


<p>АНО ДПО «ПРОФАТОМЭНЕРГО»</p>	<p>Деятельность по оказанию услуг. Общие положения.</p>	 <p>ПРОФАТОМЭНЕРГО</p>
-------------------------------------	-------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

_____ **Басин А.В.**


(Приказ от "12" апреля 2019 № 1/4)

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО ОКАЗАНИЮ УСЛУГ.


ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

г. Санкт-Петербург

2019

<p style="text-align: center;">АНО ДПО «ПРОФАТОМЭНЕРГО»</p>	<p style="text-align: center;">Деятельность по оказанию услуг. Общие положения.</p>	
-----------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

СОДЕРЖАНИЕ	стр.
1. Назначение и область применения	3
2. Ссылки	3
3. Термины и сокращения	3
4. Планирование деятельности по оказанию услуг	4
5. Требования к услугам	5
6. Разработка программ и оказание услуг	8
7. Предоставление услуг	9
8. Оказание услуг	10
9. Управление несоответствующими результатами процессов	11

<p style="text-align: center;">АНО ДПО «ПРОФАТОМЭНЕРГО»</p>	<p style="text-align: center;">Деятельность по оказанию услуг. Общие положения.</p>	
-----------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

1 Назначение и область применения

- 1.1** Настоящий документ является составной частью документации АНО ДПО «ПРОФАТОМЭНЕРГО» (далее также – "Организация").
- 1.2** Настоящий документ описывает общие положения деятельности на стадиях жизненного цикла оказания услуг в области дополнительного профессионального образования.

2 Ссылки

Регламент организации учебного процесса АНО ДПО «ПРОФАТОМЭНЕРГО».


3 Термины и сокращения

- 3.1** В настоящем документе используются следующие термины с соответствующими определениями:

Термин	Определение
Анализ	определение пригодности, адекватности или результативности объекта для достижения установленных целей
Верификация	подтверждение, путем представления объективных свидетельств, того, что установленные требования были выполнены
Выпуск	разрешение на переход к следующей стадии процесса или к следующему процессу
Документированная информация	информация, которая должна управляться и поддерживаться организацией, и носитель, который ее содержит
Планирование качества	часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы и необходимые ресурсы для достижения целей в области качества
Разрешение на отклонение	разрешение на использование или выпуск продукции или услуги, которые не соответствуют установленным требованиям
Разрешение на отступление	разрешение на отступление от исходных установленных требований к продукции или услуге, выданное до их создания
Требование	потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным

- 3.2** В настоящем документе используются следующие сокращения (обозначения) с соответствующими расшифровками:

Сокращение (обозначение)	Расшифровка (пояснения)
АНО ДПО «ПРОФАТОМЭНЕРГО», Организация	Автономная некоммерческая организация дополнительного профессионального образования «ПРОФАТОМЭНЕРГО»
ERP/CRM	Система управления взаимоотношениями с клиентами и мероприятиями используемая в Организации
ДПО	Дополнительное профессиональное образование
ОИАЭ	Объекты использования атомной энергии
РУП	Руководитель учебного подразделения, Руководитель отдела. Методист.

АНО ДПО «ПРОФАТОМЭНЕРГО»	Деятельность по оказанию услуг. Общие положения.	 ПРОФАТОМЭНЕРГО
Сокращение (обозначение)	Расшифровка (пояснения)	
Сайт	Сайт при наличии	
УММ	Учебно-методический материал (-ы)	

4 Планирование деятельности по оказанию услуг

- 4.1** Планирование по оказанию услуг в области ДПО осуществляется в соответствии с документом Регламент организации учебного процесса.
- 4.2** Общее планирование деятельности по оказанию услуг осуществляется с учетом кадровой возможности организации (учитывая привлекаемых сотрудников).

5 Требования к услугам

5.1 Связь с потребителями

5.1.1 Обмен информацией с потребителями осуществляется для:

- обеспечения потребителей информацией о предоставляемых услугах;
- обработки запросов, контрактов или заказов, включая их изменения;
- получения обратной связи от потребителей (отзывы об услугах, претензии и т.п.);
- информирования потребителя о специальных требованиях к действиям, предпринимаемым в непредвиденных обстоятельствах.

