



Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

«Волгоградский государственный университет»

Положение  
об отделе  
поддержки пользователей  
управления информатизации и  
телекоммуникаций



УТВЕРЖДАЮ

Ректор

В.В. Тараканов

18.04.2017г.

18.04.2017г. № 58.5-22-387

## 1. Общие положения:

1.1. Отдел поддержки пользователей (далее ОПП) является структурным подразделением управления информатизации и телекоммуникаций (далее управление ИТ) федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Волгоградский государственный университет» и создан для программной поддержки пользователей компьютерной и офисной техники.

1.2. Прием и увольнение работников ОПП осуществляется на основании приказа ректора ВолГУ по представлению начальника ОПП по согласованию с начальником управления ИТ, в соответствии с действующим законодательством.

1.3. Руководство работой Отдела осуществляет начальник ОПП, который непосредственно подчиняется начальнику управления ИТ.

1.4. В своей деятельности ОПП руководствуется:

- Конституцией РФ, федеральными законами, законами Российской Федерации, приказами, распоряжениями, решениями, инструкциями, письмами Министерства образования и науки Российской Федерации и коллективным договором;
- уставом федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Волгоградский государственный университет» (далее ВолГУ);
- положением об Управлении;
- годовыми и перспективными планами работ, утвержденными руководством ВолГУ;
- приказами, распоряжениями, указаниями ректора и настоящим Положением, другими нормативными документами ВолГУ, распространяющимися на деятельность отдела.

1.5. Распределение обязанностей между сотрудниками Отдела производится начальником отдела и регламентируется трудовыми договорами, должностными инструкциями.

## 2. Цели и задачи.

2.1. Цель ОПП обеспечение бесперебойной работы компьютерной техники, офисного оборудования и программно-технических средств.

2.2. Основными задачами ОПП являются:

Название документа: положение об отделе поддержки пользователей
Разработчик: Начальник отдела поддержки пользователей Буханцев А. Н.
Страница: 1 из 3
Копии с данного оригинала при распечатке недействительны без заверительной надписи

Версия: 2

- настройка и обслуживание компьютерного и офисного оборудования;
- установка и настройка операционных систем и программного обеспечения;
- настройка и подключение периферийных устройств;
- настройка сетевого оборудования;
- дефектование списываемой информационной техники.

### 3. Процессы и функции.

3.1. Процессом ОПП являются настройка и обслуживание офисного программного обеспечения, компьютерной техники и сетевого оборудования.

3.2. Для достижения поставленных задач ОПП выполняет следующие функции:

- установка и настройка операционных систем, программных модулей и приложений для офисного оборудования;
- установка и переустановка программных модулей действующих информационных систем и программного обеспечения на рабочих станциях;
- настройка периферийных устройств;
- настройка сетевого оборудования;
- установка и настройка программных пакетов на базе Oracle (ARM «деканат», ARM «кафедра», ARM «ректорат»);
- консультирование сотрудников ВолГУ по вопросам эксплуатации операционных систем и прикладного программного обеспечения, а также по работе с периферийными устройствами в пределах своей деятельности;
- обслуживание системных блоков, электронно-лучевых и жидкокристаллических мониторов;
- оформление дефектных ведомостей на списываемую технику.

3.3. Функции диспетчера ОПП может выполнять любой уполномоченный сотрудник ОПП.

3.4. Руководство осуществляется начальником отдела ПП, назначаемым приказом ректора.

3.5. В случае отсутствия начальника отдела его обязанности выполняет сотрудник, назначенный приказом ректора.

### 4. Ответственность и полномочия.

4.1. Сотрудники ОПП несут ответственность:

- за надлежащее и своевременное выполнение функций, предусмотренных настоящим Положением;
- за обеспечение сохранности имущества, находящегося в отделе;
- за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих должностных обязанностей;
- за неразглашение конфиденциальной информации.

4.2. Сотрудники ОПП имеют право:

- на обеспечение надлежащих условий труда;
- на поощрение за достижения высоких показателей в труде и активное участие общественной работе;
- сотрудники ОПП выполняют обязанности, предусмотренные должностными инструкциями, Коллективным договором.

Название документа: положение об отделе поддержки пользователей	
Разработчик: Начальник отдела поддержки пользователей Буханцев А. Н.	Версия: 2
Страница: 2 из 3	
Копии с данного оригинала при распечатке недействительны без заверительной надписи	

## 5. Взаимоотношения

Для выполнения функций и реализации прав, предусмотренных настоящим Положением, ОПП взаимодействует со структурными подразделениями ВолГУ по вопросам обеспечения штатного функционирования прикладных информационных систем и информационно-технической инфраструктуры.

Начальник ОПП  
13.04 2017 г.



А.Н. Буханцев

### СОГЛАСОВАНО

Проректор по учебной работе  
\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.



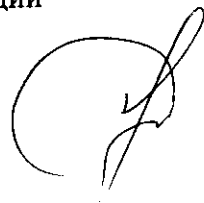
С.А. Корольков

Начальник управления  
информатизации и телекоммуникаций  
\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.



В.В. Полубояров

Начальник юридического отдела  
14.04 2017 г.



С.А. Сафронова

Начальник управления экономики  
14.04. 2017 г.



Е.Е. Шеховцова

Начальник управления кадров  
13.04 2017 г.



С.В. Максимова

Начальник управления делами  
14.04 2017 г.



И.В. Манаенков

Начальник общего отдела  
\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.



Д.В. Даниленко

Название документа: положение об отдел поддержки пользователей

Разработчик: Начальник отдела поддержки пользователей Буханцев А. Н.

Страница: 3 из 3

Версия: 2

Копии с данного оригинала при распечатке недействительны без заверительной надписи