



**Автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования
«Воронежский экономико-правовой институт»
(АНОО ВО «ВЭПИ»)**

УТВЕРЖДАЮ
Ректор
С.Л. Иголкин
«07» апреля 2025 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

О клиентском отделе

Настоящее Положение разработано в соответствии с Трудовым кодексом РФ от 30.12.2001 № 197-ФЗ, Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», раздела «Квалификационные характеристики должностей руководителей и специалистов высшего профессионального и дополнительного профессионального образования» Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, утверждённого приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 11.01.2011 № 1н, Уставом Автономной некоммерческой образовательной организации высшего образования «Воронежский экономико-правовой институт» (далее – Институт).

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок организации структуры, функции, права и обязанности клиентского отдела Института.

1.2. Клиентский отдел является структурным подразделением АНОО ВО «ВЭПИ».

1.3. Клиентский отдел создается, реорганизуется и ликвидируется приказом ректора Института.

1.4. Клиентский отдел создан в целях реализации индивидуального подхода к каждому клиенту через регулярное и системное общение.

1.5. Клиентский отдел руководствуется действующим законодательством и нормативными актами Российской Федерации, Уставом Института, настоящим Положением, локальными нормативными актами Института.

1.6. Права и обязанности начальника и сотрудников клиентского отдела определяются должностными инструкциями, разработанными и согласованными в установленном порядке.

2. Структура клиентского отдела

2.1. Клиентский отдел находится в непосредственном подчинении первого проректора Института.

2.2. Организационную структуру и штатное расписание клиентского отдела утверждает ректор.

2.3. Клиентский отдел возглавляет начальник, который назначается и освобождается от занимаемой должности приказом ректора.

2.4. Должности сотрудников клиентского отдела относятся к учебно-вспомогательному персоналу.

3. Задачи и функции клиентского отдела

3.1. Основной задачей клиентского отдела является концентрация всех обращений клиентов, усиление контроля за их исполнением.

3.2. Основными функциями клиентского отдела являются:

3.2.1. Работа в непрерывном взаимодействии с клиентами, выполнение функции посредника между клиентами и работниками Института;

3.2.2. Прием входящих звонков клиентов;

3.2.3. Обработка обращений клиентов, передача их на исполнение в структурные подразделения Института, к компетенции которых они относятся;

3.2.4. Консультации клиентов Института:

3.2.4.1. Абитуриентов – по вопросам поступления (направления подготовки, условия поступления, формы и сроки обучения, стоимость обучения, возможные льготы и др.);

3.2.4.2. Обучающихся – по учебным, научным, финансовым вопросам, по внеучебным направлениям, по вопросам возможного трудоустройства;

3.2.4.3. Другие обращения внешней среды.

3.2.5. Активное информирование клиентов по предоставляемым услугам;

3.2.6. Контроль за текущей успеваемостью, своевременной записью на ликвидацию академической задолженности, формирование экзаменационных листов по ним;

3.2.7. Работа с клиентскими жалобами, замечаниями и пожеланиями;

3.2.8. Своевременное оформление всей предусмотренной отчетности и иной документации.

4. Права и ответственность клиентского отдела

4.1. Начальник и сотрудники клиентского отдела имеют право:

4.1.1. Запрашивать и получать в установленном порядке от структурных подразделений АНОО ВО «ВЭПИ» материалы и информацию, связанные с решением задач и функций клиентского отдела;

4.1.2. Вносить на рассмотрение руководства предложения, направленные на формирование устойчивого позитивного вектора отношений специалистов отдела с клиентами;

4.1.3. Контролировать выполнение подразделениями Института обращений клиентов в установленные сроки;

4.1.4. Разрабатывать и реализовывать мероприятия, направленные на улучшение работы с клиентами Института;

4.1.5. Получать дополнительное профессиональное образование не реже чем один раз в 5 лет с целью совершенствования и (или) получения новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, и (или) повышения профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации.

4.2. Начальник и сотрудники клиентского отдела несут ответственность:

4.2.1. За своевременное и эффективное осуществление функции клиентского отдела в соответствии с настоящим Положением и должностной инструкцией;

4.2.2. За соблюдение правил охраны труда и пожарной безопасности;

4.2.3. За сохранность материально-технической базы.

4.3. Трудовые отношения работников клиентского отдела регулируются Трудовым кодексом Российской Федерации.