



**КРАЕВОЙ
УЧЕБНЫЙ
ЦЕНТР**

Краевое государственное автономное учреждение
дополнительного профессионального образования
«Краевой центр подготовки кадров строительства,
ЖКХ и энергетики»

УТВЕРЖДАЮ:

Приказ от 01.11.2023 № 26/2



Директор

В.В.Куцак
2023 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ
ОБ ОТДЕЛЕ КОНСУЛЬТАЦИОННО-ПРАВОВОМ ЦЕНТРЕ
КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ ПО ВОПРОСАМ ОРГАНИЗАЦИИ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ
НАСЕЛЕНИЮ**

Красноярск 2023

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение об отделе Консультационно-правовом центре Красноярского края по вопросам организации предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее – отдел Call-центр) краевого государственного автономного учреждения дополнительного профессионального образования «Краевой центр подготовки кадров строительства, ЖКХ и энергетики» (далее – Учреждение), является внутренним документом Учреждения, определяющим правовой статус, задачи, функции и структуру отдела Call-центр.

1.2. Отдел Call-центр является структурным подразделением Учреждения на правах отдела, подчиняется директору Учреждения.

1.3. Полное официальное наименование отдела Call-центр: Консультационно-правовой центр Красноярского края по вопросам организации предоставления жилищно-коммунальных услуг населению краевого государственного автономного учреждения дополнительного профессионального образования «Краевой центр подготовки кадров строительства, ЖКХ и энергетики».

Сокращенное наименование: отдел Call-центр.

1.4. Почтовый адрес отдела Call-центр: Российская Федерация, Красноярский край, 660075, г. Красноярск, ул. Маерчака, д. 40.

Место нахождения отдела Call-центр: Российская Федерация, Красноярский край, 660079, г. Красноярск, ул. Парашютная, д. 90, пом. 2-03, 2-05.

1.5. Численность и штатный состав отдела Call-центр устанавливается в соответствии со штатным расписанием Учреждения. Обязанности работников отдела Call-центр определяются и закрепляются закрепляются должностными инструкциями, утверждаемыми директором Учреждения.

1.6. Работники отдела Call-центр назначаются, перемещаются на должность и освобождаются от должностей приказом директора Учреждения по представлению начальника отдела Call-центр.

1.7. В своей деятельности отдел Call-центр руководствуется:

Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации, Законами Красноярского края, постановлениями Правительства Красноярского края, Распоряжениями и Приказами Губернатора Красноярского края, регулирующими отношения в сфере жилищно-коммунального хозяйства, а также иными нормативно-правовыми актами, регулирующими вопросы, относящиеся к сфере ЖКХ, правоприменительной судебной практикой при истолковании спорных вопросов в сфере ЖКХ;

Уставом Учреждения, правилами внутреннего трудового распорядка Учреждения, действующими локальными нормативными актами Учреждения, приказами и распоряжениями руководства Учреждения,

настоящим Положением, должностными инструкциями работников отдела Call-центр.

1.8. Создание, реорганизация и ликвидация отдела Call-центр проводятся по решению директора Учреждения и (или) во исполнение решения, принятого учредителем Учреждения с соблюдением требований Трудового кодекса Российской Федерации и иных нормативно-правовых актов законодательства Российской Федерации.

2. СТРУКТУРА И ШТАТАНАЯ ЧИСЛЕННОСТЬ ОТДЕЛА

2.1. Структуру, количество штатных единиц отдела Call-центр, а также изменение структуры и количества штатных единиц отдела Call-центр утверждает директор Учреждения, исходя из условий и особенностей деятельности, по представлению начальника отдела Call-центр.

2.2. Обязанности каждого работника отдела Call-центр закрепляются должностными инструкциями, утвержденными директором Учреждения.

2.3. Распределение обязанностей между работниками отдела Call-центр производится начальником отдела Call-центр, с учетом должностных инструкций работников.

2.4. В состав отдела Call-центр входят следующие штатные единицы численностью 17 человек:

- начальник отдела Call-центр – 1;
- заместитель начальника отдела Call-центр – 1;
- бухгалтер – 1;
- программист – 1;
- юрисконсульт – 1;
- главный специалист – 6;
- старший оператор-консультант – 1;
- оператор-консультант – 5.

2.5. Разработку должностных инструкций работников отдела Call-центр осуществляет начальник отдела Call-центр, по согласованию с юрисконсультом Учреждения и утверждаются приказом директора Учреждения.

2.6. Должностная инструкция начальника отдела Call-центр разрабатывается директором Учреждения, по согласованию с юрисконсультом Учреждения и утверждается Приказом директора Учреждения.

2.7. Должностные инструкции вступают в силу с момента их утверждения директором Учреждения и действует до их замены новыми должностными инструкциями.

2.8. После утверждения должностной инструкции должностное лицо, работник, для которого она составлена, своей подписью с указанием даты удостоверяет, что с инструкцией ознакомился и принял ее к руководству.

2.9. Требования должностной инструкции являются обязательными для работников с момента их ознакомления с инструкцией под роспись и до перемещения на другую должность или увольнения, о чем делается запись в соответствующей графе Листа ознакомления.

