| **Результат:** | на электронный адрес почты отправлена корректная ссылка на мероприятие / учебное занятие. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | ФИО сотрудника, не получившего корректную ссылку на мероприятие / учебное занятие, адрес электронной почты, дата, время и название мероприятия /учебного занятия. |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

#### Заведение слушателей курсов в ЛК Росдистант

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | заведующий кафедрой / руководитель департамента / директор центра, руководитель института дополнительного профессионального образования. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела разработки контентов. |
| **Результат:** | на электронный адрес почты отправлена корректная ссылка на мероприятие / учебное занятие. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | К запросу необходимо прикрепить файл в формате xls (первые две колонки ФИО слушателей курсов и адрес электронной почты, первая строка - заголовки); указать даты проведения, время и название курса. |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

## Услуги центра проектной деятельности

### Консультация по вопросам практики, стажировки, трудоустройства и целевой подготовки студентов

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1. студент; 2. сотрудник. |
| **Исполнитель:** | специалист центра проектной деятельности. |
| **Результат:** | проведенная консультация. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | в Запросе необходимо указать контактный телефон, максимально точно сформулировать вопрос. |
| **Дополнительные сведения:** | 1. в случае, если время консультации превышает 20 мин, Исполнитель имеет право перенести консультацию на следующий рабочий день, согласовав время с Заявителем. 2. консультация может быть оказана либо по телефону, либо на рабочем месте Исполнителя, если об этом указано в Запросе. |

### Предоставление информации по приказам об организации практики студентов

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1. студент; 2. сотрудник. |
| **Исполнитель:** | специалист центра проектной деятельности. |
| **Результат:** | предоставленная информация и электронная копия приказа об организации практики студентов. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | в Запросе необходимо указать Ф.И.О. и группу студента, вид практики, контактный телефон. |
| **Дополнительные сведения:** | электронная копия приказа прикрепляется в качестве вложения к запросу в системе «iTop». |

### Определение места прохождения практики

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | студент. |
| **Исполнитель:** | специалист центра проектной деятельности. |
| **Результат:** | определено место прохождения практики студента. |
| **Срок исполнения:** | 80 часов. |
| **Условия выполнения:** | в Запросе необходимо указать Ф.И.О. и группу студента, вид практики, контактный телефон, дополнительные и уточняющие сведения, влияющие на результат услуги. |
| **Дополнительные сведения:** | запрос необходимо оставить не менее чем за 30 дней до начала практики. |

## Услуги научной библиотеки

### Услуги отдела наукометрии

#### Выдача и восстановление паролей к электронно-библиотечным системам (ЭБС)

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | студент. |
| **Исполнитель:** | сотрудник ОН. |
| **Результат:** | выданный или восстановленный пароль от ЭБС. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | в Запросе необходимо указать Ф.И.О. (полностью) и адрес электронной почты, группу. |
| **Дополнительные сведения:** | логин и пароль отправляются на адрес электронной почты студента. |

#### Создание скрин-копий статей, индексируемых в международных базах цитирования Scopus и Web of Science

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1) студент;  2) преподаватель. |
| **Исполнитель:** | сотрудник ОН. |
| **Результат:** | создание скрин-копий статей, индексируемых в международных базах цитирования Scopus и Web of Science. Скрин-копии отправляются в адрес электронной почты преподавателя (сотрудника). |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | услуга доступна при работоспособности сайтов Scopus и Web of Science, на которую также может повлиять работа корпоративной компьютерной сети ТГУ и корпоративной электронной почты. |
| **Дополнительные сведения:** | необходимо в заявке указать Ф.И.О., адрес электронной почты и выходные данные статей (фамилии авторов, наименование статьи, название журнала, год выпуска, страницы). |

# Услуги подразделений, подчиненных проректору по административно-хозяйственной работе

## Услуги отдела санитарно-технического и вентиляционного обслуживания

### Ремонт или замена санитарно-технического оборудования

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1. студент; 2. сотрудник. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела санитарно-технического и вентиляционного обслуживания. |
| **Результат:** | исправно работающее санитарно-техническое оборудование. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | в Запросе необходимо указать корпус, номер кабинета. |
| **Дополнительные сведения:** | при отсутствии ремонтного материала или нового оборудования, срок исполнения запроса увеличивается до даты их приобретения. |

### Ремонт или замена приборов отопления

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1. студент; 2. сотрудник. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела санитарно-технического и вентиляционного обслуживания. |
| **Результат:** | исправно работающие приборы отопления. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | в Запросе необходимо указать корпус, номер кабинета. |
| **Дополнительные сведения:** | при отсутствии ремонтного материала или нового прибора, срок исполнения запроса увеличивается до даты их приобретения. |

### Обслуживание вентиляционного оборудования, шахт вентиляции

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1. студент; 2. сотрудник. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела санитарно-технического и вентиляционного обслуживания. |
| **Результат:** | устранение выявленных в ходе обслуживания неисправностей. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | в Запросе необходимо указать корпус, номер кабинета. |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

## Услуги отдела электротехнического обслуживания

### Ремонт или замена ламп и светильников

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1. студент; 2. сотрудник. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела электротехнического обслуживания. |
| **Результат:** | исправно работающая лампа, светильник. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | 1. в Запросе необходимо указать место расположения лампы, светильника (корпус, кабинет, коридор и т.д.). 2. Заявитель должен обеспечить доступ к месту расположения лампы, светильника. |
| **Дополнительные сведения:** | при отсутствии ремонтного материала или новой лампы и светильника, срок исполнения запроса увеличивается до даты их приобретения. |

### Ремонт или замена электровыключателей

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1. студент; 2. сотрудник. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела электротехнического обслуживания. |
| **Результат:** | исправно работающий электровыключатель. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | 1. в Запросе необходимо указать место расположения электровыключателя (корпус, кабинет, коридор и т.д.). 2. Заявитель должен обеспечить доступ к месту расположения электровыключателя. |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

### Ремонт или замена электророзеток

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1. студент; 2. сотрудник. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела электротехнического обслуживания. |
| **Результат:** | исправно работающая электророзетка. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | 1. в Запросе необходимо указать место расположения электророзетки (корпус, кабинет, коридор и т.д.). 2. Заявитель должен обеспечить доступ к месту расположения электророзетки. |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

### Восстановление питания после отключения электроэнергии

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1. студент; 2. сотрудник. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела электротехнического обслуживания. |
| **Результат:** | восстановлена подача электроэнергии. |
| **Срок исполнения:** | 8 часов. |
| **Условия выполнения:** | нет. |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

## Услуги хозяйственно-эксплуатационного управления

### Ремонт офисной мебели

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1. студент; 2. сотрудник. |
| **Исполнитель:** | специалист хозяйственно-эксплуатационного управления. |
| **Результат:** | отремонтированный стул, шкаф, стеллаж, тумба, стол, компьютерный стол. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | 1. в Запросе необходимо указать корпус, номер кабинета. 2. Заявитель должен обеспечить доступ к месту расположения офисной мебели. |
| **Дополнительные сведения:** | 1. ремонт офисных кресел осуществляется в случае, если сломан механизм качения, неустойчив подлокотник или сломался ролик и т.д. 2. шкафы, стеллажи ремонтируются в случае, если петли или боковины расшатываются, отрываются и т.д. 3. столы ремонтируют, если вышел из строя механизм регулирования подставки для клавиатуры, если ослаблены элементы соединения и т.д. 4. при отсутствии хозяйственного оборудования, необходимых инструментов или деталей для замены, срок исполнения запроса увеличивается до даты их приобретения. |

### Ремонт дверей и замена ее комплектующих

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1. студент; 2. сотрудник. |
| **Исполнитель:** | специалист хозяйственно-эксплуатационного управления. |
| **Результат:** | отремонтированные или замененные ручки, замки, доводчики дверей, петли. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | 1. в Запросе необходимо указать корпус, номер кабинета. 2. Заявитель должен обеспечить доступ к месту расположения объекта. |
| **Дополнительные сведения:** | 1. ремонт двери осуществляется, если петли двери ослаблены, скрипит, отпирается и запирается с трудом, не работает замок, слетела петля, не функционирует доводчик и т.д. 2. замок подлежит замене в случае невозможности его ремонта (замок треснул изнутри, в замке застрял сломанный ключ и т.д.). 3. при отсутствии хозяйственного оборудования, необходимых инструментов или деталей для замены, срок исполнения запроса увеличивается до даты их приобретения. |

### Ремонт/установка крючков, полок, приспособлений для картин, зеркал

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1. студент; 2. сотрудник. |
| **Исполнитель:** | специалист хозяйственно-эксплуатационного управления. |
| **Результат:** | отремонтированные/установленные крючки, полки, приспособления для картин, зеркал. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | 1. в Запросе необходимо указать корпус, номер кабинета. 2. Заявитель должен обеспечить доступ к месту расположения объекта. |
| **Дополнительные сведения:** | 1. ремонт осуществляется в случае, если ослабло крепление у картин, зеркал, ослаблены петли полок, шатаются приспособлении для крепления картин, зеркал. 2. установка осуществляется в случае, если прежние крючки, приспособления для крепления вышли из строя и не подлежат ремонту. 3. установке подлежат полки, картины, зеркала, стоящие на балансе ТГУ. 4. при отсутствии хозяйственного оборудования, необходимых инструментов или деталей для замены, срок исполнения запроса увеличивается до даты их приобретения. |

