



Информзащита
Учебный центр

127018, Москва, а/я 55
(495) 980-2345 доб.04
edu@itsecurity.ru, www.itsecurity.ru

УТВЕРЖДАЮ

Директор
АНО ДПО «Учебный центр «Информзащита»



«18» января 2018 г.

А.А. Степаненко

ПОЛОЖЕНИЕ

об отделе по работе с клиентами

АНО ДПО «Учебный центр «Информзащита»

1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение об отделе по работе с клиентами АНО ДПО «Учебный центр «Информзащита» (Далее — Положение) определяет основные вопросы создания, ликвидации и осуществления деятельности структурного подразделения АНО ДПО «Учебный центр «Информзащита» (Далее — Учебный центр).
- 1.2. Положение разработано в соответствии с Федеральным законом № 273-ФЗ от 29 декабря 2012 г. «Об образовании в Российской Федерации», «Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» (утвержден Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 499 от 1 июля 2013 г.), Уставом АНО ДПО «Учебный центр «Информзащита».
- 1.3. В своей деятельности отдел по работе с клиентами руководствуется:
 - действующим законодательством Российской Федерации;
 - Уставом АНО ДПО «Учебный центр «Информзащита»;
 - настоящим Положением;
 - иными локальными нормативными актами Учебного центра.

2. Цели и задачи структурного подразделения

- 2.1. Целью отдела по работе с клиентами является организация комплексного сопровождения учебного процесса клиентов Учебного центра.
- 2.2. Задачами отдела по работе с клиентами являются:
 - ведение договоров на оказание образовательных услуг;
 - сопровождение учебного процесса;
 - взаимодействие с компаниями-партнерами.

3. Руководство и структура подразделения

- 3.1. Отдел по работе с клиентами является самостоятельным структурным подразделением Учебного центра.
- 3.2. Отдел по работе с клиентами создается и ликвидируется приказом директора Учебного центра.
- 3.3. Штатное расписание отдела по работе с клиентами формируется исходя из потребностей и утверждается в рамках штатного расписания Учебного центра.
- 3.4. Руководство подразделением осуществляет Заместитель директора по работе с клиентами, назначаемый приказом директора Учебного центра.
- 3.5. В состав отдела по работе с клиентами также могут входить:
 - руководитель отдела поддержки продаж;
 - специалист по поддержке продаж;
 - ведущий специалист.

4. Функции структурного подразделения

- 4.1. Подготовка комплектов документов на образовательные и консультационные услуги Учебного центра (договор, первичные учетные документы и пр.).
- 4.2. Формирование учебных групп и оформление разрешительной документации для начала учебного процесса.
- 4.3. Обеспечение прохода слушателей в учебные аудитории.
- 4.4. Подготовка комплектов документов зачетных ведомостей, документов об образовании и справок об обучении и пр.
- 4.5. Взаимодействие с партнерами Учебного центра, контроль надлежащего исполнения обязательств со стороны Учебного центра и партнеров, согласно заключенных договорам/соглашениям.

5. Права и обязанности сотрудников подразделения

- 5.1. Руководитель отдела по работе с клиентами:
 - Организует деятельность подразделения для своевременного исполнения всех функций в полном объеме с надлежащим качеством.
 - Распределяет задачи между сотрудниками подразделения и контролирует их исполнение.
 - Отвечает за качество, полноту и своевременность исполнения функций подразделения.
- 5.2. Права и обязанности, индивидуальные для каждой должности в составе отдела по работе с клиентами определяются должностными инструкциями.

6. Ответственность

- 6.1. Все сотрудники Отдела по работе с клиентами несут ответственность за:
 - своевременное и качественное исполнение возложенных обязанностей, за выполнение распоряжений и указаний руководителей, требований законодательства РФ и внутренних локальных нормативных актов.
 - выполнение требования правил и норм охраны труда, противопожарной безопасности и электробезопасности.

7. Заключительные положения

- 7.1. Настоящее Положение, а также все изменения и дополнения к нему принимаются и утверждаются директором Учебного центра и действуют до замены их новым.