

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«МОСКОВСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ «СИНЕРГИЯ»**

**«Утверждаю»**  
Генеральный директор  
Университет «Синергия»  
М. С. Нестеров  
«11» марта 2026 г.

## **ПОЛОЖЕНИЕ О СТРУКТУРНОМ ПОДРАЗДЕЛЕНИИ**

### **Клиентский сервис**

---

#### **I. Общие положения**

1. Клиентский сервис (далее — Подразделение) является структурным подразделением Автономной некоммерческой организации высшего образования «Московский университет «Синергия» (далее — Университет).
2. Настоящее Положение регулирует деятельность Подразделения, определяет его задачи, функции, права и обязанности.
3. Подразделение возглавляет Директор по сервису и развитию клиентских отношений, назначаемый на должность и освобождаемый от нее приказом Генерального директора Университета.
4. В своей деятельности Подразделение руководствуется законодательством РФ, Уставом Университета, настоящим Положением и иными локальными актами.
5. Условия труда работников Подразделения определяются трудовыми договорами и правилами внутреннего распорядка.
6. Права, обязанности и ответственность сотрудников устанавливаются должностными инструкциями.

## **II. Структура**

1. Структуру и штатную численность Подразделения утверждает Генеральный директор Университета.
2. В состав Подразделения входят:
  - Отдел статистики и аналитики
  - Отдел контроля и мониторинга
  - Контакт-центр

## **III. Задачи**

Основными задачами Подразделения являются:

1. Обеспечение высокого уровня сервиса для студентов всех уровней обучения на каждом этапе образовательного процесса.
2. Анализ и мониторинг академической задолженности, отчислений и удержаний, разработка превентивных мер для улучшения показателей.
3. Подготовка аналитических отчетов и разработка рекомендаций для других структурных подразделений Университета на основе полученной информации по итогам опросов и по ключевым показателям эффективности работы с контингентом.
4. Разработка, внедрение и мониторинг метрик клиентского сервиса (NPS, CSAT, FCR, SLA, CES).
5. Организация тренингов для сотрудников, создание и внедрение внутренних стандартов качества обслуживания.
6. Контроль и мониторинг выполнения стандартов общения сотрудников со студентами в рамках взаимодействия в телефонном режиме.
7. Автоматизация процессов клиентского пути через внедрение цифровых решений.
8. Системная работа с обратной связью: обработка негативных отзывов, разработка корректирующих мер, закрытие сервисных недочетов.
9. Обеспечение оперативной и компетентной работы по решению вопросов студентов, поступающих на «горячую линию» контакт-центра, минимизируя временные затраты студентов и освобождая профильные службы от рутинных вопросов.
10. Формирование лояльности студентов и положительного имиджа Университета путем выстраивания доверительных отношений через персонализированное взаимодействие, применения эмпатийного подхода в коммуникации, обеспечения оперативного решения запросов и контроля корректности взаимодействия со студентами.

## **IV. Функции**

Основными функциями Подразделения являются:

1. Сбор, анализ и визуализация данных по ключевым показателям эффективности работы подразделений Университета.
2. Контроль и мониторинг динамики ликвидации академической задолженности, снижению отчислений и другим ключевым показателям работы с контингентом.
3. Создание и внедрение комплексных программ повышения удовлетворенности студентов на всех этапах обучения.
4. Мониторинг и контроль выполнения сервисных стандартов, обработка негативных и положительных отзывов и разработка корректирующих мероприятий на основе полученной обратной связи.
5. Подготовка регулярных отчетов и справок для руководства Университета с анализом проработки и динамики ключевых показателей, составление рекомендаций и мероприятий по улучшению.
6. Разработка и внедрение цифровых инструментов для автоматизации процессов взаимодействия со студентами.
7. Разработка и проведение тренингов для сотрудников деканатов по стандартам клиентского сервиса, эффективным коммуникациям и работе по ключевым направлениям и показателям.
8. Создание и поддержание базы знаний для сотрудников деканатов.
9. Координация и внедрение инициатив по улучшению клиентского опыта и улучшению ключевых показателей.
10. Сбор, анализ и визуализация данных по обратной связи от студентов и абитуриентов на разных этапах клиентского пути путем проведения опросов по ключевым метрикам (NPS, CSAT, FCR, SLA, CES).
11. Разработка и внедрение системы проактивного взаимодействия по предупреждению появления, жалоб, образования академической задолженности и потенциального оттока.
12. Своевременный прием, решение вопросов и регистрация обращений студентов (звонки, письма).
13. Фиксация частых вопросов и проблем, поступающих на «горячую линию» для оптимизации процессов.
14. Фиксация пропущенных звонков и сообщений студентов, и последующий контроль получения студентами обратной связи и решения их вопросов.

## **V. Права и обязанности работников**

Работники Подразделения имеют право:

1. Запрашивать у структурных подразделений информацию, необходимую для выполнения задач.
2. Участвовать в совещаниях по вопросам клиентского сервиса и взаимодействия с абитуриентами, студентами, выпускниками и отчисленными Университета.

3. Вносить предложения по оптимизации процессов взаимодействия с абитуриентами, студентами и структурными подразделениями Университета, включая изменения в нормативные документы.
4. Требовать соблюдения утвержденных стандартов качества сервиса и взаимодействия от всех подразделений Университета.

Работники Подразделения обязаны:

1. Соблюдать регламенты работы с данными и отчетностью, обеспечивать достоверность предоставляемой информации.
2. Обеспечивать конфиденциальность персональных данных студентов и сотрудников в соответствии с законодательством.
3. Оперативно реагировать на запросы, жалобы и инциденты, связанные с сервисом и качеством взаимодействия, в установленные сроки.
4. Повышать квалификацию в соответствии с профессиональными стандартами.
5. Соблюдать корпоративную культуру и стандарты деловой коммуникации и взаимодействия.
6. Предлагать инициативы по улучшению качества сервиса и взаимодействия с абитуриентами, студентами и между подразделениями Университета.

Директор по сервису и развитию клиентских отношений Подразделения:

1. Руководит деятельностью Подразделения, выставляет приоритеты и распределяет задачи между отделами и сотрудниками.
2. Утверждает планы проведения мероприятий по оптимизации и улучшению сервиса и клиентского пути в Университете.
3. Формирует бюджет на обучение, внедрение новых стандартов сервиса, цифровых решений и проведение исследований.
4. Представляет интересы Подразделения в рабочих группах и комитетах Университета.
5. Утверждает методики расчета и анализа ключевых показателей эффективности.
6. Взаимодействует с руководством Университета по стратегическим вопросам, касающимся улучшения ключевых показателей и увеличения лояльности и удовлетворенности студентов.

## **VI. Ответственность**

1. Ответственность за разглашение ставших известными в ходе выполнения должностных обязанностей персональных данных других сотрудников, абитуриентов и студентов несут работники Подразделения, допущенные к указанным данным, в пределах,

установленных действующим трудовым и гражданским законодательством.

2. Ответственность за причинение вреда имуществу Университета несут сотрудники Подразделения, причинившие вред, в пределах, установленных действующим гражданским законодательством.
3. Ответственность за достоверность предоставляемой аналитической отчетности несет Директор по сервису и развитию клиентских отношений Подразделения.