### Ремонт/замена элементов окон

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1. студент; 2. сотрудник. |
| **Исполнитель:** | специалист хозяйственно-эксплуатационного управления. |
| **Результат:** | отремонтированные или замененные ручки, шпингалеты, замки, жалюзи, карнизы, крепления и механизмы жалюзи. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | 1. в Запросе необходимо указать место расположения окна (корпус, кабинет и т.д.). 2. Заявитель должен обеспечить доступ к месту расположения окна. |
| **Дополнительные сведения:** | 1. ремонт деревянных окон осуществляется в случае, если ослаблены петли, если сломалась ручка (ремонт путем ее замены). 2. пластиковые окна ремонтируются, если механизм, позволяющий открыть окно, не работает. 3. при отсутствии хозяйственного оборудования, необходимых инструментов или деталей для замены, срок исполнения запроса увеличивается до даты их приобретения. |

### Обслуживание лифтов

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1. студент; 2. сотрудник. |
| **Исполнитель:** | специалист хозяйственно-эксплуатационного управления. |
| **Результат:** | устранены неисправности, выявленные в ходе обслуживания. |
| **Срок исполнения:** | 8 часов. |
| **Условия выполнения:** | в Запросе необходимо указать место расположения лифта (корпус). |
| **Дополнительные сведения:** | 1. данная услуга включает в себя поддержание в рабочем состоянии лифтов, их содержание в чистоте, а также поддержание вентиляции, освещения и зеркал в лифтах в соответствующем состоянии в соответствии с федеральными законами РФ и техническими регламентами. 2. в летний период (июль-август) лифты могут работать с 7:45 до 17:00, количество работающих лифтов в этот период определяется приказом ректора. |

### Выдача материала для утепления окон и дверей

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | сотрудник. |
| **Исполнитель:** | комендант. |
| **Результат:** | выданы материалы для утепления окон и дверей. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | нет. |
| **Дополнительные сведения:** | при отсутствии необходимых материалов, срок исполнения запроса увеличивается до даты их приобретения. |

### Контроль работы клининговой компании

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1. студент; 2. сотрудник. |
| **Исполнитель:** | комендант. |
| **Результат:** | работа клининговой компании осуществляется в соответствии с техническим заданием. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | в Запросе необходимо указать место расположения несоответствия. |
| **Дополнительные сведения:** | 1. в обязанности клининговой компании входит: уборка и содержание помещений; поставка моющих средств, бумаги, бумажных полотенец; уборка снега и мусора; содержание ландшафта. 2. клининговая компания должна осуществлять ежедневное мытье полов, вынос мусора, удаление пыли с мебели, техники, подоконников, уход за напольными твердыми поверхностями и ковровыми покрытиями, мойка зеркал; два раза в год: мойка оконных стекол со всех сторон, рам и между рамами, мойка подоконников, во время генеральной уборки осенью и весной. 3. клининговая компания должна обеспечивать корпуса университета жидким или твердым мылом, туалетной бумагой, бумажными полотенцами. 4. уборка мусора с территории университета осуществляется каждый день; очистка снега с автостоянок и проезжей части территории университета осуществляется в зимний период после накопления 5 сантиметров снега, пешеходные дороги очищаются после накопления 2 сантиметров снега. 5. в летний период времени насаждения на территории университета поливаются каждый вечер; стрижка газона проводится в период с мая по октябрь, раз в неделю; в зимний период времени работы на данных участках не производятся. |

## Услуги службы главного инженера

### Замена оконных стекол

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1. студент; 2. сотрудник. |
| **Исполнитель:** | специалист службы главного инженера. |
| **Результат:** | замененные оконные стекла. |
| **Срок исполнения:** | 8 часов. |
| **Условия выполнения:** | 1. в Запросе необходимо указать место расположения окна (корпус, кабинет, коридор и т.д.). 2. Заявитель должен обеспечить доступ к месту расположения окна. |
| **Дополнительные сведения:** | в летний период срок исполнения может быть увеличен до 24 часов. |

### Врезка замков

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | сотрудник. |
| **Исполнитель:** | специалист службы главного инженера. |
| **Результат:** | установленный замок. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | 1. в Запросе необходимо указать место расположения объекта (корпус, кабинет, коридор и т.д.). 2. Заявитель должен обеспечить доступ к месту расположения объекта. |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

# Услуги подразделений, подчиненных проректору по экономике

## Услуги бухгалтерии

### Услуги материального отдела

#### Консультация бюджетодержателей и исполнителей по договорам

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1. бюджетодержатель. 2. сотрудник. |
| **Исполнитель:** | специалист материального отдела. |
| **Результат:** | проведенная консультация по вопросам оформления и сопровождения договоров на закупку товаров и услуг. |
| **Срок исполнения:** | 8 часов |
| **Условия выполнения:** | нет. |
| **Дополнительные сведения:** | 1) в случае, если время консультации превышает 20 мин, Исполнитель имеет право перенести консультацию на следующий рабочий день, согласовав время с Заявителем.  2) консультация может быть оказана по телефону или на рабочем месте Исполнителя. |

#### Консультация материально ответственных лиц

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | материально ответственное лицо. |
| **Исполнитель:** | специалист материального отдела. |
| **Результат:** | проведенная консультация по оформлению документов по инвентаризации, списанию, перемещению объектов. |
| **Срок исполнения:** | 8 часов. |
| **Условия выполнения:** | нет. |
| **Дополнительные сведения:** | 1. в случае, если время консультации превышает 20 мин, Исполнитель имеет право перенести консультацию на следующий рабочий день, согласовав время с Заявителем. 2. консультация может быть оказана по телефону или на рабочем месте Исполнителя. |

#### Консультирование квартиросъёмщиков

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | студент/ сотрудник, проживающий в общежитии. |
| **Исполнитель:** | специалист материального отдела. |
| **Результат:** | проведенная консультация по сумме задолженности по квартплате, по необходимым документам на перерасчет квартплаты, по информированию лицевого счета для оплаты за проживание. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | в Запросе необходимо указать Ф.И.О., контактную информацию (номер телефона, e-mail). |
| **Дополнительные сведения:** | 1. в случае, если время консультации превышает 20 мин, Исполнитель имеет право перенести консультацию на следующий рабочий день, согласовав время с Заявителем. 2. консультация может быть оказана по телефону или на рабочем месте Исполнителя. |

#### Подготовка и выдача/отправка справок по квартплате, корректировка квартплаты

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | студент/сотрудник, проживающий в общежитии. |
| **Исполнитель:** | бухгалтер второй категории. |
| **Результат:** | подготовленная справка по квартплате, скорректированная квартплата. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | в Запросе необходимо указать Ф.И.О., подразделение (институт), назначение справки, институт, точный почтовый адрес (в случае необходимости отправки). |
| **Дополнительные сведения:** | 1. корректировка квартплаты возможна, если потребитель представит доказательство своего отсутствия (билеты за проезд, счета с гостиничных номеров). 2. для получения справки требуются паспорт или студенческий билет, договор на обучение. 3. иногородним студентам документ об образовании отправляется почтой России. 4. по г. Тольятти почтовые отправления не осуществляются. |

### Услуги отдела кассово-банковских операций учета, контроля и отчетности

#### Консультация студентов по оплате за обучение

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | студент. |
| **Исполнитель:** | бухгалтер второй категории. |
| **Результат:** | проведенная консультация по начислениям, по задолженности, по пеням. |
| **Срок исполнения:** | 8 часов. |
| **Условия выполнения:** | нет. |
| **Дополнительные сведения:** | 1. в случае, если время консультации превышает 20 мин, Исполнитель имеет право перенести консультацию на следующий рабочий день, согласовав время с Заявителем. 2. консультация может быть оказана по телефону или на рабочем месте Исполнителя. 3. информация о задолженности студентов, каждый месяц выкладывается на сайте ТГУ - http://edu.tltsu.ru/sites/site.php?s=124&m=48413 |

#### Подготовка и выдача/отправка справок об отсутствии финансовой задолженности

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | студент. |
| **Исполнитель:** | ведущий бухгалтер. |
| **Результат:** | подготовленная справка об отсутствии финансовой задолженности в связи с переводом на бюджетное обучение. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | в Запросе необходимо указать Ф.И.О., институт, точный почтовый адрес (в случае необходимости отправки). |
| **Дополнительные сведения:** | 1. для получения справки требуются паспорт или студенческий билет, договор на обучение. 2. иногородним студентам документ об образовании отправляется почтой России. 3. по г. Тольятти почтовые отправления не осуществляются. |

