

Федеральное агентство морского и речного транспорта
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Государственный университет морского и речного флота
имени адмирала С.О. Макарова»

Порядок
выявления и изучения потребностей
обучающихся и работников

Санкт-Петербург
2023

	ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»		Стр. 2 из 5
	Порядок выявления и изучения потребностей обучающихся и работников	Версия:	1

СТРАНИЦА СТАТУСА ДОКУМЕНТА

Приложение № 1

к приказу ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова» от 13. 07. 2023 № 819

Система менеджмента качества	
Порядок выявления и изучения потребностей обучающихся и работников	Вводится впервые
	Дата введения – в соответствии с приказом

Настоящий порядок разработан согласно Стандарту «Государство для людей» и является документом системы менеджмента качества ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова». Документ устанавливает порядок выявления и изучения потребностей обучающихся и работников ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова» в соответствии с Требованиями по внедрению клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении при взаимодействии с людьми.

Контроль документа	Ректор
Руководитель разработки	Начальник службы качества Тарануха С.Н.
Исполнитель	Тарануха С.Н.

	ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»		Стр. 3 из 5
	Порядок выявления и изучения потребностей обучающихся и работников	Версия:	1

Оглавление

Лист ознакомления	3
Лист учета экземпляров	3
Лист учета корректуры	3
I. Общие положения	4
II. Термины и определения	4
III. Цели и задачи изучения потребностей клиентов	5
IV. Механизм изучения и реализации потребностей клиентов	5

Лист ознакомления

№	Должность	Ф.И.О.	Дата	Подпись
1				
2				
3				
4				
5				

Лист учета экземпляров

Место хранения корректируемых экземпляров	№ экземпляра
Служба качества	2

Место хранения некорректируемого экземпляра	№ экземпляра
Общий отдел	1
Корпоративный портал	

Лист учета корректуры

№	Номер страницы	Номер пункта	Изменение (проверка)	Дата внесения корректуры (проверки)	Утверждение корректуры (Ф.И.О. / Подпись)

	ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»		Стр. 4 из 5
	Порядок выявления и изучения потребностей обучающихся и работников	Версия:	1

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок выявления и изучения потребностей обучающихся и работников (далее – порядок) определяет цели, задачи и механизм изучения образовательных потребностей обучающихся и работников ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова» (далее – университет) в соответствии с требованиями по внедрению клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении при взаимодействии с людьми.

1.2. Порядок разработан в соответствии с:

- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-03 «Об образовании в Российской Федерации»;
- Распоряжением Федерального агентства морского и речного транспорта от 27.01.2023 № ВС-19-р «Об утверждении Положения о внедрении принципов клиентоцентричности в Федеральном агентстве морского и речного транспорта»;
- Стандартом «Государство для людей»;
- Уставом университета.

1.3. Настоящий порядок распространяется на все структурные подразделения университета.

1.4. Клиентами университета (структурного подразделения) являются обучающиеся университета (студенты, курсанты, учащиеся, аспиранты, слушатели, экстерны и другие категории лиц, обучающихся по основным и дополнительным образовательным программам университета, на курсах по подготовке к поступлению в университет, в аспирантуре, в структурных подразделениях повышения квалификации и переподготовки), законные представители обучающихся (родители, опекуны).

1.5. Работники университета не являются его клиентами, при этом на них распространяются принципы клиентоцентричного подхода университета.

II. Термины и определения

клиент: физическое лицо, являющееся заявителем или потенциальным заявителем, взаимодействующее самостоятельно или через уполномоченного представителя со структурными подразделениями университета с целью удовлетворения своих потребностей.

потребность клиента: необходимость достижения результата, решения задачи или вопроса, реализуемая клиентом посредством получения услуг и сервисов;

услуга: деятельность по реализации функций государственного образовательного учреждения, которая осуществляется по запросам клиентов в пределах полномочий государственных образовательных учреждений в соответствии с Уставом университета;

сервисы: услуга, функция или их часть, реализуемая в электронном виде с применением информационных систем;

ожидания клиента: предполагаемые клиентом набор и характеристики действий, направленных на удовлетворение потребности клиента;

кlientоцентричный подход в деятельности университета: подход, основанный на выявлении и изучении потребностей клиентов, постоянном улучшении взаимодействия структурных подразделений с клиентами для удовлетворения их потребностей;

жизненная ситуация: наличие или наступление обстоятельств, влекущих для клиента возможность или необходимость взаимодействовать со структурными подразделениями университета в целях получения услуг и сервисов;

удовлетворенность клиента: измеримое восприятие клиентом степени выполнения его ожиданий;

проектирование: деятельность, направленная на разработку услуг и сервисов;

	ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»		Стр. 5 из 5
	Порядок выявления и изучения потребностей обучающихся и работников	Версия:	1

реинжиниринг: деятельность, направленная на реформирование, проектирование или перепроектирование услуг и сервисов в целях оптимизации деятельности структурных подразделений университета для обеспечения соответствия предоставляемых услуг и сервисов требованиям клиентоцентричного подхода.

III. Цели и задачи изучения потребностей клиентов

3.1. Целями изучения потребностей клиентов являются:

- получение объективной информации о состоянии потребностей клиентов, тенденциях его изменений и их причинах;
- формирование планов реализации потребностей клиентов университета;
- принятие своевременных управленческих решений администрацией университета;
- повышение уровня информированности клиентов при принятии решений, связанных с реализацией их потребностей.

3.2. Задачами изучения потребностей клиентов являются:

- изучение потребностей клиентов на предстоящий учебный/календарный год;
- анализ результатов изучения потребностей клиентов;
- определение возможностей университета в реализации потребностей клиентов в соответствии с имеющимися ресурсами;
- выявление степени удовлетворенности клиентов различными видами деятельности университета.

IV. Механизм изучения и реализации потребностей клиентов

4.1. Выявление потребностей может осуществляться для разных категорий клиентов (п.1.4.).

4.2. Механизм изучения потребностей клиентов включает в себя:

4.2.1. Мониторинг потребностей клиентов с использованием соответствующего диагностического инструментария (анкетирование, опросы через официальные социальные сети и мессенджеры и т.д.).

4.2.2. Анализ и оценку основных результатов мониторинга потребностей клиентов.

4.2.3. Собственный «ценностный аудит» на основе выявленных потребностей, который является независимой оценкой реальной значимости и полезности выявленной потребности.

4.2.4. Выработку предложений по использованию результатов мониторинга.

4.3. По результатам изучения потребностей клиентов:

– в отношении потребностей, которые могут быть удовлетворены путем предоставления существующих услуг и сервисов, разрабатываются или актуализируются клиентские сценарии, на основе которых осуществляется удовлетворение данных потребностей клиентов;

– в отношении потребностей, для удовлетворения которых существующих услуг и сервисов недостаточно, может проводиться проектирование новых услуг и сервисов и (или) реинжиниринг существующих услуг и сервисов.

4.4. Информацию о реализации потребностей клиентов доводят до них с помощью различных информационных ресурсов.