

Приложение № 1
к приказу ООО «НЦРДО»
от 20 октября 2021 г. № 125



**Общество с ограниченной ответственностью
«Национальный центр развития дополнительного образования»
(ООО «НЦРДО»)**

ИНН/КПП 7726462390/772601001, ОГРН 1207700047103,
117556, г.Москва, ул.Фруктовая, д.7, к.1, комната 12,
тел. +7 (499) 288-00-36, e-mail: info@ncrdo.ru, www.ncrdo.ru

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор ООО «НЦРДО»

_____ **А.И.Зотов**

**ПОЛОЖЕНИЕ
ОБ ОТДЕЛЕ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЁМА
ОБЩЕСТВА С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР
РАЗВИТИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»
(ООО «НЦРДО»)**

Москва, 2021 г.

Содержание

	Стр.
I. Общие положения	3
II. Цель и основные задачи отдела	3
III. Функции отдела	3
IV. Бизнес-процессы отдела	4
V. Права отдела	4
VI. Ответственность отдела	5
VII. Взаимодействие с другими структурными подразделениями	5
VIII. Заключительные положения	5
Приложения:	
1. Лист согласования	

I. Общие положения.

- 1.1. Настоящее Положение регулирует деятельность отдела по организации приёма Общества с ограниченной ответственностью «Национальный центр развития дополнительного образования» (далее - Организация), определяет его цель, задачи, функции, бизнес-процессы, структуру, права и ответственность, порядок реорганизации и ликвидации.
- 1.2. Отдел по организации приёма (далее – Отдел) является структурным подразделением Организации.
- 1.3. Руководство Отделом осуществляет руководитель. Руководитель Отдела назначается на должность и освобождается от должности приказом генерального директора Организации. Руководитель Отдела подчиняется непосредственно генеральному директору Организации, а в его отсутствие – лицу, исполняющему его обязанности.
- 1.4. Структуру, штатное расписание, изменения в структуре и штатном расписании Отдела утверждает генеральный директор Организации по представлению руководителя Отдела.
- 1.5. Квалификационные требования, функциональные обязанности руководителя и других сотрудников Отдела регламентируются соответствующими должностными инструкциями, утверждаемыми генеральным директором Организации.
- 1.6. В своей деятельности Отдел руководствуется законодательством Российской Федерации и г. Москвы, подзаконными нормативными актами по вопросам реализуемого направления деятельности, Уставом Организации, локальными нормативными актами Организации, распоряжениями генерального директора Организации, а также настоящим Положением.
- 1.7. Создание, реорганизация и ликвидация Отдела производится на основании приказа генерального директора Организации. Официальное название структурного подразделения устанавливается при его создании и реорганизации.

II. Цель и основные задачи Отдела.

- 2.1. Целью деятельности Отдела является приём и сопровождение обратившегося в Организацию слушателя до подключения его к системе дистанционного образования (далее - СДО).
- 2.2. В соответствии с целью деятельности основными задачами Отдела являются:
 - 2.2.1. Приём и обработка обращений клиентов Организации.
 - 2.2.2. Консультирование и мотивация клиентов Организации.
 - 2.2.3. Организация и координация процесса оформления и подписания документов для зачисления на обучение, контроль оплаты.
 - 2.2.4. Передача слушателя для подключения в СДО.

III. Функции Отдела.

В соответствии с возложенными задачами Отдел выполняет следующие функции:

- 3.1. Ведение приёма и обработка обращений потенциальных и существующих слушателей.