#### Подготовка и выдача/отправка дубликата квитанции об оплате за обучение

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1. студент. 2. родитель. 3. опекун. |
| **Исполнитель:** | ведущий бухгалтер. |
| **Результат:** | подготовленный дубликат квитанции об оплате. |
| **Срок исполнения:** | 80 часов. |
| **Условия выполнения:** | в Запросе необходимо указать Ф.И.О., институт, период оплаты, институт, точный почтовый адрес (в случае необходимости отправки). |
| **Дополнительные сведения:** | 1. квитанции об оплате выдаются в случае утери, либо в случае недостающих квитанций. 2. для получения справки требуются паспорт или студенческий билет, договор на обучение. 3. иногородним студентам документ об образовании отправляется почтой России. 4. по г. Тольятти почтовые отправления не осуществляются. |

#### Подготовка и выдача/отправка справки (реестра) об оплате за обучение для налоговой службы

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1. студент. 2. родитель. 3. опекун. |
| **Исполнитель:** | ведущий бухгалтер. |
| **Результат:** | подготовленная справка об оплате за обучение для налоговой инспекции. |
| **Срок исполнения:** | 80 часов. |
| **Условия выполнения:** | в Запросе необходимо указать Ф.И.О., институт, период оплаты, институт, точный почтовый адрес (в случае необходимости отправки). |
| **Дополнительные сведения:** | 1. для получения справки (реестра) требуются паспорт или студенческий билет, договор на обучение. 2. иногородним студентам документ об образовании отправляется почтой России. 3. по г. Тольятти почтовые отправления не осуществляются. |

#### Подготовка карточки-счета

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | юридический отдел. |
| **Исполнитель:** | ведущий бухгалтер. |
| **Результат:** | подготовленная и выданная карточка-счет. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | в Запросе необходимо указать Ф.И.О. студента, на которого необходимо подготовить карточку счета и институт, в котором обучался. |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

### Услуги расчетного отдела

#### Подготовка справок студентам

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | студент. |
| **Исполнитель:** | специалист расчетного отдела бухгалтерии. |
| **Результат:** | подготовленная к выдаче справка. |
| **Срок исполнения:** | 1. 24 часа. 2. 80 часов – в случае обновления ПО или закрытия отчетного периода. |
| **Условия выполнения:** | необходимо указать Ф.И.О., институт, содержание справки, назначение справки. |
| **Дополнительные сведения:** | 1) подготавливаются справки по начислениям стипендии, справки о выплате денежных средств по беременности, справки на визу, справки для получения социальной стипендии и т.д.  2) справки могут выдаваться за определенные периоды (со сроком давности не более 5 лет).  3) выдача справок производится на следующий день после регистрации запроса, если запрос был направлен до 14:00 текущего дня (в случае, если запрос направлен позже 14:00, то справка будет подготовлена в течение двух последующих рабочих дней). |

#### Консультация по стипендиям и выдаче пластиковых карт студентам

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | студент. |
| **Исполнитель:** | специалист расчетного отдела бухгалтерии. |
| **Результат:** | проведенная консультация. |
| **Срок исполнения:** | 8 часов. |
| **Условия выполнения:** | нет. |
| **Дополнительные сведения:** | 1. в случае, если время консультации превышает 15 мин, исполнитель имеет право перенести консультацию на следующий рабочий день, согласовав время с заявителем. 2. по желанию заявителя консультация может быть оказана по телефону или на рабочем месте исполнителя. |

#### Консультация по начислениям заработной платы и выдаче пластиковых карт

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | сотрудник. |
| **Исполнитель:** | специалист расчетного отдела бухгалтерии. |
| **Результат:** | проведенная консультация. |
| **Срок исполнения:** | 8 часов. |
| **Условия выполнения:** | нет. |
| **Дополнительные сведения:** | 1. в случае, если время консультации превышает 15 мин, исполнитель имеет право перенести консультацию на следующий рабочий день, согласовав время с заявителем. 2. по желанию заявителя консультация может быть оказана по телефону или на рабочем месте исполнителя. |

#### Подготовка справок сотрудникам

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | сотрудник. |
| **Исполнитель:** | специалист расчетного отдела бухгалтерии. |
| **Результат:** | подготовленная к выдаче справка. |
| **Срок исполнения:** | 1) 24 часа.  2) 80 часов:   * в случае обновления ПО или закрытия отчетного периода; * после эскалации запроса от управления делами по подготовке справки о заработной плате для назначения пенсии. |
| **Условия выполнения:** | необходимо указать Ф.И.О., подразделение, содержание справки, назначение справки. |
| **Дополнительные сведения:** | 1) подготавливаются следующие виды справок: 2 – НДФЛ; справка о доходах за 3 месяца, 6 месяцев и за год; справки на визу; 182Н – справка для расчета больничных листов при увольнении сотрудника; справка о средней заработной плате для определения размера пособия по безработице.  2) выдача справок производится на следующий день после регистрации запроса, если запрос был оставлен до 14:00 текущего дня. В случае, если запрос направлен позже 14:00, то справка будет подготовлена в течение двух последующих рабочих дней.  3) для подготовки справки о средней заработной плате для определения размера пособия по безработице используется форма и инструкция, размещенная на официальном сайте службы занятости населения Самарской области (<http://trud.samregion.ru>). |

#### Подготовка расчетного листа

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | сотрудник. |
| **Исполнитель:** | специалист расчетного отдела бухгалтерии. |
| **Результат:** | подготовленный к выдаче расчетный лист. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | необходимо указать Ф.И.О., подразделение. |
| **Дополнительные сведения:** | расчетные листы готовятся к 13 числу за предыдущий месяц. |

## Услуги финансового управления

### Корректировка данных в информационной системе «Галактика ERP» по несоответствиям в стоимости обучения

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1. сотрудник бухгалтерии; 2. сотрудник УСУП. |
| **Исполнитель:** | сотрудник финансового управления. |
| **Результат:** | скорректированные данные. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | в Запросе необходимо указать:   * описание несоответствия; * действия, в результате которых выявлено несоответствие; * базовый учебный план (БУП); * форму обучения; * курс обучения; * Ф.И.О. студента (при необходимости). |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

### Предоставление калькуляции стоимости обучения

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | сотрудник юридического отдела. |
| **Исполнитель:** | сотрудник финансового управления. |
| **Результат:** | предоставленная калькуляция стоимости обучения. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | в Запросе необходимо указать, направление подготовки, период обучения, курс обучения, форма обучения. |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

# Услуги управления по работе с персоналом

## Услуги отдела управления персоналом

### Подготовка копии трудовой книжки

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | сотрудник. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела управления персоналом. |
| **Результат:** | заверенная копия трудовой книжки. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | 1) в Запросе необходимо указать Ф.И.О., подразделение, должность;  2) для получения копии трудовой книжки необходимо предоставить паспорт или служебное удостоверение. |
| **Дополнительные сведения:** | копию трудовой книжки может забрать лицо, имеющее доверенность от Заявителя. |

### Подготовка выписки из трудовой книжки

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | сотрудник. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела управления персоналом. |
| **Результат:** | заверенная выписка из трудовой книжки. |
| **Срок исполнения:** | 80 часов. |
| **Условия выполнения:** | 1. в Запросе необходимо указать Ф.И.О., подразделение, должность; 2. для получения выписки из трудовой книжки необходимо предоставить паспорт или служебное удостоверение. |
| **Дополнительные сведения:** | выписку из трудовой книжки может забрать лицо, имеющее доверенность от Заявителя. |

### Консультационные работы

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | сотрудник. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела управления персоналом. |
| **Результат:** | проведенная консультация по вопросам, касающимся отдела управления персоналом. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | нет. |
| **Дополнительные сведения:** | 1) в случае, если время консультации превышает 15 мин, Исполнитель имеет право перенести консультацию на следующий рабочий день, согласовав время с Заявителем;  2) консультация может быть оказана по телефону или на рабочем месте Исполнителя. |

### Подготовка выписки из приказа об отпуске

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | сотрудник. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела управления персоналом. |
| **Результат:** | подготовленная выписка из приказа об отпуске. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | 1. в Запросе необходимо указать Ф.И.О., подразделение, должность, период отпуска; 2. для получения выписки необходимо предоставить паспорт или служебное удостоверение. |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

### Подготовка копий должностных инструкций

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | сотрудник. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела управления персоналом. |
| **Результат:** | подготовленная копия должностной инструкции. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | 1. в Запросе необходимо указать Ф.И.О., подразделение, должность, электронный адрес (в случае, если должностная инструкция необходима в электронном виде); 2. для получения копии должностных инструкций необходимо предоставить паспорт или служебное удостоверение. |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

### Подготовка справок сотрудникам

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | сотрудник. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела управления персоналом. |
| **Результат:** | подготовленная справка. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | 1. в Запросе необходимо указать Ф.И.О., дата рождения, подразделение, должность; 2. для получения справки необходимо предоставить паспорт или служебное удостоверение. |
| **Дополнительные сведения:** | 1. выдаются справки:  * с места работы; * о педагогическом стаже; * о научно-педагогическом стаже; * что сотрудник находится в отпуске по беременности и родам; * что сотрудник не находится в отпуске по уходу за ребенком до 3-х лет.  1. справку может забрать лицо, имеющее доверенность от Заявителя. |

