**Комунальне підприємство**

**"Івано-Франківськводоекотехпром"**

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Генеральний директор

КП "ІФВЕТП"

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Р.М.Кімачук

“\_\_\_\_” \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ р.

#### **ПОЛОЖЕННЯ**

|  |
| --- |
|  |

**Про відділ по роботі з споживачами**

**Надано чинності наказом від \_\_.\_\_.20\_\_\_\_\_** №**\_\_\_**

Дата надання чинності **\_\_.\_\_.20\_\_\_**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Дата перегляду: |  |  |  |  |  |
| Підпис |  |  |  |  |  |

м. Івано-Франківськ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Посада** | **Прізвище, ініціали** | **Дата** | **Підпис** |
| **РОЗРОБЛЕНО:** | | | |
| Керівник відділу | Шпег В.В. | «\_\_»\_\_\_\_\_ 20\_\_ |  |
| **НОРМОКОНТРОЛЬ:** |  |  |  |
| Уповноважений з нормоконтролю | Бойчук О. В. | «\_\_»\_\_\_\_\_ 20\_\_ |  |
| **ПОГОДЖЕНО:** | | | |
| Начальник відділу УОРП | Перестюк О.М. | «\_\_»\_\_\_\_\_ 20\_\_ |  |
| Директор фінансовий | Зварич В.І. | «\_\_»\_\_\_\_\_ 20\_\_ |  |
| Начальник управління юридичного | Назарук І.В. | «\_\_»\_\_\_\_\_ 20\_\_ |  |
| Начальник служби охорони праці | Добровольська О.В. | «\_\_»\_\_\_\_\_ 20\_\_ |  |
| Головний економіст | Фіняк Л.В. | «\_\_»\_\_\_\_\_ 20\_\_ |  |

Цей документ системи управління якістю є власністю КП "ІФВЕТП". Відтворювати, тиражувати і розповсюджувати його повністю чи частково на будь-яких носіях інформації без письмового дозволу генерального директора КП "ІФВЕТП" **заборонено.**

**ЗМІСТ**

С.

1  Загальні положення 4

2 Організаційна структура структурного підрозділу……………………………………..5

3 Основні завдання і функції структурного підрозділу…………………………………..5

4 Обов’язки, права структурного підрозділу………………………………………………5

5 Відповідальність структурного підрозділу………………………………………………6

6 Взаємовідносини з іншими відділами……………………………………………………6

7 Охорона праці……………………………………………………………………………....7

8 Виробниче середовище…………………………………………………………………....7

Аркуш розповсюдження документа …8

Аркуш ознайомлення 9

Аркуш реєстрації змін 10

1. **ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**
   1. **Сфера застосування**

Це положення визначає основні завдання, структуру, функції, права і відповідальність відділу по роботі з споживачами КП «Івано-Франківськводоекотехпром».

**1.2.** **Нормативні посилання**

Відділ по роботі з споживачами КП «Івано-Франківськводоекотехпром» у своїй діяльності керується:

* Конституцією України, законами України, указами Президента України, постановами Верховної Ради України, актами Кабінету Міністрів України та іншими нормативно-правовими актами;
* Законом України «Про питну воду та питне водопостачання»;
* Законом України «Про житлово-комунальні послуги»;
* Правилами користування системами централізованого комунального водопостачання та водовідведення в населених пунктах України;
* Правилами надання населенню послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення;
* Правилами приймання стічних вод у комунальну систему каналізації м. Івано-Франківська;
* ДСТУ ISO 9000:2015 (ISO 9000:2015, IDT) Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів;
* ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT) Системи управління якістю. Вимоги
* Рішеннями та розпорядженнями органів місцевого самоврядування;
* Статутом підприємства,
* Наказами і розпорядженнями по підприємству;
* Правилами внутрішнього трудового розпорядку підприємства;
* Іншими нормативними документами та законодавчими актами, які регулюють відносини з надання послуг централізованого водопостачання та водовідведення.

**1.3.** **Зміни і доповнення** до цього положення узгоджуються з начальником УОРП КП «Івано-Франківськводоекотехпром» і вносяться в положення на підставі наказу генерального директора КП «Івано-Франківськводоекотехпром».

**1.4.Терміни та визначення**

У положенні застосовано терміни, які наведено в ДСТУ ISO 9000 та інших нормативних актах.

**1.5. Скорочення**

КП "ІФВЕТП" – Комунальне підприємство "Івано-Франківськводоекотехпром";

НК – нормоконтроль;

НД – нормативні документи;

ПЕОМ – персональна електронно-обчислювальна машина;

СУЯ – система управління якістю КП "ІФВЕТП"

СП – структурний підрозділ КП "ІФВЕТП".

**2.ОРГАНІЗАЦІЙНА СТРУКТУРА**

2.1. Відділ по роботі з споживачами КП «Івано-Франківськводоекотехпром» утворюється та ліквідується наказом генерального директора КП «Івано-Франківськводоекотехпром», штатна чисельність і структура якого затверджується відповідними наказами за поданням начальника відділу по роботі з споживачами.

