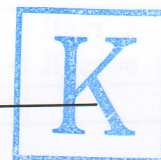


Экземпляр № _____



УТВЕРЖДАЮ

И.О. директора

ФБУ «Белгородский ЦСМ»

И.Г. Муленко

февраль 2020 г.



ПОЛОЖЕНИЕ

Система менеджмента качества

ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОТДЕЛЕ ПО РАБОТЕ С ЗАКАЗЧИКАМИ

П-СМК-007-2020

ФБУ «Белгородский ЦСМ»

ФБУ «Белгородский ЦСМ»	Система менеджмента качества	Лист 2
	Положение об отделе по работе с заказчиками	Листов 9
	П-СМК-007-2020	

Предисловие

1. РАЗРАБОТАНО И ВНЕСЕНО начальником отдела по работе с заказчиками и инженером по качеству 1 категории.
2. ПРИНЯТА И ВВЕДЕНА В ДЕЙСТВИЕ приказом и.о. директора ФБУ «Белгородский ЦСМ» от «28» января 2020 г. № 07.
3. ВВЕДЕНО ВЗАМЕН П-СМК-007-2017.

Настоящее положение не может быть полностью или частично воспроизведено, тиражировано и/или распространено без разрешения ФБУ «Белгородский ЦСМ».

ФБУ «Белгородский ЦСМ»	Система менеджмента качества	Лист 3
	Положение об отделе по работе с заказчиками	Листов 9
	П-СМК-007-2020	

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Настоящее положение устанавливает основные задачи, функции, права, ответственность, структуру, требования к составу и квалификации персонала отдела по работе с заказчиками (далее – отдел) ФБУ «Белгородский ЦСМ» (далее – Центр).

1.2 Отдел является структурным подразделением Центра, включает два приёмных отделения.

1.3 Отдел подчиняется главному метрологу.

1.4 Отдел выполняет свои функции в соответствии с настоящим положением.

1.5 Работники отдела, непосредственно связанные с приемом и выдачей материальных средств (объектов заказчика), являются материально ответственными лицами.

2 ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА

2.1 Организационная структура отдела определена штатным расписанием Центра.

2.2 Непосредственное руководство деятельностью отдела осуществляет начальник отдела.

2.3 Назначение и освобождение от обязанностей начальника отдела осуществляется приказом директора Центра по представлению главного метролога.

2.4 Отдел комплектуется персоналом, достаточным по составу, образованию, квалификации, опыту и навыкам для выполнения соответствующих работ.

2.5 Требования к образованию, квалификации, навыкам и опыту работы сотрудников отдела приведены в их должностных инструкциях.

3 ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ

3.1 Основной задачей отдела является работа с заказчиками по всем вопросам, входящим в компетенцию отдела, в соответствии с функциями, перечисленными в разделе 4 настоящего положения.

4 ФУНКЦИИ

4.1 Предоставление заказчикам (очно и по телефону) следующей информации:

- о работах, выполняемых Центром,
- о порядке заключения договоров на выполнение работ в области

ФБУ «Белгородский ЦСМ»	Система менеджмента качества Положение об отделе по работе с заказчиками	Лист 4 Листов 9
	П-СМК-007-2020	

обеспечения единства измерений, исследований (испытаний) и измерений,

- стоимости выполняемых работ и порядке оплаты,
- об условиях приема и выдачи средств измерений, испытательного оборудования, технических устройств и других объектов заказчиков (далее – объекты заказчиков, приборы),
- об установленных сроках и условиях проведения работ,
- другой необходимой заказчикам информации в пределах своей компетенции.

4.2 Оформление и предоставление заказчикам ценовых предложений, согласно прейскуранту.

4.3 Прием и регистрация заявок заказчиков на проведение работ в письменном и электронном виде. Заявки от частных лиц на поверку СИ по месту эксплуатации могут приниматься в устной форме с обязательной фиксацией в электронном виде при помощи соответствующего ПО.

4.4 Оформление типовых договоров на проведение работ (оказание услуг) и типовых дополнительных соглашений к ним.

4.5 Оформление и выдача заказчикам счета на оплату согласно поступившей заявке.

4.6 Прием объектов заказчиков в соответствии с установленными правилами и нормами, их идентификация, осмотр по внешнему виду, проверка комплектности и оформление заявлений-квитанций на принятые объекты.

4.7 Обеспечение надлежащих условий хранения объектов заказчика.

4.8 Передача принятых объектов от заказчиков прибывшим в отдел ответственным лицам (поверителям) из соответствующего подразделения для проведения работ и прием их обратно с документами, оформленными по результатам работ, проверка комплектности приборов и наличия документов, оформленных по результатам работ.

4.9 Выдача приборов и документов, оформленных по результатам работ заказчикам, в строгом соответствии с установленными требованиями.

4.10 Оформление и передача на подпись заказчикам актов сдачи-приемки выполненных работ.

4.11 Проведение анкетирования заказчиков в соответствии с требованиями, установленными документами СМК Центра.

4.12 Регистрация поступивших от заказчиков претензий (жалоб, рекламаций), а также сбор, обработка и обобщение другой поступающей информации, относящейся к качеству выполняемых Центром работ.

4.13 Предоставление информации об отсутствующих позициях в прейскуранте Центра в соответствующие подразделения.

4.14 При осуществлении вышеперечисленных функций сотрудники отдела обязаны:

4.14.1 соблюдать требования:

ФБУ «Белгородский ЦСМ»	Система менеджмента качества Положение об отделе по работе с заказчиками	Лист 5 Листов 9
	П-СМК-007-2020	

– законодательства Российской Федерации, нормативных правовых актов в области обеспечения единства измерений, приказов Минпромторга РФ, Росстандарта, иных нормативных актов, регламентирующих деятельность Центра;

– документов системы менеджмента качества Центра (СМК);
– правил внутреннего трудового распорядка;
– правил охраны труда, электро- и пожарной безопасности;
– методических и нормативных документов, регламентирующих условия приема, хранения и выдачи объектов заказчиков;

– правил приемки, учета, хранения и возврата средств измерений, испытательного оборудования, технических устройств и других объектов заказчиков, принятых для выполнения работ;

– нормативных документов, регламентирующих условия хранения объектов заказчиков;

4.14.2 выполнять работы и оказывать услуги в соответствии с требованиями документов, регламентирующих порядок проведения таких работ;

4.14.3 осуществлять оформление документов в соответствии с установленными правилами, обеспечивать их сохранность;

4.14.4 выполнять работы и оказывать услуги, руководствуясь принципами независимости, беспристрастности и объективности;

4.14.5 приостанавливать проведение работ в случае выявления нарушения установленных требований к их выполнению;

4.14.6 докладывать руководству обо всех выявленных несоответствиях, возникших в процессе выполнения своих должностных обязанностей;

4.14.7 осуществлять корректирующие мероприятия в отношении работ, выполненных с нарушением установленных требований;

4.14.8 обеспечивать конфиденциальность информации, полученной в рамках осуществления профессиональной деятельности, в том числе информации, полученной от третьих лиц.

4.14.9 своевременно оформлять и предоставлять требуемую отчетность;

4.14.10 выполнять задания и поручения начальника отдела по вопросам производственной деятельности.

5 ПРАВА

5.1 Отделу для выполнения возложенных на него функций предоставлено право:

– требовать у заказчика предоставления соответствующих документов и сведений (реквизитов заказчиков, контактной информации, заявок на проведение работ, необходимой технической, эксплуатационной,

ФБУ «Белгородский ЦСМ»	Система менеджмента качества Положение об отделе по работе с заказчиками	Лист 6 Листов 9
	П-СМК-007-2020	

методической документации при приеме объектов заказчиков в соответствии с условиями заключенных договоров, доверенностей на право получения приборов и подписания актов сдачи-приемки выполненных работ и т.д.);

- запрашивать в структурных подразделениях Центра необходимую для работы отдела исходную информацию;
- давать разъяснения и рекомендации по вопросам, входящим в компетенцию отдела;
- подписывать документацию в пределах своей компетенции и на основании оформленных доверенностей;
- вести переписку по вопросам, входящим в компетенцию отдела и не требующим согласования с руководством Центра.

5.2 Сотрудники отдела имеют право на:

- организацию рабочих мест в соответствии с установленными требованиями;
- проведение в отношении их обучения по охране труда и пожарной безопасности;
- использование при осуществлении своей профессиональной деятельности помещений, оборудования, расходных материалов и иных материальных ценностей;
- отказ заказчику в приеме его оборудования, средств измерений в случае их несоответствия установленным требованиям.

5.3 Права, предоставленные отделу, реализует начальник отдела в соответствии с полномочиями, установленными его должностной инструкцией.

6 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

6.1 Ответственность за ненадлежащее и несвоевременное выполнение отделом функций, предусмотренных настоящим положением, несет начальник отдела.

6.2 Начальник отдела несет ответственность в пределах, определенных действующим трудовым и гражданским законодательством Российской Федерации, за:

- ненадлежащую организацию деятельности отдела, невыполнение (несвоевременное) выполнения возложенных на отдел функций, неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей, предусмотренных должностной инструкцией и настоящим положением;
- нарушение сотрудниками отдела инструкций по охране труда, правил внутреннего трудового распорядка, несоблюдение требований электро- и противопожарной безопасности;

ФБУ «Белгородский ЦСМ»	Система менеджмента качества	Лист 7
	Положение об отделе по работе с заказчиками	Листов 9
	П-СМК-007-2020	

– несоблюдение сотрудниками отдела требований документов системы менеджмента качества Центра, в т.ч. нарушение сотрудниками отдела принципов независимости и беспристрастности при осуществлении своих обязанностей, непринятие соответствующих мер для разрешения конфликта интересов в случае его возникновения, разглашение сведений, носящих конфиденциальный характер, в том числе полученных от третьих лиц;

- несвоевременное (неполное, недостоверное) предоставление отчетности о деятельности отдела, предусмотренной законодательными и нормативными актами, требованиями системы менеджмента качества Центра; ведение делопроизводства не в соответствии с действующими правилами и инструкциями;

- представление недостоверных сведений по вопросам, входящим в его компетенцию;

- нерациональное использование трудовых и материальных ресурсов Центра, не обеспечение сохранности имущества, находящегося в отделе (в т.ч. имущества заказчиков), и причинение иного материального ущерба Центру.

6.3 Начальник отдела несет ответственность за обеспечение качества выполняемых отделом работ, для чего осуществляет:

– систематический контроль и оценку выполнения работ и оказания услуг сотрудниками отдела;

– подготовку предложений по совершенствованию деятельности отдела;

– проведение мероприятий, направленных на предотвращение возникновения работ, выполненных с нарушением установленных требований;

– оценку влияния работ, выполненных с нарушением установленных требований, на результаты таких работ;

– проведение предупреждающих и корректирующих мероприятий;

– своевременное составление документов на закупку требуемых для деятельности отдела оборудования, материалов, нормативных документов, программного обеспечения;

– планирование деятельности отдела, применение к сотрудникам отдела мер дисциплинарного воздействия, предусмотренных локальными актами Центра.

6.4 Ответственность других сотрудников отдела устанавливается их должностными инструкциями.

ФБУ «Белгородский ЦСМ»	Система менеджмента качества Положение об отделе по работе с заказчиками	Лист 8 Листов 9
	П-СМК-007-2020	

7 ВЗАИМОТНОШЕНИЯ И СВЯЗИ С ДРУГИМИ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯМИ

