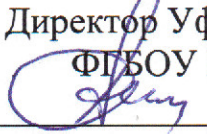


УТВЕРЖДАЮ:
Директор Уфимского филиала
ФГБОУ ВО «ВГУВТ»
 Ф.И. Ахмадеева
Протокол Совета филиала
№ 2_ «06» _12___ 2023 года

МИССИЯ И КЛЮЧЕВЫЕ ЦЕЛИ ПРИНЦИПОВ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ УФИМСКОГО ФИЛИАЛА ФГБОУ ВО «ВГУВТ»

Миссия филиала, как клиентоцентричного государственного учреждения и исполнителя государственной услуги по реализации образовательных программ профессионального обучения, среднего профессионального образования – программ подготовки специалистов среднего звена, высшего образования, дополнительных образовательных программ заключается в следующем:

«Удовлетворить потребности личности в получении высшего образования, среднего профессионального образования, дополнительного образования, профессионального обучения, помогая каждому получателю услуги решать свои задачи и оказывая незримую поддержку, когда она требуется».

Цели в области клиентоцентричности:

1. К 2030 году филиал является примером клиентоцентричности среди учебных заведений Федерального агентства морского и речного транспорта по степени удовлетворенности качеством государственных услуг. Индекс удовлетворенности клиентов услугами филиала (CSI*) превышает 85%.
2. Для каждой жизненной ситуации создано эффективное решение, продукт, сервис.
3. Перечень жизненных ситуаций регулярно актуализируется, исходя из анализа потребностей абитуриентов, обучающихся и заинтересованных лиц, новые решения, продукты и сервисы проходят обязательное тестирование.
4. Работа филиала постоянно совершенствуется в интересах потребителей услуг на основе мониторинга качества и обратной связи. Индекс лояльности потребителей услуг к филиалу (NPS**) превышает 20% по всем направлениям деятельности.

CSI – среднее значение удовлетворенности услугами*

*NPS** - равен проценту сторонников (варианты ответа 9 и 10 (при максимальном значении 10) за вычетом критиков (варианты от 0 до 6).*