

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

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

Правила коммуникаций с обучающимися и работниками в
учебных корпусах, общежитиях и лабораториях

Санкт-Петербург
2023

	ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»		Стр. 2 из 6
	Правила коммуникаций с обучающимися и работниками в учебных корпусах, общежитиях и лабораториях	Версия:	1

СТРАНИЦА СТАТУСА ДОКУМЕНТА

Приложение № 7

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

Система менеджмента качества	
Правила коммуникаций с обучающимися и работниками в учебных корпусах, общежитиях и лабораториях	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». Положение устанавливает Правила коммуникаций с обучающимися и работниками в учебных корпусах, общежитиях и лабораториях.

Контроль документа	Руководители структурных подразделений
Руководитель разработки	Начальник службы качества Тарануха С.Н.
Исполнитель	Харичева О.С.

	ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»		Стр. 3 из 6
	Правила коммуникаций с обучающимися и работниками в учебных корпусах, общежитиях и лабораториях	Версия:	1

Оглавление

Лист ознакомления	3
Лист учета экземпляров	3
Лист учета корректуры	3
I. Общие положения	4
II. Термины и определения	4
III. Требования к физическому окружению	4
IV. Требования к рабочему пространству (условиям труда)	5
V. Требования к пространству для клиентов	5
VI. Требования к рабочему пространству лабораторий	6

Лист ознакомления

№	Должность	Ф.И.О.	Дата	Подпись
1				
2				
3				
4				
5				
6				

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 6
	Правила коммуникаций с обучающимися и работниками в учебных корпусах, общежитиях и лабораториях	Версия:	1

I. Общие положения

1.1. Настоящие Правила коммуникаций с обучающимися и работниками в учебных корпусах, общежитиях и лабораториях (далее – Правила) устанавливают требования к внешнему и внутреннему оформлению помещений зданий ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова» (далее – университет) в рамках реализации клиентоцентричного подхода в университете.

1.2. Правила разработаны в соответствии с:

- Международным Стандартом ISO 9001:2015;
- Стандартом «Государство для людей»;
- Стандартом для внутреннего клиента;
- Руководством по качеству;
- Положением о правилах проживания в общежитиях университета.

1.3. Правила применяются ко всей инфраструктуре 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.

1.6. При нахождении на территории и в помещениях университета коммуникация осуществляется за счет размещенных схем, указателей, инфографики и т.п.

II. Термины и определения

Жизненная ситуация – наличие или наступление обстоятельств, влекущих для клиента возможность или необходимость взаимодействовать с университетом (структурным подразделением) в целях получения услуг.

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

Коммуникация – процесс общения с клиентом в типовых точках взаимодействия.

Потребность клиента – необходимость достижения результата, решения задачи или вопроса, реализуемая клиентом посредством получения услуг и сервисов.

Точки взаимодействия клиента с университетом: цифровые точки: официальный сайт, электронная почта, официальные социальные сети, официальные мессенджеры;

Оффлайн-точки – приемные руководителей и структурные подразделения университета, аудиторно-лабораторный фонд университета.

Инфраструктура – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов зданий, сооружений, инженерных сетей, оборудования, а также структур, предоставляющих услуги, необходимых для функционирования организации.

III. Требования к физическому окружению

3.1. Внешнее и внутреннее оформление университета выполняется в соответствии с единым стилем (деловая документация, рекламная, полиграфическая и сувенирная продукция, презентационные материалы, вывески, навигационные материалы).

3.2. На официальном сайте университета размещена информация с адресами

	ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»		Стр. 5 из 6
	Правила коммуникаций с обучающимися и работниками в учебных корпусах, общежитиях и лабораториях	Версия:	1

зданий университета (административные, учебные, учебно-административные, учебно-производственные, лабораторные корпуса, общежития и пр.), доступными маршрутами общественного транспорта.

3.3. Прилегающая территория зданий университета оборудована местами парковки автотранспортных средств клиентов; с выделенными местами для инвалидов.

3.4. На страницах структурных подразделений официального сайта университета должна размещаться информация с адресами, телефонами и режимом работы структурных подразделений.

