

ФБУ «Оренбургский ЦСМ»

УТВЕРЖДАЮ

И.о. директора

ФБУ «Оренбургский ЦСМ»

А.П. Антипова

2022 г.



ПОЛОЖЕНИЕ

ОБ ОТДЕЛЕ ПО РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ

Экз. № 2

1 Общие положения

1.1 Отдел по работе с клиентами (сокращенное наименование - ОРК, далее по тексту Отдел) является структурным подразделением ФБУ «Оренбургский ЦСМ» и подчиняется непосредственно директору.

1.2 Отдел в своей работе руководствуется действующим законодательством РФ, Указами Президента РФ, Постановлениями Правительства РФ, Приказами Министерства промышленности и торговли РФ, Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии и Федеральной службы по аккредитации, Уставом ФБУ «Оренбургский ЦСМ», приказами, распоряжениями по ФБУ «Оренбургский ЦСМ», документами системы менеджмента качества (СМК) ФБУ «Оренбургский ЦСМ» и настоящим Положением.

1.3 Отдел возглавляется начальником отдела.

Начальник отдела назначается на должность и освобождается от занимаемой должности приказом директора.

На должность начальника отдела назначается лицо, имеющее высшее образование – бакалавриат или высшее образование – магистратура или специалитет.

Требования к опыту практической работы: не менее пяти лет инженером по метрологии II категории при наличии высшего образования – бакалавриат; не менее трёх лет инженером по метрологии II категории при наличии высшего образования – магистратура и специалитет.

Во время отсутствия начальника отдела его обязанности выполняет инженер по метрологии отдела по работе с клиентами, назначенный в установленном порядке приказом директора ФБУ «Оренбургский ЦСМ».

1.4 Отдел комплектуется инженерами, согласно утвержденному штатному расписанию. На каждую должность согласно штатному расписанию разрабатывается должностная инструкция.

Квалификационные требования, функциональные обязанности, права и обязанности работников отдела закрепляются Положением и должностными инструкциями. Работники отдела принимаются на работу и назначаются на должность, увольняются с работы и освобождаются от занимаемой должности приказом директора ФБУ «Оренбургский ЦСМ».

1.5 Отдел осуществляет свою деятельность во взаимодействии с другими подразделениями Центра, а также в пределах своей компетенции с предприятиями, организациями и учреждениями (далее – Заказчики).

2 Основные задачи

2.1 Взаимодействие с субъектами хозяйственной деятельности (далее Заказчиками) с целью подготовки необходимых условий для выполнения Центром работ и услуг в области обеспечения единства измерений.

3 Функции

3.1 Осуществлять прием, регистрацию (или учет), хранение и выдачу средств измерений (далее – СИ) Заказчиков, сдаваемых на оказание услуг по обеспечению единства измерений. Проводить осмотр предъявленных СИ. Проверять укомплектованность СИ технической документацией, необходимым для функционирования соединительными проводами, кабелями, вспомогательными приспособлениями и т.д. Требовать от Заказчиков необходимые документы при сдаче на поверку СИ и при их получении. Вести журналы учета и выдачи приборов. Передавать СИ в метрологические отделы.

3.2 Принимать входящие телефонные звонки на номер горячей линии ФБУ «Оренбургский ЦСМ». Консультировать клиентов по услугам и тарифам Центра.

3.3 Подготавливать и выдавать результаты поверки на бумажном носителе при необходимости.

3.4 Выписывать счета, счет-фактуры и акты об оказании услуг.

3.5 Согласовывать с метрологическими отделами и руководством ФБУ «Оренбургский ЦСМ» графики поверки/калибровки СИ и перечней СИ, заносить их в информационную систему ФБУ «Оренбургский ЦСМ» с последующим составлением по графикам поверки договоров и выдавать их предприятиям.

3.6 Отслеживать информацию об объявленных закупочных процедурах и формировать пакеты документов в бумажном и электронном виде для участия в этих процедурах в качестве Исполнителя.

3.7 Оформлять, регистрировать и вести учет договоров на выполнение работ (оказание услуг) по обеспечению единства измерений.

3.8 Предоставлять по запросам предприятий выписки из действующих прейскурантов на поверку, калибровку СИ и аттестацию ИО.

3.9 Предоставлять по запросам предприятий копии учредительных документов.

3.10 Вести переписку в установленном порядке по вопросам, связанным с деятельностью отдела.

3.11 Оказывать консультационную помощь Заказчикам по вопросам, входящим в компетенцию отдела.

3.12 Вносить предложения к планам финансово-хозяйственной деятельности Центра.

3.13 Участвовать в совещаниях, конференциях, семинарах по вопросам обеспечения единства измерений.

3.14 Оказывать методическую помощь отделам ФБУ «Оренбургский ЦСМ» по вопросам входящим в компетенцию отдела.

3.15 Развивать рационализаторскую работу и внедрять ее в свою деятельность.

3.16 Соблюдать установленную политику и процедуру СМК ФБУ «Оренбургский ЦСМ» и подготавливать предложения по совершенствованию СМК.