## Услуги отдела медицинской профилактики

### Подготовка дубликата результата флюорографии

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1. студент; 2. сотрудник. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела медицинской профилактики. |
| **Результат:** | подготовленный дубликат результата флюорографии. |
| **Срок исполнения:** | 8 часов. |
| **Условия выполнения:** | дубликат выдается, если в отдел медицинской профилактики был предоставлен оригинал флюорографии. |
| **Дополнительные сведения:** | 1. личное посещение отдела медицинской профилактики. 2. для получения дубликата необходимо предоставить паспорт, служебное удостоверение или студенческий билет. 3. доступность услуги: пн-чт с 8.00 – 15.00, перерыв на обед 12.30 - 13.15, пятница с 8.00 – 13.00, без перерыва на обед. |

### Подготовка сертификата по прививкам

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | сотрудник. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела медицинской профилактики. |
| **Результат:** | подготовленный сертификат по прививкам. |
| **Срок исполнения:** | 8 часов. |
| **Условия выполнения:** | нет. |
| **Дополнительные сведения:** | 1) сертификат по прививкам выдается, на все выполненные в отделе медицинской профилактики прививки или, если прививки сделаны по выданным направлениям.  2) сертификат выдается лично Заявителю, при предъявлении паспорта, удостоверения или студенческого билета.  3) Доступность услуги: пн-чт с 8.00 – 15.00, перерыв на обед 12.30 - 13.15, пятница с 8.00 – 13.00, без перерыва на обед. |

### Подготовка и выдача медицинских документов отчисленным студентам

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1. студент, отчисленный (окончивший) в текущем году; 2. сотрудник. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела медицинской профилактики. |
| **Результат:** | подготовленные медицинские документы отчисленному (окончившему) студенту . |
| **Срок исполнения:** | 24 часов. |
| **Условия выполнения:** | необходимо указать Ф.И.О. и институт, дата отчисления. |
| **Дополнительные сведения:** | 1. личное посещение отдела медицинской профилактики. 2. для получения документов необходимо предоставить паспорт или студенческий билет. 3. доступность услуги: пн-чт с 8.00 – 15.00, перерыв на обед 12.30 - 13.15, пятница с 8.00 – 13.00, без перерыва на обед. |

### Подготовка и выдача справки для посещения бассейна ТГУ

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1. студент; 2. сотрудник. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела медицинской профилактики. |
| **Результат:** | подготовленная к выдаче справка. |
| **Срок исполнения:** | 24 часов. |
| **Условия выполнения:** | необходимо указать Ф.И.О. и институт. |
| **Дополнительные сведения:** | 1. личное посещение отдела медицинской профилактики; 2. для получения справки необходимо предоставить паспорт; 3. доступность услуги: пн-чт с 8.00 – 15.00, перерыв на обед 12.30 - 13.15, пятница с 8.00 – 13.00, без перерыва на обед. |

# Услуги подразделений, подчиненных проректору по цифровизации

## Услуги отдела разработки информационных систем

### Восстановление функционирования АИСУ «Кафедры»

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1) сотрудник управления по работе с персоналом;  2) сотрудник учебно-методического управления;  3) сотрудник кафедры. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела разработки информационных систем. |
| **Результат:** | функционирующая АИСУ «Кафедры». |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | точное и полное описание признаков неработоспособности ИС, в случае необходимости с предоставлением ссылок и/или снимков экрана. |
| **Дополнительные сведения:** | возможные причины неработоспособности ИС:  сбой в данных ИС, которые нельзя исправить через интерфейс ИС. |

### Восстановление функционирования ИС «Образовательный портал»

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1) сотрудник;  2) студент. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела разработки информационных систем. |
| **Результат:** | функционирующая ИС «Образовательный портал». |
| **Срок исполнения:** | 8 часов. |
| **Условия выполнения:** | точное и полное описание признаков неработоспособности ИС, в случае необходимости с предоставлением ссылок и/или снимков экрана. |
| **Дополнительные сведения:** | возможные причины неработоспособности ИС:  сбой в данных ИС, которые нельзя исправить через интерфейс ИС. |

### Устранение ошибок в работе ИС «BIRT-Отчеты» и отчетов, разработанных в ОРИС

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | сотрудник. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела разработки информационных систем. |
| **Результат:** | функционирующий без ошибок ИС «BIRT-Отчеты» и отчетов. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | точное и полное описание признаков неработоспособности ИС, в случае необходимости с предоставлением ссылок и/или снимков экрана. |
| **Дополнительные сведения:** | возможные причины неработоспособности ИС:  сбой в данных ИС, которые нельзя исправить через интерфейс ИС. |

### Устранение сбоев при прохождении тестирования в ИС «Образовательный портал»

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1. сотрудник учебно-методического управления; 2. сотрудник подразделений службы Проректора по учебной работе. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела разработки информационных систем. |
| **Результат:** | устраненный сбой при прохождении тестирования в ИС «Образовательный портал». |
| **Срок исполнения:** | 8 часов. |
| **Условия выполнения:** | 1) Необходимо указать идентификатор или название теста.  2) Необходимо указать время и дату прохождения теста.  3) Необходимо указать Ф.И.О. тестируемого. |
| **Дополнительные сведения:** | возможные причины неработоспособности ИС:  сбой в данных ИС, которые нельзя исправить через интерфейс ИС. |

### Устранение ошибок в работе ИС «Личный кабинет Абитуриента» (сайт lk. rosdistant.ru)

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1) сотрудник центра маркетинга;  2) сотрудник управления по работе со студентами. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела разработки информационных систем. |
| **Результат:** | функционирующая без ошибок ИС. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | точное и полное описание признаков неработоспособности ИС, в случае необходимости с предоставлением ссылок и/или снимков экрана. |
| **Дополнительные сведения:** | возможные причины неработоспособности ИС:  сбой в данных ИС, которые нельзя исправить через интерфейс ИС. |

### Восстановление функционирования ИС «Битрикс24»

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1) сотрудник;  2) студент. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела разработки информационных систем. |
| **Результат:** | функционирующая ИС «Битрикс24». |
| **Срок исполнения:** | 8 часов. |
| **Условия выполнения:** | точное и полное описание признаков неработоспособности ИС, в случае необходимости с предоставлением ссылок и/или снимков экрана. |
| **Дополнительные сведения:** | возможные причины неработоспособности ИС:  сбой в данных ИС, которые нельзя исправить через интерфейс ИС. |

### Восстановление функционирования ИС «Личный кабинет студента Росдистанта» (сайт edu.rosdistant.ru)

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1) сотрудник;  2) студент. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела разработки информационных систем. |
| **Результат:** | функционирующий сайт rosdistant.ru. |
| **Срок исполнения:** | 8 часов. |
| **Условия выполнения:** | точное и полное описание признаков неработоспособности ИС, в случае необходимости с предоставлением ссылок и/или снимков экрана. |
| **Дополнительные сведения:** | возможные причины неработоспособности ИС:  сбой в данных ИС, которые нельзя исправить через интерфейс ИС. |

### Заведение групп и импорт задач проекта «Программа развития» в ИС «Битрикс24»

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | сотрудник центра стратегических инициатив. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела разработки информационных систем. |
| **Результат:** | заведенные группы и импортированные задачи проекта «Программа развития». |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | 1) к запросу необходимо прикрепить заполненные формы (Приложение А, Приложение Б);  2) файлы, в которых заполнены формы из Приложения А и Приложения Б должны быть формата «.xlsx» или «.xls». |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

### Предоставление доступа сотрудникам в ИС «Образовательный портал» (назначение прав, доступ к отчетам на 800 р.с., доступ к сущностям)

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | руководитель подразделения/начальник отдела. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела разработки информационных систем. |
| **Результат:** | получение необходимых прав и доступов к отчетам, сущностям. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | 1) указание полной информации к каким сущностям и/или отчетам необходим доступ;  2) Ф.И.О. пользователя. |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

### Выгрузка БТЗ с Образовательного портала

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | руководитель подразделения/директор центра/ заведующий кафедрой/ руководитель департамента |
| **Исполнитель:** | специалист отдела разработки информационных систем. |
| **Результат:** | выгруженный БТЗ. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | В запросе необходимо указать Ф.И.О. разработчика, id БТЗ на образовательном портале, название курса, адрес корпоративной почты руководителя. |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

## Услуги центра новых информационных технологий

### Услуги отдела сопровождения корпоративных систем

#### Консультация по работе в информационных системах: СЭД «1С: Документооборот государственного учреждения», АИСУ «Кафедры», ИС «Образовательный портал», ИС «Битрикс24», ИС «iTop», ИС «Галактика ERP»

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | пользователь информационной системы. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела сопровождения корпоративных систем. |
| **Результат:** | проведенная консультация по работе в ИС. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | 1. Заявитель должен иметь права на работу в системе; 2. Заявитель должен быть ознакомлен с документацией по работе пользователя в ИС; 3. работоспособность ИС в период консультации. |
| **Дополнительные сведения:** | 1) в случае, если время консультации превышает 15 мин, Исполнитель имеет право перенести консультацию на следующий рабочий день, согласовав время с Заявителем;  2) по желанию Заявителя консультация может быть оказана по телефону или на рабочем месте Исполнителя. |