* 1. Структуру відділу по роботі з споживачами КП «Івано-Франківськводоекотехпром» формують наступні посади:

1. Начальник відділу по роботі з споживачами. (одна посада)
2. Оператор інформаційно-комунікаційних мереж. (чотири посади)
3. Інженер програміст І-ї категорії..(одна посада)

**3. ОСНОВНІ ЗАВДАННЯ ТА ФУНКЦІЇ**

3.1.Відділ по роботі з споживачами КП «Івано-Франківськводоекотехпром» є структурним підрозділом КП «Івано-Франківськводоекоехпром», який підпорядковується УОРП.

3.2. До завдань та функціональних вимог відділу по роботі з споживачами КП «Івано-Франківськводоекотехпром», зокрема, входять:

* Здійснювати прийом вхідних дзвінків
* Надати інформацію по тарифах та послугах підприємства.
* Заносити отриману інформацію на відповідні носії інформаційно-комунікаційних мереж.
* Заносити отриману інформацію на відповідні носії інформаційно-комунікаційних мереж.
* Обробляти запити споживачів послуг з сайту підприємства.
* Документально оформляти запити та замовлення споживачів послуг.

**4. ОБОВЯЗКИ, ПРАВА**

4.1 Управління роботою відділу по роботі з споживачами здійснює КП «Івано-Франківськводоекотехпром».

4.2 Відділ по роботі з споживачами КП «Івано-Франківськводоекотехпром» має/повинен:

* Вносити на розгляд безпосереднього керівника підприємства пропозиції по вдосконаленню роботи, пов’язаної з обов'язками даного відділу.
* Вимагати від керівництва підприємства сприяння у виконанні ним посадових обов'язків.

1. **ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ**

5.1. Відділ по роботі з споживачами КП «Івано-Франківськводоекотехпром» несе колективну відповідальність за якість і своєчасність виконання завдань і функцій, покладених на відділ та дотримання вимог з нормативних правових документів, які регулюють відносини у сфері надання послуг з централізованого водопостачання та водовідведення.

5.2. Персональна відповідальність працівників відділу по роботі з споживачами КП «Івано-Франківськводоекотехпром» встановлюється відповідними посадовими інструкціями.

1. **ВЗАЄМОДІЯ З ІНШИМИ ВІДДІЛАМИ**
   1. Відділ взаємодіє зі структурними підрозділами підприємства з питань:
      1. Отримання:

* пропозицій щодо покращення роботи підприємства,
* отримання вихідних даних;
* необхідної інформації для роботи підприємства,
* тематичних (усних чи письмових) консультацій з різноманітних аспектів чинного законодавства щодо діяльності відділу;
* консультацій, роз’яснень щодо нормативно-правових документів, правових питань, пов’язаних із підготовкою проектів службових та розпорядчих документів;
* копій наказів і розпоряджень, службових записок та інших документів до виконання;
* встановлення й обслуговування комп’ютерної техніки, розроблення та впровадження новітніх комп’ютерних програм;
  + 1. Надання:
* інформації та звітності щодо виконання запланованих завдань,;
* заявок на централізоване постачання матеріальних цінностей;
* заявок на проведення ремонту мереж електроживлення, приміщень, меблів та обладнання у закріплених приміщеннях;
* проектів наказів і розпоряджень, службових записок та інших документів до виконання;
* іншої інформації, що відноситься до компетенції відділу;
* актів приймання-передавання основних засобів та ІНМА, актів списання матеріальних цінностей;
* заявок-вимог на відпуск (внутрішнє переміщення) матеріальних цінностей;
* пропозицій щодо графіку відпусток, табеля робочого часу;
* завдань та розрахунку витрат на відрядження працівників відділу;
* матеріалів щодо застосування до працівників заходів дисциплінарного впливу за порушення трудової дисципліни та правил внутрішнього розпорядку.

**7.ОХОРОНА ПРАЦІ**

7.1. Працівники відділу зобов’язані дотримуватися:

* норм і правил техніки безпеки та охорони праці,
* норм пожежної безпеки,
* правил внутрішнього розпорядку підприємства;
* чинної нормативно-технічної документації.

**8.ВИРОБНИЧЕ СЕРЕДОВИЩЕ**

8.1. Здійснення функціональних обов’язків працівниками відділу повинно відбуватися за сприятливого виробничого середовища: комплексної оцінки факторів виробничого середовища і характеру праці та з урахуванням основних чинників, які впливають на працездатність у процесі виробництва:

* фізичне зусилля;
* нервове напруження (складність розрахунків; особливості вимоги до якості продукції);
* робоча поза (положення тіла людини та її органів відповідно до засобів виробництва);
* температура, вологість, теплове випромінювання;
* забруднення повітря;
* освітленість у робочій зоні.

**Аркуш розповсюдження документа**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № облікового примірника | Найменування підрозділу | Прізвище та ініціали керівника підрозділу | Підпис | Дата |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**Аркуш ознайомлення персоналу**

**з вимогами та змінами внутрішнього нормативного документа СУЯ**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Прізвище та ініціали | Ознайомлення з | | | | | | | |
| вимогами | | зміною №1 | | зміною №2 | | зміною №3 | |
| підпис | дата | підпис | дата | підпис | дата | підпис | дата |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Аркуш реєстрації змін**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Номер зміни | Номер пові­дом­лення про зміну | Сторінка, на якій відбулася зміна | Дата внесення змін | Дата нада­н­ня чин­ності | Прізвище праців­ника, який вніс зміну | Підпис |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |