

**Некоммерческая организация «Региональный фонд капитального ремонта
многоквартирных домов Республики Крым»**

УТВЕРЖДЕНО:

Врио генерального директора Некоммерческой
организации
«Региональный фонд капитального ремонта
многоквартирных домов Республики Крым»



Ю.А. Боднарчук
2021г.

ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОТДЕЛЕ ПО РАБОТЕ С АБОНЕНТАМИ
Некоммерческой организации «Региональный фонд капитального ремонта
многоквартирных домов Республики Крым»

1. Общие положения

1.1. Цель разработки данного Положения заключается в определении назначения, порядка формирования деятельности, задач, функций, прав и ответственности абонентского отдела НО «РФ КРМД РК».

1.2. Положение является внутренним нормативным документом, регламентирующим работу абонентского отдела, а также первичным документом для разработки должностных инструкций сотрудников подразделения.

1.3. Настоящее положение регулирует повседневную деятельность абонентского отдела (далее по тексту отдел), который является структурным подразделением НО «РФ КРМД РК», в состав которого входят абонентские территориальные подразделения и подчиняются начальнику отдела.

1.4. Положение об отделе утверждается Генеральным директором Государственного унитарного предприятия Республики Крым НО «РФ КРМД РК» (далее – Предприятие).

Отдел по работе с абонентами включает в себя:

- Обособленное подразделение с. Перово с обслуживанием абонентов Симферопольского района;
- Обособленное подразделение в г. Феодосия с обслуживанием абонентов г. Феодосия и населенных пунктов района, г. Судак и Кировский район
- Обособленное подразделение в г. Керчь с обслуживанием абонентов г. Керчь и населенных пунктов района, Ленинский район;
- Обособленное подразделение в г. Белогорск с обслуживанием абонентов в г. Белогорск и населенных пунктов района и Нижнегорский район;
- Обособленное подразделение в пгт. Первомайское с обслуживанием абонентов Первомайского и Советского районов;
- Обособленное подразделение в пгт Черноморское с обслуживанием абонентов Черноморского и Раздольненского районов;

- Обособленное подразделение в г. Евпатория с обслуживанием абонентов г. Евпатории и населенных пунктов района, г. Саки и населенных пунктов района;

- Обособленное подразделение пгт. Гурзуф с обслуживанием абонентов г. Алушты, г. Ялты и других населенных пунктов на Южном побережье Крыма;

- Обособленное подразделение в г. Джанкой с обслуживанием абонентов г. Джанкой и населенных пунктов района/, Красногвардейский район и Октябрьский район;

- Обособленное подразделение в г. Армянск с обслуживанием абонентов г. Армянск и населенных пунктов района и Красноперекопска и населенных пунктов района;

- Обособленное подразделение в г. Бахчисарай с обслуживанием абонентов г. Бахчисарай и населенных пунктов бахчисарайского района.

1.5. Отдел возглавляет начальник, принимаемый на должность и увольняемый с должности приказом Генерального директора.

1.6. Руководство отделом осуществляет начальник отдела, на период временного отсутствия замещается лицом, назначенным в установленном порядке, которое приобретает соответствующие права и несет ответственность за надлежащее выполнение возложенных на него обязанностей.

1.7. Работники отдела назначаются на должность и освобождаются от нее приказом генерального директора Фонда.

1.8. Штатная численность работников отдела устанавливается в соответствии со штатным расписанием, утвержденным Правлением Фонда.

1.9. Нормы и правила, содержащиеся в настоящем положении, являются обязательными для исполнения всеми его сотрудниками.

1.10. В своей деятельности отдел руководствуется:

- Конституцией Российской Федерации;
- законодательством Российской Федерации и Республики Крым;
- Уставом Фонда;
- Правилами внутреннего трудового распорядка;
- Положением о персональных данных работников Фонда;
- Правилами и нормами охраны труда, техники безопасности, противопожарной защиты;
- Приказами и распоряжениями генерального директора Фонда;
- Положением об отделе учета фондов капитального ремонта;

1.11. Должностные инструкции работников отдела разрабатываются начальником отдела, по согласованию с курирующим заместителем генерального директора Фонда и начальником общего отдела, утверждаются генеральным директором Фонда.

2. Основные функции и задачи отдела

2.1. Задачи отдела:

2.1.1. Организация работы с устными и письменными обращениями физических и юридических лиц, контроль исполнения мероприятий по обращениям собственников.

2.1.2. Организация приема Заявлений и своевременное обращение собственников жилых помещений по вопросам взносов на капитальный ремонт общего имущества многоквартирных домов.

2.1.3. Осуществление контроля сроков исполнения, качества и полноты ответов на обращения собственников жилых помещений многоквартирных домов.

2.1.4. Информирование обратившихся в отдел собственников жилых помещений многоквартирных домов о результатах рассмотрения поданных Заявлений, обращений.

2.1.5. Осуществление информационно-справочной работы, связанной с обращениями собственников жилых помещений многоквартирных домов.

2.1.6. Анализ обращений собственников жилых помещений многоквартирных домов, подготовка соответствующих отчетов.

2.2. Функции отдела:

2.2.1. Рассмотрение письменных обращений граждан и юридических лиц, поступивших в абонентский отдел, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок.

2.2.2. Консультирование граждан, обратившихся лично или по телефону в часы организованного приема собственников.

2.2.3. Консультации собственников жилых помещений многоквартирных домов:

- о правилах начислений и применяемых алгоритмах;
- о действующих тарифах, применяемых в расчетах при начислении;
- о наличии мер социальной поддержки и алгоритмах, их применении при определении сумм к оплате за потребленный коммунальный ресурс и жилищную услугу;

- о правилах осуществления платежей;

- о возможностях погашения задолженности (графики реструктуризации, сверка расчетов задолженности;

- о возможностях личного кабинета.

2.2.4. Проведение сверки:

- определения сумм скидки за счет действующих у потребителей мер социальной поддержки;

- данных о характеристике жилого помещения (собственник, площадь, количество проживающих и т.п.;

- персональных данных потребителя и получение согласия на обработку полученной информации;

- информации о поступивших платежах;

- периодов образования задолженности и методах ее погашения.

2.5. Выдача потребителям :

- акта сверки начислений за прошлый расчетных период и произвольный период, запрошенный потребителей в пределах периодов, информацией о которой располагает НО «РФ КРМД РК»;

- копии платежного документа;

- справки о наличии /отсутствии задолженности;

- реквизитов для доступа в личный кабинет.

3. Полномочия абонентского отдела

3.1. В интересах надлежащего осуществления своей деятельности отдел наделяется соответствующими полномочиями, правами и обязанностями.

3.2. Отдел имеет право:

- получать в установленном порядке от других предприятий (организаций, учреждений) информацию, необходимую для реализации своих полномочий.

- вносить на рассмотрение руководства предприятия предложения по вопросам, относящимся к компетенции отдела.

- осуществлять взаимодействие со структурными подразделениями (должностными лицами) предприятия по вопросам, относящимся к компетенции отдела.

- представлять (через уполномоченных должностных лиц) интересы предприятия на протокольных мероприятиях, в ходе которых затрагиваются вопросы, относящиеся к компетенции отдела.

- оформлять и выдавать (направлять по принадлежности) в соответствии с действующими на предприятии правилами по письменным запросам (заявлениям) сведения, списки, справки, выписки и иные аналогичные документы.

3.3. Отдел обязан:

- своевременно, качественно, в полном объеме выполнять возложенные на него задачи.

- обеспечивать сохранность используемых в процессе своей деятельности сведений, отнесенных к охраняемой законом тайне.

- предоставлять генеральному директору предприятия информацию по вопросам, отнесенным к компетенции отдела, в соответствии с действующими на предприятии правилами.

- предоставлять отчеты о результатах работы по обслуживанию населения.

4. Взаимодействие абонентского отдела

4.1. В интересах надлежащего осуществления своей деятельности отдел организует взаимодействие с другими структурными подразделениями и должностными лицами предприятия, а в необходимых случаях - с иными юридическими лицами.

5. Ответственность абонентского отдела

5.1. Отдел несет ответственность:

- за надлежащее выполнение возложенных на него задач.

- за соблюдение требований нормативных актов, приказов, распоряжений предприятия.

5.2. Начальник отдела несет персональную ответственность за руководство повседневной деятельностью отдела в объеме, предусмотренном заключенным с ним трудовым договором и должностной инструкцией.

5.3. Сотрудники отдела несут ответственность за исполнение своих обязанностей в объеме, предусмотренном соответствующими трудовыми договорами и должностными инструкциями. Порядок привлечения сотрудников отдела к ответственности определяется Правилами внутреннего трудового распорядка предприятия.