#### Создание/корректировка технологического регламента/ пользовательской документации работы в информационной системе

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1. руководитель структурного подразделения – ответственный заказчик модуля корпоративной информационной системы; 2. пользователь информационной системы. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела сопровождения корпоративных систем. |
| **Результат:** | новая версия технологического регламента/пользовательской документации работы в информационной системе. |
| **Срок исполнения:** | 528 часов. |
| **Условия выполнения:** | консультации специалистов заявителя. |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

#### Предоставление доступа сотрудникам в ИС «Росдистант» (выдача логина, консультация по восстановлению/смене пароля)

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | заведующий кафедрой/ руководитель департамента/ руководитель (директор) центра; начальник отдела/ руководитель подразделения. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела сопровождения корпоративных систем. |
| **Результат:** | получение логина для входа в ИС «Росдистант»; проведенная консультация по восстановлению/смене пароля. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | Ф.И.О. (полностью) сотрудника, адрес электронной почты. |
| **Дополнительные сведения:** | Доступ может быть предоставлен только трудоустроенному сотруднику. |

#### Предоставление доступа сотрудникам в ИС «Образовательный портал» (назначение прав, доступ к отчетам и модулю «Отчеты»)

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | руководитель структурного подразделения. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела сопровождения корпоративных систем. |
| **Результат:** | получение логина и пароля для входа в ИС «Образовательный портал»; получение необходимых прав и доступа к отчетам и модулям. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | 1) указание полной информации к каким модулям и/или отчетам необходим доступ;  2) Ф.И.О. пользователя;  3) логин для входа в ИС «Образовательный портал». |
| **Дополнительные сведения:** | консультация по восстановлению/смене пароля от ИС «Образовательный портал». |

#### Внесение изменений в задачи и группы в ИС «Битрикс24»

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | пользователь ИС «Битрикс24». |
| **Исполнитель:** | специалист отдела сопровождения корпоративных систем. |
| **Результат:** | необходимые изменения в задаче/группе в системе «Битрикс24». |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | нет. |
| **Дополнительные сведения:** | добавление/изменение исполнителя, соисполнителя, изменение названия, срока задачи, корректироваться могут списки групп пользователей и прочее. |

#### Предоставление доступа в ИС «1С: ДГУ»

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | руководитель структурного подразделения. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела сопровождения корпоративных систем. |
| **Результат:** | получение логина и пароля для входа в ИС «1С: ДГУ». |
| **Срок исполнения:** | 80 часов. |
| **Условия выполнения:** | нет. |
| **Дополнительные сведения:** | предоставляется доступ:  1) для новых сотрудников;  2) если пароль был утерян;  3) если система заблокировала доступ. |

#### Делегирование/отмена делегирования прав в ИС «1С: ДГУ»

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | пользователь ИС «1С: ДГУ». |
| **Исполнитель:** | специалист отдела сопровождения корпоративных систем. |
| **Результат:** | предоставлен доступ к задачам другого сотрудника. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | необходимо наличие данного замещения по должностной инструкции либо по приказу. |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

#### Корректировка маршрутов обработки приказов в ИС «1С: ДГУ»

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | пользователь ИС «1С: ДГУ». |
| **Исполнитель:** | специалист отдела сопровождения корпоративных систем. |
| **Результат:** | откорректированный маршрут обработки приказов. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | нет. |
| **Дополнительные сведения:** | маршруты могут поменять вследствие изменения по распоряжению ректора, либо добавление-удаление согласанта по желанию подписанта. |

#### Доработка информационной системы «Галактика ERP»

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | руководитель структурного подразделения. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела сопровождения корпоративных систем. |
| **Результат:** | доработанный/измененный функционал «Галактика ERP». |
| **Срок исполнения:** | 528 часов. |
| **Условия выполнения:** | наличие технического задания, содержащего детальное описание функциональных требований к изменениям/доработкам «Галактика ERP». |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

#### Просмотр журнала изменений в информационной системе «Галактика ERP»

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | руководитель структурного подразделения. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела сопровождения корпоративных систем. |
| **Результат:** | установлено лицо, изменившее данные. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | установление лица ответственного за изменение, удаление данных возможно в течение 30 дней с момента возникновения инцидента. |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

#### Удаление кандидатов и абитуриентов в информационной системе «Галактика ERP»

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | руководитель подразделения/начальник отдела (УМУ, КЦ ДО, ОСДО, ОПА). |
| **Исполнитель:** | специалист отдела сопровождения корпоративных систем. |
| **Результат:** | удаленный кандидат/абитуриент из ИС «Галактика ERP». |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | 1. заявитель должен иметь права на работу в ИС «Галактика ERP». 2. заявитель должен быть ознакомлен с документацией по работе пользователя в ИС «Галактика ERP». 3. работоспособность ИС «Галактика ERP» в период консультации. 4. некорректное заведение абитуриента в ИС «Галактика ERP»; 5. кандидат передумал переводиться в ТГУ; 6. перевод БУП, в котором есть кандидат, в архив. |
| **Дополнительные сведения:** | если у кандидата/абитуриента есть платежи/начисления по договору, то данный студент переводится в архив с проставлением даты окончания договора. |

#### Добавление/корректировка типовых хозяйственных операций в информационной системе «Галактика ERP»

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | руководитель отдела. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела сопровождения корпоративных систем. |
| **Результат:** | добавлена/скорректирована типовая хозяйственная операция в ИС «Галактика ERP». |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | 1. согласованная операция с заместителем главного бухгалтера; 2. описать ТХО, которую необходимо добавить/скорректировать. |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

#### Устранение ошибок в информационной системе «Галактика ERP»

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | пользователь «Галактика ERP». |
| **Исполнитель:** | специалист отдела сопровождения корпоративных систем. |
| **Результат:** | устраненные ошибки в ИС «Галактика ERP». |
| **Срок исполнения:** | 80 часов |
| **Условия выполнения:** | 1)  указать модуль «Галактика ERP», в котором произошла ошибка;  2)   привести конкретный пример и подробное описание действий и момента   возникновения ошибки;  3)   указать учетную запись, которая использовалась при   возникновении ошибки (логин пользователя системы Галактика);  4) описать какой результат должен был получить пользователь при выполнении действий в п.2. |
| **Дополнительные сведения:** | в случае исправления ошибок разработчиком создается задача в ИС «Битрикс24» на основе данного Запроса, так как время исполнения Запроса может быть увеличено. |

#### Устранение ошибок при передаче данных в Федеральную информационную систему обеспечения проведения государственной итоговой аттестации обучающихся (ФИС ГИА)

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | управление по работе со студентами. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела сопровождения корпоративных систем. |
| **Результат:** | устраненные ошибки при передаче данных в ФИС ГИА. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | в Запросе необходимо указать номер или описание ошибки. |
| **Дополнительные сведения:** | 1) корректная работа внешнего сервера ФИС ГИА во время работы приемной кампании;  2) корректная работа шлюза для передачи данных в ФИС ГИА. |

#### Добавление адреса электронной почты сотрудника для изменения/восстановления пароля в ИС «Образователый порта» («Битрикс24», «ЛК Росдистант»)

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | сотрудник. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела сопровождения корпоративных систем. |
| **Результат:** | внесенный адрес электронный почты сотрудника в ИС Образовательный портал |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | сотрудник должен быть трудоустроен и в Запросе должен быть указан (действующий) адрес электронной почты. |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

#### Консультация сотрудников по получению рассылки расчетных листов на адрес электронной почты

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | Сотрудник |
| **Исполнитель:** | специалист отдела сопровождения корпоративных систем. |
| **Результат:** | проведенная консультация |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | В запросе должны быть указаны ФИО сотрудника, действующий адрес корпоративной электронной почты. |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

### Услуги технического отдела

#### Установка пользовательского программного обеспечения

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | сотрудник. |
| **Исполнитель:** | специалист технического отдела. |
| **Результат:** | 1. установленное и настроенное пользовательское программное обеспечение; 2. первичная консультация по работе с ПО. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | наличие у подразделения лицензии на устанавливаемое ПО и дистрибутива (при отсутствии в ТО ЦНИТ). |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

#### Установка и подключение компьютерной техники и оргтехники

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1)административно-управленческий персонал;  2) руководители структурных подразделений институтов. |
| **Исполнитель:** | специалист технического отдела. |
| **Результат:** | установленная и подключенная компьютерная техника и оргтехника. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | 1) настройка доступа к сетевым ресурсам не производится в случае сбоя в корпоративной сети ТГУ;  2) установка оргтехники, если это требуется по условиям гарантии, производится с привлечением сторонних специалистов (для административных подразделений – бесплатно, для остальных подразделений – услуга платная). |
| **Дополнительные сведения:** | 1. установка и подключение компьютерной техники производится без установки программного обеспечения; 2. установка и подключение оргтехники производится с установкой драйверов и настройкой сетевого доступа. |

