



Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Тверской государственный университет»

Регистрационный номер

130-Р

Выпуск 1

Экземпляр 1

Страница 1 из 7

УТВЕРЖДАЮ

Ректор



Л.Н. Скаковская

ПОЛОЖЕНИЕ

О ВИРТУАЛЬНОЙ СПРАВОЧНОЙ ТЫГУ

г. Тверь, 2021

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тверской государственный университет»		Регистрационный номер <u>130-Р</u>
	Выпуск 1	Экземпляр 1	Страница 2 из 7

ПРЕДИСЛОВИЕ

УТВЕРЖДЕНО

Ректор

« 07 » 07 2021 г.

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

в юридической службе

« 07 » 07 20 21 г.

№ 130-Р

РАЗРАБОТАНО

Л.Ю. Чунёва, начальник Управления
по связям с общественностью

ДАТА ВВЕДЕНИЯ

« 07 » 07 20 21 г.

СРОК ДЕЙСТВИЯ

До замены новым

ВВЕДЕНО В ДЕЙСТВИЕ

взамен

Впервые

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тверской государственный университет»		Регистрационный номер <u>130-Р</u>
	Выпуск 1	Экземпляр 1	Страница 3 из 7

СОДЕРЖАНИЕ

Термины, сокращения и обозначения	4
1. Общие положения	5
2. Основные принципы работы Виртуальной справочной	5
3. Организация работы Виртуальной справочной	5
4. Категории пользователей	6
5. Сроки отправки и публикации ответов на обращения	6
6. Ограничения.....	6
7. Права и ответственность работников.....	6

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тверской государственный университет»	Регистрационный номер <u>130-Р</u>
	Выпуск 1	Экземпляр 1 Страница 4 из 7

ТЕРМИНЫ, СОКРАЩЕНИЯ И ОБОЗНАЧЕНИЯ

ТвГУ,	Федеральное государственное бюджетное
Университет	- образовательное учреждение высшего образования
	«Тверской государственный университет»
Виртуальная	Виртуальная справочная ТвГУ
справочная	-

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тверской государственный университет»	Регистрационный номер <u>130-Р</u>
	Выпуск 1	Экземпляр 1 Страница 5 из 7

1. Общие положения

1.1. Виртуальная справочная Тверского государственного университета — информационный онлайн-ресурс общего пользования.

1.2. Виртуальная справочная предназначена для приема электронных обращений удаленных пользователей по вопросам, касающимся всех направлений деятельности Университета, и размещения ответов.

1.3. Виртуальная справочная является разделом официального сайта Университета.

1.4. Виртуальная справочная создана в целях повышения уровня открытости деятельности Университета.

1.5. Организационное обеспечение работы и оперативное руководство деятельностью Виртуальной справочной осуществляет Управление по связям с общественностью ТвГУ.

1.6. Техническая поддержка Виртуальной справочной осуществляется сотрудниками Технической поддержки сайта Университета.

1.7. Деятельность Виртуальной справочной осуществляется при взаимодействии со всеми структурными подразделениями Университета.

2. Основные принципы работы Виртуальной справочной

2.1. Основными принципами работы Виртуальной справочной являются общедоступность для всех пользователей, оперативность ответов на обращения, корректность общения с пользователями, обеспечение защиты персональных данных пользователей.

3. Организация работы Виртуальной справочной

3.1. Работа с электронными обращениями пользователей в Виртуальную справочную происходит в часы работы Университета.

3.2. Электронные обращения пользователей в Виртуальную справочную принимаются путем заполнения специальной электронной формы (Приложение 1) в соответствующем разделе сайта Университета.

3.3. Работник Управления по связям с общественностью, обеспечивающий функционирование Виртуальной справочной, осуществляет рассылку поступивших в Виртуальную справочную обращений должностным

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тверской государственный университет»		Регистрационный номер
	Выпуск 1	Экземпляр 1	130-Р Страница 6 из 7

лицам Университета, в чьей компетенции находятся затрагиваемые в обращении вопросы.