5.1.2 С целью обеспечения эффективного обмена информацией, на официальном сайте (при наличии) Организация размещает свои контактные данные.

5.1.3 Информирование потребителей о предоставляемых услугах осуществляется следующими способами:


- размещение информации о деятельности организации и предоставляемых услугах на официальном сайте Организации;
- рассылка информационных и рекламных писем потребителям;
- участие Организации в отраслевых семинарах, совещаниях, рабочих встречах с заказчиками и др.;
- участие Организации в специализированных выставках, конференциях и т.д.

5.1.4 На официальном сайте Организации размещается информация об организации и документы, предусмотренные законодательными и нормативными правовыми актами для оказания образовательных услуг. Ответственным за своевременное размещение актуальной информации и документов на сайте Организации является юрисконсульт (РУП).

5.1.5 Информация о предоставляемых Организацией услугах по обучению, оформляется в виде сведений, курсов, программ обучения и размещается на официальном сайте Организации.

5.1.6 Актуальная информация об учебных мероприятиях, запланированных в учебном центре размещается на официальном сайте Организации.

5.1.7 Обработка запросов, контрактов или заказов, включая их изменения, выполняются лицами, ответственными за взаимодействие с потребителями или РУП, при непосредственном общении, по телефону, по электронной почте и пр.

<p style="text-align: center;">АНО ДПО «ПРОФАТОМЭНЕРГО»</p>	<p style="text-align: center;">Деятельность по оказанию услуг. Общие положения.</p>	
-----------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

5.1.8 Информирование потребителей, приславших заявку на обучение, о проведении/переносе/отмене мероприятия осуществляется, в соответствии с документом Регламент организации учебного процесса.

5.1.9 Получение обратной связи от потребителей осуществляется выборочно (по устному распоряжению руководителя отдела или организации) следующими способами:

- проведение анкетирования обучаемых по итогам курса;
- проведение оценки удовлетворенности потребителей;
- использование формы обратной связи на официальном сайте Организации (при наличии);
- согласование заказчиками программ обучения (при необходимости);
- взаимодействие руководителей учебных подразделений/ проектов с заказчиками и потребителями при непосредственном общении, по телефону, по электронной почте.

5.1.10 Информация о специальных требованиях к действиям, предпринимаемым в непредвиденных обстоятельствах, включена в раздел об обстоятельствах непреодолимой силы (форс-мажор) договоров на обучение/ предоставление услуг.

5.2 Определение требований, относящихся к услугам

5.2.1 Определение требований, относящихся к услугам, осуществляется на основе анализа:

- потребностей и ожиданий заинтересованных сторон;
- заявок;
- применимых законодательных и нормативных правовых требований;
- требований, рассматриваемых Организацией как необходимых.

5.2.2 Требования потребителей к каждой конкретной услуге по ДПО предварительно устанавливаются в заявке на обучение или в ходе проведения предварительных переговоров и фиксируются в договорах на оказание платных образовательных услуг

5.3 Анализ требований к услугам

5.3.1 Прежде, чем принять на себя обязательство предоставить услугу потребителю, проводится анализ способности выполнять требования к услуге, чтобы учесть:

- требования, установленные потребителем;
- требования, не заявленные потребителем, но необходимые для конкретного или предполагаемого использования, когда оно известно;
- требования, установленные в Организации;
- требования договора, отличающиеся от ранее сформулированных.


5.3.2 Анализ требований при оказании услуг в области дополнительного профессионального образования проводится на этапе подготовки договора на оказание платных образовательных услуг.

5.4 Изменение требований к услугам

При изменении требований к услуге, информация об этих изменениях вносится в соответствующую документацию и доводится лицам, участвующим в деятельности на всех стадиях цикла услуги в части их касающейся.

6 Разработка программ и оказание услуг

6.1 Планирование проектирования и разработки

<p style="text-align: center;">АНО ДПО «ПРОФАТОМЭНЕРГО»</p>	<p style="text-align: center;">Деятельность по оказанию услуг. Общие положения.</p>	
-----------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

6.1.1 Для оказания услуг по дополнительному профессиональному образованию Организация обеспечивает разработанные образовательные программы и других УММ, в соответствии с документами:

- Порядок разработки образовательных программ;
- Требования к учебно-методическим материалам (при необходимости).