* + - 1. **Ремонт и наладка компьютерной техники и оргтехники**

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1)административно-управленческий персонал;  2) руководители структурных подразделений институтов. |
| **Исполнитель:** | специалист технического отдела. |
| **Результат:** | отремонтированная и/или настроенная компьютерная и оргтехника. |
| **Срок исполнения:** | 1. 24 часа; 2. 528 часов (в случаях, описанных в дополнительных сведениях). |
| **Условия выполнения:** | если ремонт гарантийный – наличие у подразделения гарантийного талона на сдаваемое оборудование. |
| **Дополнительные сведения:** | 1. для административных подразделений – если длительность ремонтных работ монитора составляет более одного рабочего дня – пользователю предоставляется равноценная замена на время ремонта. Для пользователей остальных подразделений равноценная замена компьютерной техники предоставляется по возможности; 2. послегарантийный ремонт для административно-управленческого персонала является бесплатным, для остальных подразделений услуга платная; 3. оргтехника во временное пользование не предоставляется; 4. срок гарантийного ремонта компьютерной техники и оргтехники (в сервисных центрах) составляет от двадцати до сорока пяти рабочих дней, сроки не гарантийного ремонта (в сервисном центре или в ТО ЦНИТ) не нормируются. |

* + - 1. **Профилактика компьютерной техники и оргтехники**

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | административно-управленческий персонал. |
| **Исполнитель:** | специалист технического отдела. |
| **Результат:** | компьютерная техника и оргтехника прошедшая профилактику. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | профилактика компьютерной техники проводится не чаще одного раза в год. |
| **Дополнительные сведения:** | профилактика проводится с использованием оборудования ТО ЦНИТ (компрессор, пылесос и т.п.). |

#### Заправка и ремонт/замена картриджей

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | сотрудник. |
| **Исполнитель:** | специалист технического отдела. |
| **Результат:** | заправленный и/или отремонтированный картридж. |
| **Срок исполнения:** | 1. 8 часов – для административно-управленческого персонала. 2. 24 часа – для подразделений институтов. 3. 528 часов – при необходимости заказа тонера в сервисном центре. |
| **Условия выполнения:** | если тип картриджа не указан в перечне картриджей, принимаемых на заправку (приложение к контракту на оказание услуг по ремонту и техническому обслуживанию оргтехники), то услуга не предоставляется. |
| **Дополнительные сведения:** | для административно-управленческого персонала замену картриджей производят сотрудники ТО ЦНИТ – оплата производится из бюджета ЦНИТ. Для остальных подразделений заправка картриджей является платной услугой. Доставка картриджа на заправку в ТО ЦНИТ и его возврат осуществляется сотрудниками самих подразделений. |

#### Установка и настройка софтфона «Манго-офис»

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1) оператор контакт-центра ДО;  2) специалист ОСКС. |
| **Исполнитель:** | специалист технического отдела. |
| **Результат:** | установленный и настроенный софтфон «3CX». |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | 1. наличие подключения ПК заявителя к ККС ТГУ. 2. установленный браузер: Google Chrome или Mozilla Firefox. 3. наличие гарнитуры. |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

#### Ремонт телефонной линии

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | сотрудник. |
| **Исполнитель:** | специалист технического отдела. |
| **Результат:** | отремонтированная телефонная линия. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | в Запросе необходимо указать номер кабинета и кратко описать суть неполадки. |
| **Дополнительные сведения:** | обслуживанию не подлежат IP-телефония, а также линии АТС, установленные самостоятельно подразделением без участия отдела собственной безопасности. |

#### Перенос и установка новой телефонной линии

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | сотрудник. |
| **Исполнитель:** | специалист технического отдела. |
| **Результат:** | новая телефонная линия. |
| **Срок исполнения:** | 80 часов. |
| **Условия выполнения:** | в Запросе необходимо указать номер кабинета и кратко описать суть неполадки. |
| **Дополнительные сведения:** | обслуживанию не подлежат IP-телефония, а также линии АТС, установленные самостоятельно подразделением без участия организационно-профилактического отдела. |

#### Ремонт и замена телефонного аппарата

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | сотрудник. |
| **Исполнитель:** | специалист технического отдела. |
| **Результат:** | отремонтированная телефонная линия. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | в Запросе необходимо указать номер кабинета и кратко описать суть неполадки. |
| **Дополнительные сведения:** | обслуживанию не подлежат IP-телефония, а также телефонные аппараты, установленные самостоятельно подразделением без участия организационно-профилактического отдела. |

### Услуги отдела сетевого и системного администрирования

#### Восстановление доступа к ресурсам АИСУ «Планы» на сервере [\\plany.srv.tltsu.ru](file:///\\plany.srv.tltsu.ru)

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | сотрудник. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела сетевого и системного администрирования. |
| **Результат:** | восстановленный доступ к ресурсам АИСУ «Планы». |
| **Срок исполнения:** | 8 часов. |
| **Условия выполнения:** | нет. |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

#### Восстановление доступа к ресурсам корпоративной компьютерной сети (ККС) ТГУ

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | сотрудник. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела сетевого и системного администрирования. |
| **Результат:** | восстановленный доступ к ресурсам ККС ТГУ. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | необходимо указать номер кабинета и инвентарный номер компьютера. |
| **Дополнительные сведения:** | срок исполнения Запроса зависит от наличия оборудования и материалов (если повреждена линия). |

* + - 1. **Восстановление функционирования беспроводной зоны ККС ТГУ**

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1) сотрудник;  2) студент. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела сетевого и системного администрирования. |
| **Результат:** | функционирующая беспроводная зона ККС ТГУ. |
| **Срок исполнения:** | 8 часов. |
| **Условия выполнения:** | необходимо максимально точно указать место. |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

#### Восстановление функционирования IP АТС ЦНИТ

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1) сотрудник ЦНИТ;  2) сотрудник управления по работе со студентами. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела сетевого и системного администрирования. |
| **Результат:** | функционирующая IP АТС ЦНИТ. |
| **Срок исполнения:** | 8 часов. |
| **Условия выполнения:** | нет. |
| **Дополнительные сведения:** | срок исполнения Запроса зависит от работы специалистов АТС ТГУ и линий операторов связи и ТГУ. |

#### Администрирование пользователей IP АТС ЦНИТ

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1) сотрудник ЦНИТ;  2) сотрудник управления по работе со студентами. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела сетевого и системного администрирования. |
| **Результат:** | выполненное по администрированию действие. |
| **Срок исполнения:** | 8 часов. |
| **Условия выполнения:** | нет. |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

* + - 1. **Восстановление функционирования сервера корпоративной электронной почты**

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1) сотрудник;  2) студент. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела сетевого и системного администрирования. |
| **Результат:** | функционирующий сервер корпоративной электронной почты. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | нет. |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

#### Восстановление доступа к сети Интернет

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1) сотрудник;  2) студент. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела сетевого и системного администрирования. |
| **Результат:** | восстановленный доступ к сети Интернет. |
| **Срок исполнения:** | 8 часов. |
| **Условия выполнения:** | нет. |
| **Дополнительные сведения:** | срок исполнения Запроса зависит от работы линий операторов связи. |

#### Восстановление функционирования службы файловых сервисов

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | сотрудник. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела сетевого и системного администрирования. |
| **Результат:** | функционирующая служба файловых сервисов. |
| **Срок исполнения:** | 8 часов. |
| **Условия выполнения:** | нет. |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

#### Восстановление функционирования сервера антивирусной защиты

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | сотрудник. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела сетевого и системного администрирования. |
| **Результат:** | функционирующий сервер антивирусной защиты. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | нет. |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

#### Восстановление функционирования контроллеров домена

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1) административно-управленческий персонал;  2) сотрудник ЦНИТ. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела сетевого и системного администрирования. |
| **Результат:** | функционирующие контроллеры домена. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | нет. |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

#### Восстановление функционирования электронной очереди

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | сотрудник. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела сетевого и системного администрирования. |
| **Результат:** | функционирующая электронная очередь. |
| **Срок исполнения:** | 8 часов. |
| **Условия выполнения:** | нет. |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

#### Восстановление функционирования системы учета заявок iTop

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | сотрудник. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела сетевого и системного администрирования. |
| **Результат:** | функционирующая система учета заявок iTop. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | нет. |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

#### Восстановление функционирования сервера ИС «Битрикс24»

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | сотрудник ЦНИТ. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела сетевого и системного администрирования. |
| **Результат:** | функционирующий сервер ИС «Битрикс24». |
| **Срок исполнения:** | 8 часов. |
| **Условия выполнения:** | нет. |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

#### Восстановление функционирования сервера Call-центра

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1) сотрудник центра маркетинга;  2) сотрудник ЦНИТ;  3) сотрудник управления по работе со студентами. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела сетевого и системного администрирования. |
| **Результат:** | функционирующий сервер Call-центра. |
| **Срок исполнения:** | 8 часов. |
| **Условия выполнения:** | нет. |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

#### Восстановление доступа к ресурсам ККС ТГУ представительствам ТГУ

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | сотрудник. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела сетевого и системного администрирования. |
| **Результат:** | восстановленный доступ к ресурсам ККС ТГУ. |
| **Срок исполнения:** | 80 часов. |
| **Условия выполнения:** | нет. |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