3.17 Обеспечивать в пределах своих полномочий защиту сведений конфиденциального характера в соответствии с требованиями действующего законодательства и локальными нормативными актами ФБУ «Оренбургский ЦСМ».

4 Права

4.1 Права отдела осуществляются начальником и сотрудниками отдела в соответствии с правами, установленными в должностных инструкциях.

5 Ответственность

5.1 Ответственность отдела заключается в ответственности начальника и сотрудников, определенной в соответствующих должностных инструкциях.

6 Взаимоотношения

6.1 Для выполнения функций, предусмотренных настоящим положением, отдел взаимодействует с подразделениями и должностными лицами ФБУ «Оренбургский ЦСМ».

Подразделение, должностное лицо	Информация и документы			
	исходящие из отдела	срок	входящие в отдел	срок
1	2	3	4	5
Директор	Проекты документов на подпись	по мере необходимости	Приказы, распоряжения, запросы, письма	по мере необходимости
	Служебные записки	по мере необходимости	Указания, задания	по мере необходимости
	Заявки на выдачу со склада	по мере необходимости		
Заместитель директора по метрологии	Проекты ответов на запросы юридических и физических лиц, правоохранительных органов по виду деятельности или по обеспечению единства измерений на согласование	согласно ПФХД	Приказы, распоряжения, запросы, письма	в указанные сроки
	Договора на оказание услуг по обеспечению единства измерений, графики поверки СИ, перечни СИ на подпись	по мере необходимости	Указания, задания	по мере поступления
	Служебные записки	по мере необходимости	Подписанные договора на оказание услуг по обеспечению единства измерений, графики поверки СИ, перечни СИ	по мере необходимости
		по мере необходимости	Документы от сторонних организаций	по мере поступления
Юрисконсульт	Договоры, протоколы разногласий, проекты документов на согласование	по мере необходимости	Согласованные документы	по мере необходимости
	Судебные запросы, рассмотрение претензий и жалоб, обращений юридических и физических лиц и органов правопорядка	по мере необходимости	Консультации по юридическим вопросам	по мере необходимости

Специалист по кадрам	Предложения в график отпусков	ноябрь	Выписку из утвержденного графика отпусков	январь
	Предложения в план повышения квалификации	декабрь	Приказы на отпуск	по графику
	Положение об отделе, Должностные инструкции	по мере необходимости	Трудовой договор	при поступлении и на работу
	Заявления на отпуски, отгулы, дни без сохранения заработной платы	по мере необходимости	Положение о персональных данных	при поступлении и на работу
	Табель учета рабочего времени	до 28 числа каждого месяца	Правила внутреннего трудового распорядка	при поступлении и на работу
	Листы нетрудоспособности	по мере поступления	Пенсионные страховые свидетельства	по мере необходимости
	Документы по результатам обучения или их копии	по мере поступления	Дополнительные соглашения к трудовым договорам	по мере необходимости
Помощник руководителя	Документы для регистрации и отправки	по мере необходимости	Почту (отписанную корреспонденцию)	ежедневно
Секретарь руководителя	Служебные задания для оформления командировочных удостоверений	по мере необходимости	Командировочные удостоверения	по мере необходимости
	Акты передачи документов в архив, документы в архив	по мере необходимости	Выписку из утвержденной номенклатуры дел	ежегодно
			Приказы, распоряжения	по мере необходимости
Бухгалтерия	Заявки на командировочные расходы	по мере необходимости	Получение суммы в подотчет	по мере необходимости
	Авансовые отчеты	в течение 3 дней	Данные о поступлении денег по счетам на проверку	ежедневно
	Отработанные счета, договоры	в течении 3-х дней	Инвентаризационные ведомости	при проведении очередной инвентаризации
	Заявка на получение со склада расходных материалов	по мере необходимости	Проекты документов на согласование	по мере необходимости
	Служебные записки	по мере необходимости	Согласование списания ТМЦ	по мере необходимости
			Расчетные листки о начислениях и удержаниях заработной платы	ежемесячно
Планово-экономический отдел	Заявки на приобретение оборудования для формирования ПФХД	до 1 ноября	Выписка из утвержденного ПФХД	до 15 января

