

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ РЯЗАНСКОЙ ОБЛАСТИ
«СПОРТИВНАЯ ШКОЛА «АРЕНА»**

УТВЕРЖДАЮ:
Директор ГАУ ДО РО
«СШ «Арена»

Д.В. Конуркин

03 2023г.



**ПОЛОЖЕНИЕ О СТРУКТУРНОМ ПОДРАЗДЕЛЕНИИ
«ОТДЕЛ ПО РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ»**

1. Общие положения

- 1.1. Отдел по работе с клиентами является самостоятельным структурным подразделением, создается и ликвидируется приказом директора.
- 1.2. Руководителем отдела по работе с клиентами является начальник отдела по работе с клиентами, назначаемый на должность и освобождаемый от нее приказом руководителя учреждения по представлению заместителя директора по экономическим вопросам.
- 1.3. Начальник отдела по работе с клиентами подчиняется непосредственно заместителю директора по экономическим вопросам.
- 1.4. Квалификационные требования, функциональные обязанности, права, ответственность работников отдела по работе с клиентами регламентируются должностными инструкциями, утверждаемыми руководителем учреждения.
- 1.5. Работники отдела по работе с клиентами, при поступлении на работу, заключают с учреждением договор о полной материальной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 1.6. Отдел по работе с клиентами осуществляет свою деятельность во взаимодействии с другими структурными подразделениями учреждения, а также в пределах своей компетенции со сторонними организациями.
- 1.7. В своей деятельности Отдел по работе с клиентами руководствуется:
 - Конституцией Российской Федерации;
 - иными федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, иными нормативными актами и настоящим Положением;
 - уставом предприятия;
 - настоящим положением;
 - Трудовым кодексом Российской Федерации;
 - должностными инструкциями;
 - инструкциями по охране труда;
 - правилами внутреннего трудового распорядка;
 - другими локальными актами учреждения.

2. Структура

- 2.1. Структуру и штатную численность отдела по работе с клиентами утверждает директор учреждения по согласованию с заместителем директора по экономическим вопросам.
- 2.2. Структурное подразделение «Отдел по работе с клиентами» состоит из начальника отдела по работе с клиентами, администраторов, дежурных по спортивному залу.

3. Задачи

Основными задачами отдела по работе с клиентами являются:

- 3.1. Обеспечение работы по эффективному и культурному обслуживанию посетителей, созданию для них комфортных условий.
- 3.2. Формирование положительного имиджа учреждения.
- 3.3. Контроль соблюдения посетителями и спортсменами санитарных правил, Правил посещения и инструкций по мерам безопасности.
- 3.4. Консультирование посетителей по вопросам наличия имеющихся услуг.
- 3.5. Принятие мер к предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций.
- 3.6. Прием и рассмотрение претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием посетителей, и проведение соответствующих организационно-технических мероприятий.
- 3.7. Осуществление контроля за рациональным оформлением помещений, за обновлением и состоянием рекламы в помещениях и на здании.
- 3.8. Информирование руководства учреждения об имеющихся недостатках в обслуживании посетителей и обучающихся.
- 3.9. Обеспечение соблюдения техники безопасности, производственной санитарии и пожарной безопасности.
- 3.10. Своевременное реагирование на чрезвычайные ситуации.

4. Функции

Функции отдела по работе с клиентами:

- 4.1. Ведение учета посещаемости.
- 4.2. Составление отчетности по продажам абонементов, разовых билетов и спортоваров.
- 4.3. Осуществление контроля за сохранностью материальных ценностей, за порядком в вестибюле.
- 4.4. Прием и проверка раздевалок после ухода посетителей и по окончании смены.
- 4.5. Контроль пропуска посетителей на массовые мероприятия, а также соблюдения порядка и дисциплины во время проведения мероприятий.
- 4.6. Осуществление контроля за актуальностью и достоверностью информации на стойке администратора и на стендах.
- 4.7. Обеспечение наличия и доступности информации с номерами телефонов сотрудников, аварийных и экстренных служб.
- 4.8. Контроль беспрепятственного доступа инвалидов к услугам, с учетом особенностей ограничения жизнедеятельности каждого.

5. Права

Отдел по работе с клиентами вправе:

- 5.1. Знакомиться с проектами решений руководства учреждения, касающимися его деятельности.
- 5.2. Вносить на рассмотрение руководства предложения по совершенствованию работы отдела по работе с клиентами.
- 5.3. В пределах своей компетенции сообщать непосредственному руководителю о всех выявленных в процессе деятельности недостатках и вносить предложения по их устранению.
- 5.4. Запрашивать информацию и документы, необходимые для выполнения своих задач и функций.
- 5.5. Требовать от спортсменов, посетителей и работников учреждения соблюдения требований гигиены и производственной санитарии.
- 5.6. Отказывать в праве на посещение посетителям, систематически нарушающим правила посещения учреждения.
- 5.7. Требовать возмещения материального ущерба, нанесенного учреждению.
- 5.8. Удалять из помещений учреждения тех, кто нарушает правила посещения спортивного объекта.

6. Ответственность

- 6.1. Ответственность за качество и своевременность выполнения функций отдела по работе с клиентами несет начальник отдела по работе с клиентами.

6.2. Отдел по работе с клиентами несет в соответствии с законодательством Российской Федерации ответственность за невыполнение возложенных на нее задач и функций, определенных настоящим Положением.

6.3. Работники отдела по работе с клиентами несут персональную дисциплинарную, административную, материальную и уголовную ответственность за ненадлежащее выполнение должностных обязанностей, требований законодательных актов, несоблюдение локальных нормативных актов учреждения, а также за действия (бездействие), послужившие основанием либо способствовавшие причинению учреждению материального ущерба.

6.4. Ответственность работников отдела по работе с клиентами устанавливается должностными инструкциями.

Разработал:
Начальник отдела по
Работе с клиентами

Голосная И.В.

Согласовано:
Заместитель директора
по экономическим вопросам

Дубинин С.В.

Начальник отдела кадров

Чернышова Р.В.

С положением ознакомлены:

| № п.п. | ФИО | Дата | Подпись |
|--------|------------------|----------|---------|
| 1. | Комиссарова Н.Н. | 31.03.23 | |
| 2. | Кузнецова Е.В. | 31.03.23 | |
| 3. | Мартынова Н.В. | 31.03.23 | |
| 4. | Усанов О.Д. | 31.03.23 | |
| 5. | Голосная И.В. | 31.03.23 | |
| 6. | Чикова Е.В. | 31.03.23 | |
| 7. | | | |