#### Восстановление доступа к сети IRC (irc.tltsu.ru)

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | сотрудник. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела сетевого и системного администрирования. |
| **Результат:** | восстановленный доступ к сети IRC. |
| **Срок исполнения:** | 8 часов. |
| **Условия выполнения:** | нет. |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

#### Восстановление доступа к системе удаленного управления серверами

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | сотрудник ЦНИТ. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела сетевого и системного администрирования. |
| **Результат:** | восстановленный доступ к системе удаленного управления серверами. |
| **Срок исполнения:** | 8 часов. |
| **Условия выполнения:** | нет. |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

#### Восстановление функционирования сервиса обновления ПО

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | сотрудник ЦНИТ. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела сетевого и системного администрирования. |
| **Результат:** | восстановленное функционирование сервиса обновления ПО. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | нет. |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

#### Восстановление функционирования сервера приложений

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | сотрудник. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела сетевого и системного администрирования. |
| **Результат:** | восстановленное функционирование сервера приложений. |
| **Срок исполнения:** | 80 часов. |
| **Условия выполнения:** | нет. |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

#### Восстановление функционирования сервера резервного копирования для информационных систем

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | сотрудник ЦНИТ. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела сетевого и системного администрирования. |
| **Результат:** | восстановленное функционирование сервера резервного копирования для информационных систем. |
| **Срок исполнения:** | 8 часов. |
| **Условия выполнения:** | нет. |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

#### Восстановление функционирования сервера архивных видеоматериалов

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | сотрудник телевизионной редакции. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела сетевого и системного администрирования. |
| **Результат:** | восстановленное функционирование сервера архивных видеоматериалов. |
| **Срок исполнения:** | 8 часов. |
| **Условия выполнения:** | нет. |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

#### Восстановление функционирования сервера АИСУ «Кафедры»

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1) сотрудник управления по работе с персоналом.  2) сотрудник учебно-методического управления.  3) сотрудник кафедры. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела сетевого и системного администрирования. |
| **Результат:** | восстановление функционирования сервера АИСУ «Кафедры». |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | нет. |
| **Дополнительные сведения:** | возможные причины неработоспособности ИС:   1. сбой в работе операционной системы сервера ИС; 2. сбой в работе прикладного ПО сервера ИС; 3. сбой в работе web-сервера ИС; 4. сбой в работе СУБД ИС. |

#### Восстановление функционирования сервера ИС «Образовательный портал»

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1) сотрудник;  2) студент. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела сетевого и системного администрирования. |
| **Результат:** | восстановление функционирования сервера ИС «Образовательный портал». |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | нет. |
| **Дополнительные сведения:** | возможные причины неработоспособности ИС:   1. сбой в работе операционной системы сервера ИС; 2. сбой в работе прикладного ПО сервера ИС; 3. сбой в работе web-сервера ИС; 4. сбой в работе СУБД ИС. |

#### Восстановление функционирования сервера ИС «BIRT-Отчеты»

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | сотрудник. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела сетевого и системного администрирования. |
| **Результат:** | восстановление функционирования сервера ИС «BIRT-Отчеты». |
| **Срок исполнения:** | 8 часов. |
| **Условия выполнения:** | нет. |
| **Дополнительные сведения:** | возможные причины неработоспособности ИС:   1. сбой в работе операционной системы сервера ИС; 2. сбой в работе прикладного ПО сервера ИС; 3. сбой в работе web-сервера ИС; 4. сбой в работе СУБД ИС. |

#### Создание и развертывание резервных копий данных базы данных ИС «Галактика ERP»

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | руководитель отдела сопровождения корпоративной ERP-системы. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела сетевого и системного администрирования. |
| **Результат:** | проведенное копирование данных системы «Галактика ERP». |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | нет. |
| **Дополнительные сведения:** | срок исполнения Запроса зависит от наличия специалистов, ресурсов, размера архива и куда его разворачивать. |

#### Восстановление функционирования сервера ИС «Личный кабинет Абитуриента» (сайт lk. rosdistant.ru)

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1) сотрудник центра маркетинга.  2) сотрудник управления по работе со студентами. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела сетевого и системного администрирования. |
| **Результат:** | восстановление функционирования сервера ИС. |
| **Срок исполнения:** | 8 часов. |
| **Условия выполнения:** | нет. |
| **Дополнительные сведения:** | возможные причины неработоспособности ИС:   1. сбой в работе операционной системы сервера ИС; 2. сбой в работе прикладного ПО сервера ИС; 3. сбой в работе web-сервера ИС; 4. сбой в работе СУБД ИС. |

#### Восстановление функционирования сервера ИС «Личный кабинет студента Росдистанта» (сайт edu.rosdistant.ru)

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1) сотрудник;  2) студент. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела сетевого и системного администрирования. |
| **Результат:** | восстановление функционирования сервера ИС. |
| **Срок исполнения:** | 8 часов. |
| **Условия выполнения:** | нет. |
| **Дополнительные сведения:** | возможные причины неработоспособности ИС:   1. сбой в работе операционной системы сервера ИС; 2. сбой в работе прикладного ПО сервера ИС; 3. сбой в работе web-сервера ИС; 4. сбой в работе СУБД ИС. |

#### Восстановление доступа в информационную систему «Антиплагиат»

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | заведующий кафедрой. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела сетевого и системного администрирования. |
| **Результат:** | восстановление доступа в ИС «Антиплагиат» |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | рассматриваем только запросы, по которым не может отработать сотрудники УМУ, ответственные за работу с этой ИС. |
| **Дополнительные сведения:** | срок исполнения Запроса зависит от аварии и загруженности технической поддержки сервиса. |

#### Предоставление доступа к корпоративной почте tltsu.ru

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | сотрудник, студент. |
| **Исполнитель:** | специалист отдела сетевого и системного администрирования. |
| **Результат:** | предоставленный доступ к корпоративной почте |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | В запросе необходимо указать полное ФИО сотрудника и его логин от Образовательного портала. |
| **Дополнительные сведения:** | Сотрудник может получить логин и пароль в кабинете УЛК-309 или логин и пароль будут отправлены личным сообщением в корпоративном портале Битрикс24. |

#### Предоставление доступа в софтфон «Манго-офис»

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | руководитель подразделения / начальник отдела |
| **Исполнитель:** | специалист отдела сетевого и системного администрирования. |
| **Результат:** | предоставленный доступ в софтфон «Манго-офис» |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | В запросе необходимо указать полное ФИО сотрудника. |
| **Дополнительные сведения:** | Сотрудник может получить логин и пароль в кабинете УЛК-309 или логин и пароль будут отправлены личным сообщением в корпоративном портале Битрикс24. |

# Услуги центра гуманитарных технологий и медиакоммуникаций

## Поддержание актуальной контактной информации на интернет – портале ТГУ

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | руководитель структурного подразделения. |
| **Исполнитель:** | технический редактор сайта интернет - портала ТГУ. |
| **Результат:** | размещенная актуальная контактная информация на главной странице сайта интернет - портала ТГУ. |
| **Срок исполнения:** | 8 часов. |
| **Условия выполнения:** | нет. |
| **Дополнительные сведения:** | 1. в Запросе необходимо указать: Ф.И.О., должность, номер кабинета и номер рабочего телефона. 2. услуга доступна при регламентном (штатном) функционировании сайта интернет - портала ТГУ и сервиса электронной почты. |

## Поддержание актуальности и достоверности информации на интернет – портале ТГУ и на сайтах подразделений

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | ответственный исполнитель за работу сайта подразделения, руководитель структурного подразделения. |
| **Исполнитель:** | технический редактор сайта интернет - портала ТГУ. |
| **Результат:** | проведенная работа по корректировке информации на страницах сайта интернет - портала ТГУ или на сайтах подразделений. |
| **Срок исполнения:** | 80 часов. |
| **Условия выполнения:** | нет. |
| **Дополнительные сведения:** | услуга доступна при регламентном (штатном) функционировании образовательного портала ТГУ. |

# Услуги правового управления

## Услуги юридического отдела

### Консультация юридического отдела

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | студент, обучающийся на коммерческой основе. |
| **Исполнитель:** | специалист юридического отдела. |
| **Результат:** | проведенная консультация по вопросам оплаты обучения с помощью материнского капитала или по вопросам оформления дополнительного соглашения к договору. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | нет. |
| **Дополнительные сведения:** | в случае, если время консультации превышает 15 мин, Исполнитель имеет право перенести консультацию на следующий рабочий день, согласовав время с Заявителем. По желанию Заявителя консультация может быть оказана по телефону или на рабочем месте Исполнителя. |

### Подготовка заверенной копии доверенности

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1. студент; 2. сотрудник. |
| **Исполнитель:** | специалист юридического отдела. |
| **Результат:** | подготовленная к выдаче заверенная копия доверенности. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | заявитель должен указать Ф.И.О. лица, на которого оформлена доверенность. |
| **Дополнительные сведения:** | подготовкой и выдачей заверенных копий доверенностей на получение материальных ценностей занимается материальный отдел бухгалтерии. Для получения заверенной копии заявителю необходимо лично явиться с документом, удостоверяющим личность (например, паспорт, студенческий билет). |