3. РУКОВОДСТВО

3.1. Руководство деятельностью отдела Call-центр осуществляет начальник, который назначается на должность и освобождается от должности приказом директора Учреждения. Начальник отдела Call-центр работает под непосредственным руководством директора Учреждения в рамках возложенных полномочий.

3.2. В период отсутствия начальника отдела Call-центр (отпуска, болезни, пр.) его обязанности исполняет заместитель начальника отдела Call-центр (без дополнительной оплаты) а, в случае отсутствия заместителя начальника отдела Call-центр – должностное лицо, назначенное в установленном порядке. Данное лицо приобретает соответствующие права и несет ответственность за надлежащее исполнение возложенных на него обязанностей.

4. ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ И ФУНКЦИИ

4.1. Отдел Call-центр выполняет государственное задание по выполнению работы «Ведение информационных ресурсов и баз данных» в процессе которого реализуются следующие функции:

4.1.1. Консультативная и правовая поддержка физических/юридических лиц посредством приема телефонных сообщений и рассмотрения электронных обращений заявителей по вопросам, отнесенным к сфере жилищно-коммунального хозяйства, с предоставлением справочной информации и разъяснением норм жилищного законодательства.

4.1.2. Взаимодействие с органами местного самоуправления при решении вопросов по устранению указанных заявителями аварийных и иных, требующих неотложного вмешательства ситуаций.

4.1.3. Обработка записей, сформированных электронных обращений физических и юридических лиц, ведение базы данных и информационных ресурсов.

4.1.4. Формирование реестров обращений граждан по категориям вопросов, подлежащих направлению в министерство промышленности, энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Красноярского края, органы местного самоуправления, с последующим контролем устранения муниципальными образованиями нарушений норм действующего законодательства (в случаях подтверждения факта наличия таковых), указанных в реестрах.

4.1.5. Деятельность по разработке и размещению на сайте gkh24.ru информационных материалов по вопросам жилищно-коммунального хозяйства.

4.1.6. Участие работников отдела Call-центр в личных приемах граждан, в том числе выездных мероприятиях на территории муниципальных образований Красноярского края по оказанию консультативных услуг населению в сфере жилищно-коммунального хозяйства.

4.1.7. Взаимодействие с надзорными и контролирующими органами в целях устранения/предупреждения ситуаций, нарушающих жизнедеятельность граждан.

5. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ДРУГИМИ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯМИ

5.1. Работники отдела Call-центр в процессе выполнения своих функциональных обязанностей взаимодействуют со всеми структурными подразделениями Учреждения по всем вопросам, отнесенным к профессиональной и трудовой деятельности Учреждения.

5.2. При возникновении между структурными подразделениями разногласий урегулирование осуществляется при участии Директора Учреждения путем проведения совместных согласительных совещаний.

6. ПРАВА

6.1. Получать от других структурных подразделений Учреждения необходимые документы и материалы (информацию) по вопросам, входящим в компетенцию отдела Call-центр.

6.2. Вести переписку по вопросам, входящим в компетенцию отдела Call-центр, а также по другим вопросам, не требующим согласования с руководителем Учреждения.

6.3. Представительствовать от имени Учреждения по вопросам, относящимся к компетенции отдела Call-центр, во взаимоотношениях с государственными и муниципальными учреждениями, организациями, контрольно-надзорными органами, а также другими предприятиями, организациями, учреждениями.

6.4. Проводить и участвовать в совещаниях по вопросам работы отдела Call-центр, знакомиться с проектами решений руководства Учреждения, касающимися Отдела.

6.5. В необходимых случаях, при решении вопросов, связанных с поручением руководства Учреждения, привлекать в установленном порядке к совместной работе работников других подразделений Учреждения.

6.6. Давать разъяснения, рекомендации и указания по вопросам, входящим в компетенцию отдела Call-центр.

6.7. Права работников отдела Call-центр базируются на соответствующих статьях Трудового кодекса Российской Федерации,

трудовом договоре, Уставе Учреждения, правилах внутреннего трудового распорядка Учреждения.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

7.1. Всю полноту ответственности за качество и своевременность выполнения возложенных настоящим Положением на работников отдела Call-центр задач и функций несет начальник отдела Call-центр в соответствии с должностной инструкцией и локально нормативными актами Учреждения.

7.2. Степень ответственности других работников отдела Call-центр устанавливается должностными инструкциями и локально нормативными актами Учреждения.

8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1. Данный документ действует до его пересмотра.

РАЗРАБОТАЛ:

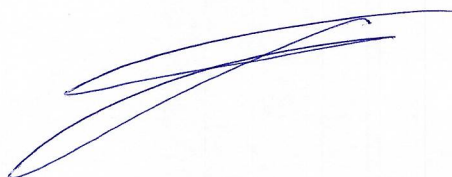
Начальник отдела Call-центр



Ю.Г. Коренко

СОГЛАСОВАНО:

Юрисконсульт



И. М. Бондаренко