3.4. Ответы на обращения, поступившие в Виртуальную справочную, отправляются пользователям, задавшим вопрос, и публикуются на сайте в порядке их получения от соответствующего должностного лица в сроки, оговоренные в разделе 5 настоящего Положения.

4. Категории пользователей

4.1. Направлять обращения в Виртуальную справочную ТвГУ могут все пользователи, независимо от того, являются они работниками или обучающимися Университета.

5. Сроки отправки и публикации ответов на обращения

5.1. Оперативность ответа на электронное обращение пользователя зависит от сложности поставленных в обращении вопросов, с учетом графика работы Университета.

5.2. Ответы на уточняющие, фактографические вопросы отправляются пользователю в течение 1-4 рабочих дней.

5.3. Ответы на тематические вопросы отправляются пользователю в течение 5-7 рабочих дней.

6. Ограничения

6.1. В Виртуальной справочной не рассматриваются:

- анонимные обращения;
- обращения, содержащие некорректные высказывания в адрес сотрудников Университета или третьих лиц;
- обращения, которые не позволяют определить суть вопроса;
- обращения личного характера, не имеющие отношения к должностным обязанностям сотрудников Университета.

6.2. Предложения о сотрудничестве или партнерстве с Тверским государственным университетом принимаются по адресу rector@tversu.ru. Запросы от представителей средств массовой информации, связанные с их профессиональной деятельностью, принимаются по адресу inform@tversu.ru.

6.3. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну,

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тверской государственный университет»		Регистрационный номер <i>130-Р</i>
	Выпуск 1	Экземпляр 1	Страница 7 из 7

пользователю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

7. Права и ответственность работников

7.1. Работники Управления по связям с общественностью ТвГУ для решения возложенных на них задач, касающихся функционирования Виртуальной справочной, имеют право:

⇒ запрашивать в установленном порядке от структурных подразделений Университета информацию (материалы) по вопросам, входящим в их компетенцию;

⇒ проводить в пределах своей компетенции в установленном порядке переговоры с представителями структурных подразделений Университета по вопросам, обозначенным в электронных обращениях пользователей в Виртуальную справочную;

⇒ вносить руководству Университета предложения по вопросам, касающимся деятельности Виртуальной справочной;

⇒ не принимать к рассмотрению электронные обращения, оговоренные в разделе 6 настоящего Положения.

7.2. Работники Управления по связям с общественностью, работающие с Виртуальной справочной, несут ответственность:

⇒ за неразглашение служебной, конфиденциальной информации, персональных данных;

⇒ за достоверность и объективность информации о деятельности Виртуальной справочной, предоставляемой заинтересованным должностным лицам.

СОГЛАСОВАНО

Проректор по ОВ

Проректор по ЦР и ИТ

Начальник юридической службы

Е.Н. Васильева
П.В. Кратович
И.В. Баранов

Е.Н. Васильева

П.В. Кратович

И.В. Баранов

ОТВЕТСТВЕННЫЙ:

Начальник управления

по связям с общественностью

Л.Ю. Чунёва

Л.Ю. Чунёва

Виртуальная справочная

В виртуальной справочной вы можете задать вопрос любому руководящему лицу университета.

Если адресата нет в списке, то нажмите на ссылку «Другому лицу или структурному подразделению» и вручную напишите ФИО и должность.

Контактная информация	
Ф.И.О.	
	укажите ваш Ф.И.О. полностью
Кто вы?	
	абитуриент, студент, преподаватель,
Электронная почта	
Публикация на сайте	вопрос можно публиковать на сайте
	обязательно укажите свой почтовый адрес при выборе третьего варианта

Вопрос	
Вопрос адресован	-
	выберите из списка, кому хотите адресовать вопрос
	Другому лицу или структурному подразделению
Ваш вопрос	

✓ С Положением о виртуальной справочной ознакомлен

✓ Согласен на обработку персональных данных

Введите код, указанный на картинке

Отправить сообщение