### Выдача выписки из Единого государственного реестра юридических лиц (ЕГРЮЛ)

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | сотрудник. |
| **Исполнитель:** | специалист юридического отдела. |
| **Результат:** | подготовленная выписка из ЕГРЮЛ. |
| **Срок исполнения:** | 528 часов. |
| **Условия выполнения:** | 1. необходимо указать причину, по которой необходимо получить выписку и ЕГРЮЛ. 2. указать желательный срок получения выписки. |
| **Дополнительные сведения:** | указанный заявителем желательный срок получения выписки не является обязательным для исполнителя, но принимается во внимание. |

# Услуги институтов

## Проверка задания в системе дистанционного обучения "Росдистант"

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1. оператор контакт-центра дистанционного обучения; 2. сотрудник отдела сопровождения дистанционного обучения; 3. сотрудник отдела учета успеваемости студентов. |
| **Исполнитель:** | 1. заведующий кафедрой; 2. руководитель департамента;   3) руководитель (директор) центра. |
| **Результат:** | проверенное задание в СДО «Росдистант». |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | нет. |
| **Дополнительные сведения:** | в Запросе необходимо указать Ф.И.О. студента, номер группы, дисциплину, изучаемый учебный курс. |

## Распределение и закрепление нагрузки за преподавателями в АИСУ "Кафедры"

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | учебно-методическое управление. |
| **Исполнитель:** | 1. заведующий кафедрой;   2) руководитель департамента;  3) руководитель (директор) центра. |
| **Результат:** | данные по нагрузкам преподавателей внесены в АИСУ «Кафедры». |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | нет. |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

## Сдача зачетной и экзаменационной ведомости в объединенный деканат/учебно-методическое управление (по аспирантам)

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1. сотрудник ОСДО; 2. сотрудник ОУУС; 3. сотрудник ОПиОУП; 4. сотрудник УМУ. |
| **Исполнитель:** | 1. заведующий кафедрой; 2. руководитель департамента;   3) руководитель (директор) центра. |
| **Результат:** | оформленная ведомость передана в ОСДО/ОУУС/УМУ (по аспирантам) на следующий рабочий день после окончания сессии. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | нет. |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

## Сдача протокола в заседания ГЭК в объединенный деканат/ учебно-методическое управление (по аспирантам)

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1. сотрудник ОСДО; 2. сотрудник ОУУС; 3. сотрудник ОПиОУП; 4. сотрудник УМУ. |
| **Исполнитель:** | 1. заведующий кафедрой; 2. руководитель департамента;   3) руководитель (директор) центра. |
| **Результат:** | оформленный протокол передан в ОСДО/ОУУС/УМУ (по аспирантам). |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | нет. |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

## Предоставление заявки на тестирование и экспертного заключения о возможности публикации банка тестовых заданий в отдел тестирования

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | сотрудник отдела тестирования. |
| **Исполнитель:** | 1. заведующий кафедрой; 2. руководитель департамента;   3) руководитель (директор) центра. |
| **Результат:** | заявка на тестирование и экспертное заключение переданы в ОТ. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | нет. |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

## Распределение студентов на «Образовательном портале» в модуле «Обучение» по подгруппам/виртуальным группам/преподавателям

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1. сотрудник УСУП; 2. преподаватель. |
| **Исполнитель:** | 1. заведующий кафедрой; 2. руководитель департамента;   3) руководитель (директор) центра. |
| **Результат:** | студенты закреплены за преподавателями, распределены в подгруппы/виртуальные группы на образовательном портале в модуле обучение. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | нет. |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

## Закрепление студентов за преподавателями в 383 отчете

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1. сотрудник УСУП; 2. преподаватель. |
| **Исполнитель:** | 1. заведующий кафедрой; 2. руководитель департамента;   3) руководитель (директор) центра. |
| **Результат:** | студенты закреплены за преподавателями в 383 отчете. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | нет. |
| **Дополнительные сведения:** | отсутствует распределение студентов за преподавателями в 383 отчете на образовательном портале. |

## Предоставление характеристики выпускникам

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | 1) студент;  2) выпускник. |
| **Исполнитель:** | 1. заведующий кафедрой; 2. руководитель департамента;   3) руководитель (директор) центра. |
| **Результат:** | предоставленная характеристика. |
| **Срок исполнения:** | 80 часов. |
| **Условия выполнения:** | в Запросе необходимо указать Ф.И.О., институт, группу. |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

# Услуги института дополнительного образования

## Подготовка и выдача справки о том, что является слушателем ИДО

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | слушатель ИДО, слушатель ИДО с применением дистанционных технологий. |
| **Исполнитель:** | специалист ИДО. |
| **Результат:** | подготовленная для выдачи справка. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | 1. В Запросе необходимо указать Ф.И.О., программу обучения, количество экземпляров. 2. В случае заочной формы обучения с применением ДОТ в Запросе необходимо указать, что справку забирает слушатель при личном обращении. |
| **Дополнительные сведения:** | подготовленная справка выдается слушателю в кабинете УЛК-904 при его личном обращении, при предъявлении паспорта. |

## Подготовка и отправка справки о том, что является слушателем ИДО

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | слушатель ИДО, слушатель ИДО с применением дистанционных технологий. |
| **Исполнитель:** | специалист ИДО. |
| **Результат:** | подготовленная и отправленная по почте справка. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | в Запросе необходимо указать Ф.И.О., дату рождения (в формате дд.мм.гггг), программу обучения, количество экземпляров, точный почтовый адрес получателя. |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

## Оформление и выдача пакета документов в налоговые органы

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | слушатель ИДО, слушатель ИДО с применением дистанционных технологий. |
| **Исполнитель:** | специалист ИДО. |
| **Результат:** | оформленный для выдачи пакет документов для предоставления в налоговые органы |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | 1. в Запросе необходимо указать Ф.И.О., программу обучения, количество экземпляров. 2. в случае заочной формы обучения с применением ДОТ в Запросе необходимо указать, что пакет документов забирает слушатель при личном обращении. |
| **Дополнительные сведения:** | оформленный пакет документов выдается слушателю в кабинете УЛК-904 при его личном обращении, при предъявлении паспорта. |

## Оформление и отправка пакета документов для налоговых органов

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | слушатель ИДО, слушатель ИДО с применением дистанционных технологий. |
| **Исполнитель:** | специалист ИДО. |
| **Результат:** | оформленный и отправленный пакет документов для предоставления в налоговые органы |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | в Запросе необходимо указать Ф.И.О., дату рождения (в формате чч.мм.гггг), программу обучения, количество экземпляров, точный почтовый адрес получателя. |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

## Подготовка и выдача договора, копии договора

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | слушатель ИДО, слушатель ИДО с применением дистанционных технологий. |
| **Исполнитель:** | специалист ИДО. |
| **Результат:** | Сформированный для выдачи договор. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | в Запросе необходимо указать Ф.И.О. слушателя, направление подготовки и профиль, стоимость обучения (за весь период обучения). |
| **Дополнительные сведения:** | подготовленный договор выдается слушателю в кабинете УЛК-904 при его личном обращении, при предъявлении паспорта. |

## Подготовка и отправка договора, копии договора

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявитель:** | слушатель ИДО, слушатель ИДО с применением дистанционных технологий. |
| **Исполнитель:** | специалист ИДО. |
| **Результат:** | сформированный и отправленный договор. |
| **Срок исполнения:** | 24 часа. |
| **Условия выполнения:** | в Запросе необходимо указать Ф.И.О. слушателя, направление подготовки и профиль, стоимость обучения (за весь период обучения). |
| **Дополнительные сведения:** | нет. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Начальник отдела сопровождения корпоративных систем |  | Ю.С. Иванова |
|  |  |  |

СОГЛАСОВАНО:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Директор центра новых информационных технологий | (подпись) | (дата) | В.В. Ефросинин |
| Начальник правового управления | (подпись) | (дата) | М.В. Дроздова |
| Проректор по безопасности | (подпись) | (дата) | Б.И. Сидлер |
| Начальник управления делами | (подпись) | (дата) | Н.Ю. Раннева |
| Проректор по учебной работе | (подпись) | (дата) | Э.С. Бабошина |
| Проректор по АХР | (подпись) | (дата) | Д.М. Юсубов |
| Главный бухгалтер | (подпись) | (дата) | О.В. Фахуртдинова |
| Проректор по развитию кадрового потенциала | (подпись) | (дата) | А.М. Шипилова |
| Директор Центра гуманитарных технологий и медиакоммуникаций «Молодёжный медиахолдинг „Есть talk!“»  Начальник института дополнительного профессионального образования | (подпись)  (подпись) | (дата)  (дата) | Т.А. Соколова  Е.В. Даценко |

# Приложение А

**Форма для подачи запроса по заведению группы в ИС «Битрикс24» для проекта «Программа развития»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Название проекта** | **Описание проекта** | **Владелец** | **Модераторы** | **Участники** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

# Приложение Б

**Форма для подачи запроса по импорту задач в ИС «Битрикс24» для группы проекта «Программа развития»**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Группа(id) | Ответственный(id) | Постановщик(id) | Соисполнитель(id) | Наблюдатель(id) | Название задачи | Описание | Старт | Финиш | Крайний срок |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |