

Перечень услуг Центра обслуживания обучающихся и сроки их исполнения

№	Услуга / действие	Срок исполнения	Участвующие подразделения
1	Прием, регистрация заявлений и обращений обучающихся	в день обращения; при подаче через Platonus, MyKNUS – не позднее 1 рабочего дня	ЦОО
2	Выдача справки с места учебы	в день обращения, но не позднее 1 рабочего дня	ЦОО, Офис регистратора, деканат
3	Выдача транскрипта	не позднее 3 рабочих дней	ЦОО, Офис регистратора, деканат
4	Прием заявок по движению контингента: восстановление, перевод (в том числе на другую образовательную программу и язык обучения), отчисление, академический отпуск и выход из академического отпуска	прием – в день обращения; передача исполнителю – не позднее 1 рабочего дня; результат – не позднее 3 рабочих дней	ЦОО, Офис регистратора, деканат
5	Расчет академической разницы и подготовка сличительной ведомости (при восстановлении)	прием – в день обращения; передача исполнителю – не позднее 1 рабочего дня; результат – не позднее 5 рабочих дней	ЦОО, Офис регистратора, Департамент спортивного образования и прикладных наук, Департамент «Цифровые инновации и киберспорт», Департамент «Бизнес управление и туризм», Департамент спортивного мастерства
6	Прием заявлений на получение дубликатов документов об образовании и иных академических документов	прием – в день обращения; передача исполнителю – не позднее 1 рабочего дня	ЦОО, Офис регистратора
7	Консультирование по вопросам оплаты обучения и наличия задолженности	в момент обращения; при необходимости запроса в бухгалтерию – ответ не позднее 2 рабочих дней	ЦОО, бухгалтерия
8	Сопровождение заявок в Platonus, контроль статусов исполнения	ежедневно; просроченные заявки эскалируются в тот же день	ЦОО, Офис регистратора, деканат
9	Прием и сопровождение обращений об отработке пропущенных занятий по уважительным причинам и о пересдаче академической задолженности	прием – в день обращения; передача исполнителю – не позднее 1 рабочего дня	ЦОО, Офис регистратора, деканат
10	Внесение изменений в персональные данные обучающихся	не позднее 3 рабочих дней	ЦОО, Офис регистратора
11	Корректировка индивидуальных учебных планов, перерегистрация на дисциплины, вопросы доступа и данных в АИС	не позднее 2 рабочих дней	ЦОО, Офис регистратора, Департамент академической деятельности, ИТ

№	Услуга / действие	Срок исполнения	Участвующие подразделения
12	Прием заявлений на вакантные образовательные гранты	в сроки, установленные академическим календарем и приказом; прием – в день обращения	ЦОО, деканат, Офис регистратора
13	Сопровождение обращений в рамках апелляционных процедур	прием – в день обращения; передача апелляционной комиссии – не позднее 1 рабочего дня	ЦОО, апелляционная комиссия
14	Оформление договоров с обучающимися (двусторонних, трехсторонних) и дополнительных соглашений; подготовка расчетных и справочных документов по оплате обучения и возврату денежных средств	не позднее 5 рабочих дней	ЦОО, Департамент управления человеческими ресурсами и правового обеспечения, бухгалтерия
15	Выписки из приказов для представления в миграционные органы; документы для продления виз и регистрации иностранных обучающихся	выписки – не позднее 3 рабочих дней; прием документов – в день обращения; передача информации ответственному подразделению – не позднее 1 рабочего дня	ЦОО, Офис регистратора, Департамент международного сотрудничества
16	Академическая мобильность и обучение за рубежом: прием и сопровождение документов	прием – в день обращения; передача информации ответственному подразделению – не позднее 1 рабочего дня	ЦОО, Департамент международного сотрудничества
17	Студенческий дом: сопровождение обращений по заселению и выселению	прием – в день обращения; передача информации ответственному подразделению – не позднее 1 рабочего дня; результат – не позднее 3 рабочих дней	ЦОО, Департамент социально-воспитательной работы
18	Прием заявлений и документов на социальную, материальную и инклюзивную помощь	прием – в день обращения; передача информации ответственному подразделению – не позднее 1 рабочего дня	ЦОО, Департамент социально-воспитательной работы, деканат
19	Предоставление информации, консультирование по вопросам поступления и обучения на военной кафедре	в день обращения	ЦОО, Департамент социально-воспитательной работы
20	Консультирование по вопросам трудоустройства и карьерных мероприятий, волонтерства, мероприятий и социальной помощи, научных проектов; прием обращений обучающихся и передача их в Центр развития карьеры KNUS, Департамент социально-воспитательной работы, Департамент науки и коммерциализации	консультирование – в момент обращения; передача информации ответственному подразделению – не позднее 1 рабочего дня	ЦОО, Центр развития карьеры KNUS, Департамент социально-воспитательной работы, Департамент науки и коммерциализации
21	Прием обращений по вопросам противодействия коррупции и юридическим вопросам	прием – в день обращения; передача информации ответственному подразделению – не позднее 1 рабочего дня	ЦОО, комплаенс-офицер, Департамент управления человеческими ресурсами и правового обеспечения