	Предложения по формированию и изменению тарифов на поверку СИ, калибровку СИ и дополнительные услуги	по мере необходимости	Прейскурант тарифов на поверку средств измерений, на калибровку средств измерений, на дополнительные услуги	при утверждении и преysкуранта
			Размер ежемесячной премии на отдел	до 15 числа следующего месяца
			Расчет стоимости рабочего дня сотрудникам, выполняющим договорные работы	после утверждения штатного расписания
			Выписки из штатного расписания и штатной расстановки	после утверждения штатного расписания
			Положение о премировании	по мере утверждения
Отдел метрологического обеспечения производства	Предложения по внесению изменений в документы СМК в области ОЕИ (поверка, калибровка)	по мере необходимости	Документы СМК в области ОЕИ (поверка, калибровка)	по мере необходимости
	Входные данные для анализа СМК в области поверочных работ со стороны высшего руководства	по мере необходимости	Управление документами СМК в области ОЕИ (поверка, калибровка)	по мере необходимости
	Счета на оказываемые услуги	в конце года	Отчет об анализе СМК в области поверочных работ со стороны высшего руководства	в конце года
		по мере необходимости	Программа внутренней проверки (аудит)	за 10 дней до проверки
			Отчет по внутренней проверке (аудит)	в течение месяца после проверки
Отдел стандартизации	Заявки на приобретение НД	по мере необходимости	Актуализированные НД	1 раз в год
			Приобретенные НД	по мере поступления
			Изменения к НД	по мере поступления
			Журналы, периодические издания	по мере поступления
			Информацию в области технического регулирования	по мере поступления
Отдел информационных технологий	Заявки на оснащение рабочих мест вычислительной техникой, средствами локальной вычислительной	в соответствии с годовой	Вычислительная техника, программное обеспечение, оснащение и сопровождение рабочих мест локальной	в соответствии с годовой

	сети, программным обеспечением и их ремонт	сметой	вычислительной сетью	сметой
	Заявки на заправку и ремонт картриджей	по мере необходимости	Внесение изменений в опубликованные сведения о поверке в ФГИС АРШИН через личный кабинет	по мере необходимости
	Заявки на техническое обслуживание кондиционеров	по мере необходимости	Сопровождение внесений сведений об используемом собственном оборудовании, эталонах, СИ в АИС	по мере необходимости
			Консультации по вопросам работы вычислительной техники, сопровождение АИС и программ	по мере необходимости
			Установка и сопровождение ПО	по мере необходимости
Поверочные отделы	Графики поверки СИ заказчиков на согласование	по мере необходимости	Согласованные графики поверки СИ заказчиков	по мере согласования
	Средства измерений на оказание услуг в области ОЕИ	по мере необходимости	Средства измерений после оказанных услуг	по мере необходимости
	Согласование условий контрактов, аукционов в области ОЕИ	по мере необходимости	Контракты, аукционы в области ОЕИ, договоры на оказание услуг в области ОЕИ	по мере необходимости
	Свидетельства о поверке/извещения о непригодности на подпись	по мере необходимости	Подписанные свидетельства о поверке/извещения о непригодности	по мере необходимости
	Счета и заявки на оказание услуг в области ОЕИ	по мере необходимости		
Иногородные отделы	Графики поверки СИ заказчиков на согласование	по мере необходимости	Согласованные графики поверки СИ заказчиков	по мере согласования
Отдел технической эксплуатации	Заявки на приобретение и выдачу товаров и материалов, приборов и оборудования, канцтоваров, запчастей к оргтехнике, утвержденные директором или заместителем директора	по мере необходимости	Товарно-материальные ценности, приборы и оборудование, канцелярские товары, запасные части к приборам и оргтехнике	по мере необходимости
	Заявки на транспортировку СИ через транспортную компанию	по мере необходимости	Отправка оборудования транспортными компаниями	по мере необходимости
	Заявки на обслуживание помещений и сетей коммунального хозяйства, проведение мелкого бытового ремонта	по мере необходимости	Осуществление обслуживания помещений и сетей коммунального хозяйства, проведения мелкого бытового ремонта	по мере необходимости
Специалист по охране труда	Заявки на приобретение и выдачу средств индивидуальной защиты	по мере необходимости	Инструкции по охране труда и противопожарной безопасности	по мере разработки
			Инструктаж по охране труда	1 раз в 6 месяцев
			Организация специализированного обучения по охране труда	по мере необходимости

			Организация вакцинации	по мере необходимости
			Средства индивидуальной защиты	по мере необходимости
Отдел ремонта и технического обслуживания	Заявки на техническое обслуживание средств телефонной связи	по мере необходимости	Исполнение заявок	в соответствии с заявками
	Заявки на техническое обслуживание и ремонт электрооборудования помещений и освещения	по мере необходимости	Исполнение заявок	в соответствии с заявками
			Инструктаж по электробезопасности, присвоение и подтверждение групп по электробезопасности	1 раз в год
Ответственный по СМК, начальник сектора по подтверждению соответствия промышленной продукции, услуг и СМК	Предложения по совершенствованию СМК	по мере необходимости	Изменения к действующим документам СМК	по мере необходимости
	Входные данные для анализа СМК со стороны высшего руководства	в конце года	Отчет анализа СМК со стороны высшего руководства	в конце года

6.2 В своей деятельности отдел взаимодействует со следующими организациями:

- с Заказчиками по вопросам входящим в компетенцию отдела;
- с подведомственными организациями Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии по вопросам выполнения задач и функций отдела.

Начальник отдела

А.В. Истомин

Согласовано:

Заместитель директора по метрологии

А.В. Азибаева

Представитель руководства в области качества

А.П. Антипова

Специалист по кадрам 1 категории

А.А. Назаренко

Начальник планово-экономического отдела

В.Н. Казанцев

Юрисконсульт 1 категории

А.В. Маркушин

