1930 1930 In More Alling Market	1930 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	ПРИКАЗ №586
		« <u>O3</u> » Ullottel 20

## О вводе в эксплуатацию в Личном кабинете студента раздела «Обратная связь» и назначении сотрудников, ответственных за работу раздела

В целях улучшения доступности онлайн ресурсов ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ» для обучающихся

## приказываю:

1. Информационно-вычислительному центру МЭИ (далее – ИВЦ МЭИ) (Бобряков А.В.) ввести в эксплуатацию раздел «Обратная связь» в онлайн-сервисе «Личный кабинет студента» (далее – ЛКС) и обеспечить техническое сопровождение работы данного раздела в соответствии с «Порядком работы в разделе «Обратная связь» в Личном кабинете студента» (Приложение №1).

2. Директорам институтов назначить ответственных для обеспечения работы раздела «Обратная связь» в ЛКС по вопросам, находящимся в компетенции дирекций.

3. Директору ИВЦ МЭИ Бобрякову А.В. назначить ответственного для обеспечения работы раздела «Обратная связь» в ЛКС по вопросам, связанным с работой информационных систем НИУ «МЭИ».

4. Проректору по экономике Абрамовой Е.Ю. назначить ответственных для обеспечения работы раздела «Обратная связь» в ЛКС по вопросам оплаты обучения и оказания материальной поддержки студентам.

5. Директору ИДДО Шиндиной Т.А. назначить ответственного для обеспечения работы раздела «Обратная связь» в ЛКС по вопросам дополнительного образования.

6. Руководителям подразделений, перечисленных в пп. 2, 3, 4, 5 направить списки ответственных заместителю начальника учебного управления Чудовой Ю.В. по адресу ChudovaYV@mpei.ru в срок до 09.06.2025 г.

7. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на начальника учебного управления Поляка Р.И.

Horauch

Н.Д. Рогалев

Ректор

Приложение № 1 к приказу от «\_03» <u>иесиес</u>\_ 2025 г. № <u>5</u>46

## Порядок работы в разделе «Обратная связь» в Личном кабинете студента

- В разделе «Обратная связь» личного кабинета студента находится форма для оформления вопроса, а также ответы на часто задаваемые вопросы. Для оформления запроса студент выбирает категорию из предложенного списка. Если вопрос не соответствует представленным категориям, необходимо выбрать «Другое». Студент заполняет форму обратной связи и нажимает кнопку «Отправить».
- 2. Сотрудники подразделений, ответственные за работу с разделом «Обратная связь» личного кабинета студента, авторизуются в ЛКС, используя логин и пароль от ОСЭП, и получают права доступа к списку вопросов, относящихся к соответствующему подразделению. Ответственный от дирекции получает доступ также к вопросам из категории «Другое».
- 3. Сотрудник, ответственный за работу с разделом «Обратная связь»:
  - получает уведомление о поступившем вопросе в сервисе ЛКС и на почту ОСЭП;
  - переходит к рассмотрению вопроса студента и подготавливает ответ.
    При необходимости, прикрепляет к ответу копии документов;
  - если студент неправильно указал тему, сотрудник отклоняет запрос и, при необходимости, оставляет комментарий. Такой запрос перенаправляется ответственному от дирекции. Ответственный от дирекции подготавливает ответ либо перенаправляет отклоненный запрос в соответствующее подразделение.
- 4. Оповещение об ответе на вопрос отображается в ЛКС. Ответ поступает студенту на почту ОСЭП.