3.5. На зданиях университета обозначены места входа. На входах в здания располагаются вывески с полным и сокращенным наименованием университета, режимом работы.

3.6. Информация на входах в здания должна дублироваться для клиентов инвалидов и с лиц ограниченными возможностями здоровья (далее – инвалиды и лица с ОВЗ) в соответствии с действующими правилами и нормативами.

3.7. Должен быть обеспечен беспрепятственный вход в здания клиентов в часы работы университета, в том числе инвалидов и лиц с ОВЗ.

3.8. Внутри зданий должны быть визуально выделены важные для клиентов элементы (вход, зоны ожидания и т.п.).

3.9. Структурные подразделения, взаимодействующие с клиентами, могут размещать информацию в коридорах на специальных информационных стендах.

Помимо стандартного представления информации (бумажный носитель) на стенде могут размещаться QR-коды для мгновенного доступа к необходимой информации в сети «Интернет».

3.10. Вся информация об инфраструктуре университета, размещенная на официальном сайте университета, информация на внешних и внутренних навигационных указателях зданий университета, информация, размещенная на информационных стендах структурных подразделений, должна быть однозначной и актуальной.

IV. Требования к рабочему пространству (условиям труда)

4.1. Все помещения, в которых осуществляется взаимодействие с клиентами, должны отвечать требованиям санитарной гигиены и поддерживаться в хорошем состоянии.

4.2. В помещениях в пределах возможной видимости клиентов не должны находиться личные вещи работников.

4.3. Рабочие места работников должны отвечать нормам охраны труда и СанПиН, быть оснащены необходимой офисной техникой.

4.4. Каждый работник поддерживает чистоту и порядок на рабочем месте.

V. Требования к пространству для клиентов

5.1. Для клиентов вне помещений структурных подразделений должны быть организованы зоны ожидания.

5.2. Внутри помещений структурных подразделений должны быть созданы условия для взаимодействия с клиентом.

5.3. Должны быть организованы зоны принятия пищи, выделены туалеты, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

5.4. Для обучающихся дополнительно организуются зоны для самостоятельной работы (читальные залы библиотеки, компьютерные классы, аудитории).

5.5. Университет должен демонстрировать клиенту заботу об окружающей среде.

	ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»		Стр. 6 из 6
	Правила коммуникаций с обучающимися и работниками в учебных корпусах, общежитиях и лабораториях	Версия:	1

5.6. Специфические вопросы взаимодействия в общежитиях университета регулируются разделами Положения о правилах проживания в общежитиях университета.

VI. Требования к рабочему пространству лабораторий

6.1. В лабораториях должны быть обеспечены условия для безопасного проведения работ.

6.2. Помещение лаборатории должно быть оборудовано автоматическими извещателями системы пожарной сигнализации.

6.3. Помещение лаборатории должно быть оборудовано сигнализаторами аварийной обстановки на лабораторном оборудовании и аппаратуре.

6.4. Конструкции и элементы лабораторного оборудования и аппаратуры, которые могут быть источником опасности, должны быть обозначены сигнальными цветами, а в опасных зонах помещения лаборатории установлены знаки безопасности.

6.5. Используемое лабораторное оборудование должно быть сертифицировано и располагаться в соответствии с установленными стандартами.

6.6. Обучающиеся допускаются к выполнению лабораторных работ только после прохождения инструктажа по безопасности труда и пожарной безопасности в лаборатории в целом и на каждом рабочем месте.

6.7. В учебной лаборатории должны быть утвержденные инструкции по технике безопасности и пожарной безопасности, а также журналы инструктажа.

6.8. Лаборатории оснащаются первичными средствами пожаротушения и инструкциями по их использованию.

6.9. Лаборатории оснащаются паспортами, в которых указываются основные характеристики лабораторий.

Лаборатории, в которых ведется подготовка членов экипажей судов, паспорта выполняются в соответствии с требованиями Процедуры паспортизации учебных аудиторий для подготовки в соответствии с требованиями Конвенции ПДНВ.

6.10. В лабораториях, в которых ведется подготовка членов экипажей судов, размещается информация о формируемых компетенциях в соответствии с таблицами Кодекса ПДНВ.