6.2 Входные данные для оказания образовательных услуг

6.2.1 Входными данными для оказания Организацией услуг являются:

- договор на оказание услуги,
- Заявка.

6.2.2 Входные данные при разработке образовательных программ и других УММ при необходимости могут включать в себя:

- законодательные и нормативно-правовые требования;
- профессиональные стандарты, единые квалификационные справочники;
- типовые программы подготовки;
- техническую, нормативную и эксплуатационную документацию;
- документы Организации, регламентирующие деятельность в рамках процесса ДПО.

6.3 Средства управления программами

6.3.1 Разработка, верификация и валидация программ и других УММ проводится в соответствии с локальными документами Организации

6.3.1.1 При необходимости верификация проекта образовательной программы обеспечивается:

- проведением нормоконтроля Организацией;
- рассмотрением проекта программы на Педсовете

6.3.2. Программа считается верифицированной (при необходимости), если содержит все согласующие и утверждающие подписи, а также имеется вся необходимая документированная информация по разработке данной программы (протоколы и т.п.).

6.3.3. Верификация других УММ обеспечивается рассмотрением материалов учебным подразделением, отделе, руководителем организации, или рецензентом, или согласованием с заказчиком (подпись в УММ, протоколы, согласительная информация и т.п.).


6.3.4. Валидация образовательных программ и других УММ обеспечивается проведением реального обучения. На основании информации по обратной связи и анализа результатов анкетирования слушателей, при необходимости, может быть проведена корректировка программы и других учебно-методических материалов.

6.4. Выходные данные

6.4.2. Выходными данными в области ДПО являются образовательные программы, утвержденные в установленном порядке и другие УММ, признанные соответствующими всем установленным требованиям и готовыми к использованию в учебном процессе.

7. Предоставление услуг

7.3. Идентификация и прослеживаемость

<p>АНО ДПО «ПРОФАТОМЭНЕРГО»</p>	<p>Деятельность по оказанию услуг. Общие положения.</p>	
-------------------------------------	-------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

7.3.2. Документация по услугам ДПО идентифицируется по коду группы (курсу и программе) и наименованию образовательной программы.

7.4. Сохранение

7.4.2. Требования к составу, оформлению и хранению документации по проведенным учебным группам, установлены в локальных актах Организации.

7.5. Деятельность после оказания услуг

7.5.2. При наличии письменных обращений от потребителей услуг ДПО, после того как, услуги были оказаны, обеспечивается:

- договором по оказанию услуг.
- восстановление утраченного квалификационного документа, подтверждающего прохождение обучения (удостоверение о повышении квалификации, диплом о профессиональной переподготовке).

7.6. Управление изменениями

7.6.2. Все изменения и дополнения к оказываемым услугам (в том числе изменение общей стоимости по договору, сроков, объемов оказания услуг и другое) оформляются дополнительными соглашениями к основному договору. При этом могут разрабатываться новый календарный план, техническое задание, которые являются неотъемлемой частью основного договора.

7.6.3. При возникновении изменений организация деятельности по оказанию услуг осуществляется в соответствии с документами:

- Регламент организации учебного процесса;
- Порядок организации мероприятия;

8. Оказание услуг

8.3. Оказание услуг по ДПО осуществляется посредством проверки выполнения готовности к оказанию услуги, в соответствии с документом Порядок организации мероприятия.

9. Управление несоответствующими результатами процессов

9.3. Несоответствующей услугой в области ДПО, считается услуга, по завершению оказания которой процент обучаемых в группе, получивших неудовлетворительные результаты итоговой аттестации – **40% и более** от числа обучаемых. В этом случае:

- обучаемым, имеющим неудовлетворительные результаты итоговой аттестации, выдается справка о частичном освоении учебного плана по образовательной программе, в соответствии с документом Регламент организации учебного процесса;
- осуществляется взаимодействие с Заказчиком по урегулированию договорных отношений.