



**Автономная некоммерческая организация
дополнительного профессионального образования
Строительный учебный центр «Основа»**

тел: 8 (499) 372-09-62
E-mail: info@pdo-osnova.ru
Сайт: pdo-osnova.ru

Юр. /факт. адрес: 141401 г. Химки, ул. Академика Грушина, дом 8, помещение 1;
ИНН 5047998640, ОГРН 1135000003896, КПП 504701001, ОКПО 18084061

УТВЕРЖДАЮ:

Директор АНО ДПО «СУЦ «Основа»

_____ Белушкина М.Н.

«15» января 2024 г.

М.П.

**Положение об отделе по работе с клиентами
в АНО ДПО «СУЦ «Основа»**

СМК-П-03.23-2024

город Химки
2024 год

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|---|
| 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ..... | 3 |
| 2. ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ ОТДЕЛА ПО РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ | 3 |
| 3. УПРАВЛЕНИЕ ОТДЕЛА ПО РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ | 4 |
| 4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОТДЕЛА ПО РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ | 4 |
| 5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ОТДЕЛА ПО РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ..... | 5 |

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано в целях организации оптимальной работы отдела по работе с клиентами в АНО ДПО «СУЦ «Основа» (далее-Учебный центр). Положение определяет цели, задачи, функции, ответственность и взаимодействие с другими структурными подразделениями Учебного центра.

1.2. Отдел по работе с клиентами (далее ОРК) является структурным подразделением Учебного центра, создан и действует на основании приказа директора, настоящего Положения и в своей практической работе руководствуется законодательством и нормативными документами по вопросам организации учебного процесса, а так же приказами и распоряжениями директора Учебного центра.

1.3. ОРК выполняет свои задачи и функции во взаимодействии с другими структурными подразделениями, обеспечивая функционирование учебного центра в едином комплексе.

1.4. Целью работы отдела является непосредственный контакт с клиентами, работа в развитии долгосрочных деловых отношений с клиентами, обеспечение политики лояльности и доверия клиентов к Учебному центру за счет разработки единого механизма учебного процесса, упорядочения и систематизации методического обеспечения, повышения качества обучения.

1.5. Руководитель отдела по работе с клиентами назначается на должность и освобождается от должности приказом директора Учебного центра.

1.6. Во время отсутствия руководителя ОРК (отпуск, болезнь и пр.) его обязанности выполняет сотрудник учебного центра, который назначается приказом директора. Данное лицо приобретает соответствующие права и несет ответственность за качественное и своевременное исполнение возложенных на него обязанностей.

1.7. Степень ответственности работников подразделения устанавливается их должностными инструкциями.

2. ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ ОТДЕЛА ПО РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ

Основными задачами ОРК являются:

2.1. Обеспечение своевременного рассмотрения письменных обращений клиентов по организации обучения.

2.2. Прием клиентов и рассмотрение их устных обращений на территории учебного центра.

2.3. Оформление договорных отношений с клиентами.

2.4. Ведение централизованного учета клиентов.

2.5. Рассмотрение и регистрация предложений, заявлений и жалоб клиентов.

2.6. Анализ (обобщение) вопросов, поставленных клиентами в обращениях и на личных приемах, подготовка соответствующей информации для руководителя Учебного центра.

2.7. Предложения по улучшению работы с обращениями клиентов.

2.8. Оформление проекта ответов по решению вопросов по предложениям, заявлениям и жалобам клиентов.

2.9. Контроль за своевременным и объективным рассмотрением обращений клиентов, поступивших на исполнение в другое структурное подразделение Учебного центра.

2.10. Осуществление методического руководства деятельностью других структурных подразделений по вопросам своей компетенции.

2.11. Ведение нормативно-справочной информации, относящейся к функциям отдела.

3. УПРАВЛЕНИЕ ОТДЕЛА ПО РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ

3.1 ОРК возглавляет руководитель отдела, назначаемый и освобождаемый от должности приказом директора учебного центра.

3.2 Руководитель ОРК в пределах своей компетенции несет ответственность за выполнение задач, возложенных на отдел.

3.3 В пределах своих полномочий руководитель готовит распоряжения и дает поручения, обязательные для выполнения всеми сотрудниками отдела и руководителями других структурных подразделений, функционально подчиненных ОРК. Руководитель ОРК разрабатывает должностные инструкции работников отдела.

3. Руководитель ОРК имеет право требовать от структурных подразделений Учебного центра выполнения приказов и распоряжений директора, связанных с организацией учебного процесса, а также с решением возникших разногласий в течении и по окончании учебного процесса.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОТДЕЛА ПО РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ

4.1 Обязанности руководителя ОРК:

- руководство и контроль за деятельностью по взаимодействию с клиентами учебного центра;
- организация и контроль работы сотрудников отдела;
- проведение переговоров с клиентами;
- проверка соответствия документов и их наличия;
- сбор документации для бухгалтерии (договоры, акты и пр.);
- взаимодействие со всеми структурными подразделениями;
- координация работы сотрудников отдела по работе с клиентами;
- поиск для приема на работу сотрудников и пр.;
- контроль финансово-хозяйственной части в пределах своей компетенции.
- обеспечение мер по созданию благоприятных и безопасных условий труда, соблюдению требований правил по охране труда и пожарной безопасности;
- руководство процессом реализации услуг компании, содействует разработке ценовой и скидочной политике.
- организация и контроль работы менеджера по развитию.
- контроль состояние дебиторской и кредиторской задолженности клиентов.
- соблюдение правил охраны труда и пожарной безопасности.

4.2 Обязанности сотрудников ОРК:

- выполнение распоряжения руководителя отдела;
- ведение списков контрагентов и клиентов учебного центра;
- взаимодействие со всеми структурными подразделениями.

4.3 ОРК имеет право:

- Знакомиться с проектами решений руководства Учебного центра, касающимися его деятельности.
- Вносить предложения по совершенствованию работы, связанной с предусмотренными настоящей инструкцией обязанностями.
- В пределах своей компетенции сообщать своему непосредственному руководителю о всех выявленных в процессе своей деятельности недостатках и вносить предложения по их устранению.
- Запрашивать лично или по поручению своего непосредственного руководителя от руководителей подразделений и специалистов информацию и документы, необходимые для выполнения его должностных обязанностей.
- Привлекать специалистов всех (отдельных) структурных подразделений к решению задач, возложенных на него (если это предусмотрено положениями о структурных подразделениях, если нет — то с разрешения руководителя).
- Требовать от руководства Учебного центра оказания содействия в исполнении своих должностных обязанностей и прав.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ОТДЕЛА ПО РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ

ОРК несет ответственность за:

-ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных должностной инструкцией, в пределах, определенных трудовым законодательством Российской Федерации;

-правонарушения, совершенные в процессе осуществления своей деятельности, в пределах, определенных административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации;

-причинение материального ущерба, в пределах, определенных трудовым и гражданским законодательством Российской Федерации.