|  |  |
| --- | --- |
| [организационно-правовая форма,наименование организации, предприятия] | Утверждаю[должность, подпись, Ф. И. О. руководителя или иногодолжностного лица, уполномоченного утверждатьдолжностную инструкцию][число, месяц, год]М. П. |

Должностная инструкция специалиста абонентского отдела

I. Общие положения.

1.1. Специалист абонентского отдела относится к категории линейных работников, принимается на работу и увольняется приказом директора предприятия.

1.2. На должность Специалиста абонентского отдела назначается лицо, имеющее профессиональное образование и стаж работы по специальности в жилищно-коммунальном хозяйстве не менее 1 года.

1.3. В своей деятельности Специалист абонентского отдела руководствуется:

- уставом организации

- настоящей должностной инструкцией.

1.4. Специалист абонентского отдела должен знать:

- законодательные и нормативные правовые акты, распорядительные и нормативные материалы, касающиеся деятельности жилищных организаций, нормативно-методические материалы по реализации концепции реформы жилищно-коммунального хозяйства в РФ;

- жилищное законодательство, Жилищный кодекс РФ;

- правила предоставления коммунальных услуг;

- правила и нормы технической эксплуатации жилищного фонда;- технологию оказания жилищно-коммунальных услуг;
- виды и особенности оказания жилищно-коммунальных услуг;

- нормативы услуг по эксплуатации и ремонту жилья для населения;

- планы и схемы объектов жилищно-коммунального хозяйства обслуживаемой территории;

- действующие тарифы на оплату жилья и коммунальных услуг;

- методику планирования, учета и калькулирования себестоимости жилищно-коммунальных услуг;

- рекомендуемые предельные значения расходов в структуре себестоимости оплаты жилья;

- основы бухучета и налогообложения жилищно-коммунальных услуг;

- стандарты в области предоставления жилищно-коммунальных услуг;

- экономику, организацию жилищно-коммунального хозяйства, труда и управления;

- порядок заключения и исполнения гражданско-правовых договоров;

- законодательство о защите прав потребителей;

- права и обязанности потребителей и поставщиков жилищно-коммунальных услуг;

- стандарты делопроизводства (классификацию документов, порядок оформления, регистрации, прохождения, хранения и др.);

- основы трудового законодательства;

- правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты.

1.5. Во время отсутствия Специалиста абонентского отдела (командировки, болезнь, отпуск и др.) его обязанности выполняет работник, назначенный в установленном порядке, который приобретает соответствующие права и несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей, возложенных на него в связи с замещением.

II. Должностные обязанности.

Специалист абонентского отдела исполняет следующие обязанности:
2.1. выполняет работы по заключению договоров с абонентами.
2.2. Организует расчетно-кассовое обслуживание.
2.3. Обеспечивает сбор платежей и производство расчетов с абонентами за оказанные жилищно-коммунальные услуги на основе действующих норм и правил, договоров и установленных графиков.
2.4. Осуществляет надзор за правильностью снятия абонентами показаний измерений и представления ими сведений об объемах полученных услуг.
2.5. Определяет размеры платежей за жилищно-коммунальные услуги с учетом права на льготы и предоставленных субсидий на оплату жилья и коммунальных услуг.
2.6. Корректирует исходные цены и тарифы на жилищно-коммунальные услуги.
2.7. Организует:
- учет корректировок в подготавливаемых платежных квитанциях;
- доставку платежных документов адресату и контроль за его выдачей;
- подготовку повторных и иных платежных поручений.
2.8. Организует проведение перерасчета платежей за жилищно-коммунальные услуги:
- при изменении тарифов на жилищно-коммунальные услуги;
- при временном отсутствии потребителя по месту жительства;
- при отклонении показателей качества жилищно-коммунальных услуг от нормативного уровня;
- при введении дополнительных льгот или при их отмене;
- при изменении размера субсидий.
2.9. Проводит анализ информации о поступлении денежных средств на лицевые счета плательщиков.
2.10. Рассматривает жалобы и заявления граждан по вопросам, связанным с начислением платы за жилищно-коммунальные услуги.
2.11. Организует выявление потребителей, имеющих задолженность по платежам за жилищно-коммунальные услуги, и начисляет пени в установленном договором размере при нарушении потребителями сроков внесения платежей за жилищно-коммунальные услуги.
2.12. Составляет прогнозы платежеспособности населения.
2.13. Подготавливает материалы для договорно-правового отдела на предоставление в суд, на взыскание с неплательщиков за жилье и коммунальные услуги.

III. Права.

Специалист абонентского отдела имеет право:
3.1. Участвовать в обсуждении проектов решений руководителя организации.
3.2. Распоряжаться вверенным ему имуществом и средствами с соблюдением требований, определенных законодательными и нормативными правовыми актами, Уставом организации.
3.3. Знакомиться с проектами решений руководства предприятия, касающимися его деятельности, требовать от руководства предприятия оказания содействия в исполнении своих должностных обязанностей и прав.
3.4. Вносить на рассмотрение руководства предложения по улучшению деятельности организации по соответствующим вопросам, а также по вопросам приема, перемещения и увольнения работников, о поощрении отличившихся работников и о применении дисциплинарных взысканий к работникам, нарушающих трудовую дисциплину.
3.5. Подписывать и визировать документы в пределах своей компетенции.
3.6. Осуществлять взаимодействие с руководителями структурных подразделений предприятия, получать информацию и документы, необходимые для выполнения своих должностных обязанностей.
3.7. Инициировать и проводить совещания по организационным и финансово-экономическим вопросам.
3.8. Требовать от руководителя организации оказания содействия в исполнении своих должностных обязанностей и прав.

IV. Ответственность.

Специалист абонентского отдела несет ответственность:
4.1. За неисполнение (ненадлежащее исполнение) своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией, в пределах, определенных действующим трудовым законодательством Российской Федерации.
4.2. За совершенные в процессе осуществления своей деятельности правонарушения - в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации.
4.3. За причинение материального ущерба - в пределах, определенных действующим трудовым, уголовным и гражданским законодательством РФ.

Руководитель структурного подразделения [инициалы, фамилия]

[подпись]

[число, месяц, год]

Согласовано:

Специалист юридического отдела [инициалы, фамилия]

[подпись]

[число, месяц, год]

С инструкцией ознакомлен: [инициалы, фамилия]

[подпись]

[число, месяц, год]