7.1 Входящая информация и материальные объекты

Наименование информации и материальных объектов	От кого приходит	Вид получения	Срок получения
Заявки на проведение работ (оказание услуг)	Юридические и физические лица	По установленной форме в письменном или электронном виде	По мере поступления
Нормативные документы по вопросам, входящим в компетенцию отдела	Отдел стандартизации	Ксерокопия документа, документы в электронном виде	По мере необходимости
Разъяснение действующего законодательства по вопросам, входящим в компетенцию отдела	Юрисконсульты	Письменно (в т.ч. по электронной почте) или устно	По мере необходимости
Копии приказов, выписки из приказов, относящихся к деятельности отдела, его сотрудников	Специалист по кадрам, документовед	Письменно	По мере издания
Канцелярские, расходные материалы и др.	Начальник отдела отвечающий за материально-техническое обеспечение	По факту	По мере необходимости
Прейскуранты на проведение работ (оказание услуг), нормы списания расходных материалов	Планово экономический отдел (ПЭО)	По установленной форме	На следующий день после утверждения
Информация по обслуживанию вычислительной техники и программного обеспечения и доступных информационных ресурсах	Программисты	Устно или в электронной форме	По мере необходимости

ФБУ «Белгородский ЦСМ»	Система менеджмента качества Положение об отделе по работе с заказчиками	Лист 9 Листов 9
	П-СМК-007-2020	

7.2 Исходящая информация и материальные объекты

Наименование информации и материальных объектов	Кому представляется	Вид представления	Срок представления
Договоры, дополнительные соглашения к договорам, счета на оплату, акты приемки-сдачи выполненных работ, заявления- квитанции	Юридические и физические лица, подразделения Центра	По установленной форме	По мере оформления
Заявки на получение канцелярских и расходных материалов	Начальник отдела отвечающий за материально-техническое обеспечение	По установленной форме	По мере необходимости
Предложения в график отпусков, служебные записки, проекты документов на утверждение	Специалист по кадрам	По установленной форме	По мере подготовки
Заявки на поиск необходимых нормативных документов и их приобретение	Отдел стандартизации	По установленной форме	По мере необходимости
Заявки на разъяснение действующего законодательства по вопросам, входящим в компетенцию Отдела	Юрисконсульты	Устно и письменно	По мере необходимости
Акты на списание канцелярских и расходных материалов	Бухгалтерия	По установленной форме	Последний рабочий день месяца
Заявки на техническое обслуживание и/или модернизацию вычислительной техники (программных средств) используемых подразделением в работе, заявки на предоставление информационных ресурсов	Программисты	Письменно или электронно – через локальную сеть	По мере необходимости

Взаимоотношения отдела с подразделениями Центра, выполняющими работы (оказывающими услуги) по обеспечению единства измерений, осуществляются в соответствии с РИ-СМК-001.

ИЗВЕЩЕНИЕ № 1

О внесении изменений в П-СМК-007-2020 «Положение об отделе по работе с заказчиками»

В каком месте	Напечатано	• Должно быть
1	2	3
Пункт 4		<p>Дополнить</p> <p>4.15 Мониторинг площадок на участие Центра в закупках на оказание услуг в области обеспечения единства измерений.</p> <p>4.16 Подготовка расчетов для торгов и коммерческих предложений для Заказчиков.</p> <p>4.17 Контроль сроков исполнения контрактов/договоров и информирование заказчиков о сроках сдачи и получения СИ, согласно заключенных контрактов/договоров.</p> <p>4.18 Своевременно составлять все документы и выполнять работы, необходимые для проведения закупок по услугам субподряда и контролировать сроки согласования, в случае, когда исполнителем (подрядчиком) является Центр;</p> <p>4.19 Своевременно составлять все документы и выполнять работы, необходимые для проведения закупок по метрологическим услугам, где Центр является заказчиком, в части работ по обеспечению единства измерений, исследованиям (испытаниям), ремонту, диагностике, наладке, техническому обслуживанию средств измерений (приборов, технических устройств);</p> <p>4.20 Доставка средств измерений и оборудования заказчиков к месту проведения работ по поверке/ калибровке/ ремонту/ техническому обслуживанию и обратно, в т.ч. с выездом в в служебную поездку на основании служебных заданий начальника структурного подразделения.</p>

Изменения вносятся в соответствии с приказом по ЦСМ от «21» 12 2020г. № 97

Представитель руководства по качеству

/Р.А. Карпов/