- 3.2. Поиск и обработка информации, необходимой для проведения консультации в соответствии с рабочим заданием.
- 3.3. Консультирование клиентов Организации.
- 3.4. Ведение базы данных клиентов, обратившихся за консультацией.
- 3.5. Обработка персональных данных на этапе первичного обращения с соблюдением соответствующих требований.
- 3.6. Информирование клиентов Организации по вопросам поступления, обучения, образовательных программ, мотивация потенциальных слушателей для заключения договора.
- 3.7. Передача информации о консультациях с применением средств информационно-коммуникационных технологий.
- 3.8. Внесение информации в CRM-систему «Битрикс 24».
- 3.9. Организация и координация процесса приёма на обучение клиентов Организации: запрос документов для зачисления, подготовка документов на предоставление образовательных услуг, приём подписанных документов.
- 3.10. Передача подготовленного пакета документов в отдел базы данных для оформления договора на оказание образовательных услуг в Организации.
- 3.11. Контроль процесса подписания договора и поступления оплаты.
- 3.12. Передача данных слушателя для подключения к СДО Организации.
- 3.13. Подготовка сводной отчётной информации.
- 3.14. Участвует в разработке локально-нормативных актов, касающихся деятельности Отдела.
- 3.15. Осуществляет иные функции в соответствии с поручениями руководителя Организации.

IV. Бизнес-процессы Отдела.

Основные бизнес-процессы Отдела:

- 4.1. Приём и обработка обращений клиентов Организации.
- 4.2. Консультирование клиентов Организации.
- 4.3. Приём, проверка и передача документов клиента для подготовки пакета документов на оказание образовательных услуг в Организации.
- 4.4. Приём, проверка и передача фото или скан-копий подписанного слушателем пакета документов на оказание образовательных услуг и документов, подтверждающих оплату образовательных услуг, для подключения слушателя к СДО Организации.

V. Права Отдела

Отдел для решения поставленных задач имеет право:

- 5.1. Получать поступающие в Организацию документы и материалы по своему профилю деятельности для ознакомления, систематизированного учёта и использования в работе.
- 5.2. Запрашивать и получать от генерального директора Организации и других структурных подразделений Организации документы и информацию, необходимую для выполнения Отделом своих задач и функций.
- 5.3. Вносить руководству Организации предложения о совершенствовании форм и методов работы Отдела.
- 5.4. Участвовать в подборе и расстановке кадров Отдела.
- 5.5. Инициировать и участвовать в совещаниях Организации, заседаниях рабочих групп, при рассмотрении вопросов, находящихся в сфере деятельности Отдела.

5.6. Права руководителя и других работников Отдела регламентируются соответствующими должностными инструкциями и локальными актами Организации, утверждаемыми генеральным директором Организации.

VI. Ответственность Отдела

6.1. Руководитель Отдела несёт ответственность перед генеральным директором Организации согласно действующему законодательству и нормативным правовым документам Организации за обеспечение:

- выполнения поставленных перед Отделом задач и функций;
- работы с документами и их сохранности, своевременного и качественного исполнения поручений и обращений генерального директора;
- выполнения требований правил внутреннего трудового распорядка;
- соблюдения сотрудниками Отдела правил противопожарной безопасности;
- реализацию Отделом мероприятий, направленных на достижение целей в области качества.

6.2. Материальную ответственность за сохранность ценного имущества Организации несут сотрудники Отдела, принявшие его на ответственное хранение, согласно действующему законодательству, локальному документу Организации и договору о материальной ответственности.

6.3. Все сотрудники Отдела несут ответственность перед генеральным директором Организации за своевременное и качественное выполнение обязанностей, предусмотренных Трудовым кодексом РФ, правилами внутреннего трудового распорядка, настоящим Положением, трудовым договором и должностной инструкцией, утверждаемыми генеральным директором Организации.

VII. Взаимодействие с другими структурными подразделениями

В процессе деятельности Отдел взаимодействует с другими структурными подразделениями Организации по вопросам качественной реализации задач и функций, возложенных на него настоящим Положением.

VIII. Заключительные положения

8.1. Настоящее Положение действует с момента его утверждения приказом генерального директора Организации.

8.2. Настоящее Положение действует до его изменения или признания утратившим силу.

С Положением об отделе по организации приёма ознакомлен(а), один экземпляр обязуюсь хранить на рабочем месте:

«__»_____20__г. _____/_____ /

«__»_____20__г. _____/_____ /

«__»_____20__г. _____/_____ /

«__»_____20__г. _____/_____ /

«__»_____20__г. _____/_____ /

«__»_____20__г. _____/_____ /