

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ИНСТИТУТ ПСИХОТЕРАПИИ И КЛИНИЧЕСКОЙ ПСИХОЛОГИИ»**

УТВЕРЖДАЮ:

Ректор АНО ДПО ИПиКП

_____ Е.Г. Гордеева

«27» апреля 2018 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ
ОБ ОТДЕЛЕ ПО РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ**

Москва, 2018 г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Отдел по работе с клиентами (далее - "Отдел") является административно-управленческим структурным подразделением Автономной некоммерческой организации дополнительного профессионального образования «Институт психотерапии и клинической психологии» (далее – «Институт»), обеспечивающим работу ректората и структурных подразделений.
- 1.2. Настоящее Положение регламентирует деятельность Отдела, определяет его задачи, функции, права и обязанности работников, порядок организации работы, реорганизации и ликвидации Отдела.
- 1.3. Отдел в своей работе руководствуется Законодательством Российской Федерации, уставом и локальными нормативными актами Института, а также настоящим Положением.
- 1.4. Контроль и координацию деятельности Отдела осуществляет ректор в соответствии с установленным в Институте распределением обязанностей.
- 1.5. Структура, численность и штатное расписание Отдела, изменения в структуру, численность и штатное расписание утверждаются ректором Института.
- 1.6. Отдел состоит из одного структурного подразделения, возглавляемого начальником отдела и контролируемого ректором.
- 1.7. Трудовые обязанности работников Отдела, условия их труда определяются трудовыми договорами, заключаемыми с каждым работником, Правилами внутреннего распорядка и иными локальными актами Института, а также должностными инструкциями работников Отдела.
- 1.8. Должностные инструкции работников Отдела утверждаются ректором Института, в соответствии с установленным в Институте распределением обязанностей, по согласованию с отделом кадров.
- 1.9. К документам Отдела имеют право доступа, помимо его работников, ректор, лица, уполномоченные им для проверки деятельности Отдела, руководители структурных подразделений, а также иные лица в соответствии с законодательством Российской Федерации
- 1.10. Настоящее Положение, а также вносимые в него изменения и дополнения утверждаются приказом ректора Института.

2. ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ ОТДЕЛА

2.1. Основными задачами отдела являются:

- обеспечение рациональной организации предоставления услуг по образовательной деятельности;
- документальное, информационное и техническое обеспечение деятельности Института;
- оформление документации по заключению договоров на оказание услуг;
- планирование и прогнозирование продаж услуг Института;
- изучение конъюнктуры рынка образовательных услуг.

3. ФУНКЦИИ ОТДЕЛА

В соответствии с возложенными на него задачами отдел осуществляет следующие функции:

- осуществляет контроль правильности подготовки документов и оформления в соответствии с действующими нормативными актами и локальными актами Института;
- ведет делопроизводство в соответствии с локальными актами Института, формирует дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Отдела, обеспечивает сохранность документов длительного и постоянного сроков хранения и передает их в соответствии с установленным порядком в другие структурные подразделения;
- организует проведение телефонных переговоров Руководителей, передает и принимает информацию по приемно-переговорным устройствам;
- осуществляет подготовку и заключение договоров;

- осуществляет подготовку прогнозов, проектов перспективных и текущих планов реализации услуг, проведение маркетинговых исследований по изучению спроса на услуги, перспектив развития рынков сбыта услуг;
- выявляет потенциальных покупателей услуг и установление деловых контактов для дальнейшего взаимодействия;
- участвует в организации мероприятий по рекламной и научно-просветительской деятельности Института;
- рассматривает жалобы и пожелания обучающихся и потенциальных клиентов, передает на рассмотрение в соответствующие структурные подразделения;
- ведет информационную базу слушателей, конкурентов, цен на образовательные услуги, виды образовательных услуг;
- осуществляет организацию ведения нормативно-справочной информации, относящейся к функциям отдела.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ РАБОТНИКОВ ОТДЕЛА

4.1. Работники Отдела имеют право:

- запрашивать во всех структурных подразделениях Института информацию, документы, материалы, необходимые для выполнения функций в пределах своих должностных обязанностей;
- вносить на рассмотрение руководителя предложения по совершенствованию деятельности Отдела;
- пользоваться компьютерной, множительной и иной оргтехникой, средствами связи, а также иными материальными ресурсами, имеющимися в Институте, необходимыми для деятельности Отдела;
- пользоваться социально-бытовыми услугами, гарантированными Институтом;
- повышать свой квалификационный уровень.

4.2. Работники Отдела обязаны:

- вести работу по информационному, документационному, организационному и техническому обеспечению управленческой деятельности ректора, определенную должностной инструкцией и настоящим Положением;
- своевременно и в соответствии с установленными в Институте требованиями и сроками обрабатывать документы;
- овладевать новыми, наиболее эффективными приемами и методами работы;
- поддерживать актуальность размещаемой на корпоративном портале (сайте) Института информации о деятельности Института;
- сохранять конфиденциальность сведений, содержащихся в документах Отдела, в том числе персональных данных работников Института;
- соблюдать правила охраны труда и техники безопасности, пожарной безопасности, внутреннего распорядка;
- соблюдать требования локальных актов Института, выполнять поручения ректора, руководителей структурных подразделений;
- знать распределение сфер деятельности, полномочий и обязанностей между структурными подразделениями;
- поддерживать на рабочих местах надлежащий порядок и оптимальные условия для высокопроизводительного и качественного труда.

5. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СО СТРУКТУРНЫМИ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯМИ ИНСТИТУТА

Взаимодействие Отдела с другими структурными подразделениями Института определяется в соответствии с задачами и функциями, возложенными на Отдел настоящим Положением.

6. РЕОРГАНИЗАЦИЯ И ЛИКВИДАЦИЯ ОТДЕЛА

Отдел может быть ликвидирован или реорганизован на основании приказа ректора Института.