УТВЕРЖДАЮ  
Директор ОГКУ «ТО МФЦ»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ И.А. Култаев

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_

**ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ**

**Начальника отдела**

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.**

Настоящая должностная инструкция определяет функциональные обязанности, права и ответственность начальника отдела по Верхнекетскому району (далее специалиста) областного государственного казенного учреждения «Томский областной многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг (далее МФЦ).

1. Специалист назначается на должность и освобождается от должности в установленном действующим трудовым законодательством порядке приказом директора МФЦ.
2. Специалист подчиняется непосредственно заместителю директора МФЦ по развитию.

В непосредственном подчинении специалиста находятся:

* специалисты сектора информирования;
* специалисты приема выдачи документов;
* специалисты, ведущие обработку документов, принятых у заявителя,

далее (сотрудники МФЦ).

1. Специалист должен знать:

Содержание нормативных, правовых документов, регулирующих деятельность МФЦ, в т.ч.:

* Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
* Федеральный закон от 28.07.2012 № 133 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях устранения ограничений для предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»;
* Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»;
* Федеральный закон от 27.07.2006 № 152 -ФЗ «О персональных данных».
* Постановление правительства РФ от 03.10.2009 № 796 «О некоторых мерах по повышению качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг»;
* Постановление правительства РФ от 27.09.2011 N 797 "О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных (муниципальных) услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления"
* Постановление Правительства РФ от 16.08.2012 N 840 "О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации";
* Закон Томской области от 11.01.2007 № 5-ОЗ «Об обращениях граждан в государственные органы Томской области и органы местного самоуправления»;
* Положение об отделе;
* Регламент работы МФЦ;
* Стандарт комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ;
* Структуру управления, права и обязанности работников и режим их работы;
* Правила и методы организации обслуживания посетителей;
* Виды услуг, которые оказывают представители органов государственной власти и местного самоуправления, исполняющих и предоставляющих государственные и муниципальные функции и услуги на базе МФЦ (далее - участник МФЦ), порядок и условия их предоставления;
* Содержание нормативных, правовых документов, регулирующих получение государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ;
* Руководство автоматизированной информационной системы (далее – АИС МФЦ), системы электронного управления очередью;
* Приемы и методы делового общения и ведения переговоров;
* Основы этики и социальной психологии;
* Законодательство о труде;
* Правила внутреннего трудового распорядка, утвержденные в ОГКУ «ТО МФЦ»;
* Правила и нормы охраны труда;
* Правила эксплуатации электронно-вычислительной техники;
* Правила поведения в чрезвычайных ситуациях;

1. На должность специалиста назначается лицо, имеющее высшее образование.
2. На период отсутствия специалиста его должностные обязанности исполняет главный эксперт либо другой сотрудник, назначенный приказом директора МФЦ.

**2. КВАЛИФИКАЦИОННЫЕ ТРЕБОВАНИЯ.**

Для замещения должности специалиста предъявляются следующие квалификационные требования:

Наличие высшего образования;

Стаж работы по управлению персоналом и организации деятельности учреждения не менее двух лет, либо стаж (опыт) работы по специальности не менее трех лет в организациях, опыт и знание работы в которых необходимы для выполнения обязанностей по указанной должности.

**3. ДОЛЖНОСТНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ.**

Для реализации своих функций специалист:

Организует взаимодействие с участниками МФЦ;

Принимает участие в подготовке соглашений с органами государственной власти и местного самоуправления, исполняющих и предоставляющих государственные и муниципальные функции и услуги;

Проводит набор и организует подготовку сотрудников МФЦ;

Проводит мониторинг работы сотрудников МФЦ, проводит мероприятия направленные на улучшение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, разрабатывает методические рекомендации;

Организует и проводит проверку профессиональных знаний, аттестацию сотрудников МФЦ;

Организует работу сотрудников МФЦ, проводит оперативный контроль по исполнению специалистами должностных инструкций;

Координирует работу сотрудников МФЦ, принимает меры по предупреждению и устранению нарушений регламента работы МФЦ, стандарта комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ, трудовой и производственной дисциплины, правил и норм охраны труда, требований производственной санитарии и гигиены;

Осуществляет контроль за соблюдением законодательства при предоставлении государственных и муниципальных услуг сотрудниками МФЦ ;

Рассматривает претензии, отзывы, связанные с обслуживанием посетителей, организует проведение необходимых организационных мероприятий;

Организует своевременную замену и пополнение информационно-раздаточного материала в зале ожидания;

Контролирует и организует укомплектованность окон приема соответственно соглашениям, заключенными с участниками МФЦ.

Контролирует функционирование системы электронного управления очередью МФЦ, АИС МФЦ, организует своевременное внесение изменений;

Контролирует исполнение соглашений с участниками МФЦ, организует своевременное информирование специалистов о любых изменениях порядка предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ;

При необходимости принимает меры по предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций;

Информирует руководство об инцидентах, произошедших в процессе организации приема заявителей и принятых мерах по их решению;

Ведет сбор информации для формирования отчетности в сфере своей компетенции.

Специалист обязан:

* использовать все средства индивидуальной или коллективной защиты от неблагоприятного воздействия факторов производственной среды и потенциальных производственных рисков;
* содержать свое рабочее место в порядке документы, канцелярские принадлежности и т.д. должны быть аккуратно сложены, на рабочем месте не должно быть предметов, не связанных с производственной деятельностью (например, личных вещей);
* содержать в исправном состоянии выделенную ему для выполнения работы оргтехнику и др. оборудование, о любой неполадке немедленно сообщить руководству МФЦ; запрещается ремонт оборудования собственными силами;
* сообщать руководству МФЦ о любой рабочей ситуации, которая, по его мнению, создает угрозу жизни или здоровью. О любом ущербе здоровью незамедлительно сообщать руководству МФЦ.

Руководство МФЦ не может требовать от специалиста возобновления работы, если такая опасность продолжает сохраняться.

* Соблюдать документированные методические рекомендации в сфере своей деятельности.
* Соблюдать временные рекомендации руководства.
* Соответствовать требованиям, изложенным в п. 2 должностной инструкции.
* Систематически самостоятельно повышать свою квалификацию.

1. **ПРАВА.**

Специалист вправе:

Вносить предложения и выражать пожелания, направленные для улучшения качества работы МФЦ;

Давать распоряжения, указания специалистам и принимать соответствующие действия в сфере своей компетенции.

Получать разъяснения в телефонном режиме, посредством электронной почты или лично у руководства МФЦ.

Сообщать руководству МФЦ о выявленных недоработках в устной либо письменной форме.

1. **ПРАВИЛА КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ.**

Внешний вид специалиста должен соответствовать стилю, утвержденному Положением о внешнем виде специалиста.

Для создания положительного делового имиджа МФЦ специалист придерживается основных приемов ведения деловых переговоров, стремится обеспечить максимальный эмоциональный комфорт для заявителя, создать атмосферу открытости и объективности.

Основными составляющими коммуникативной культуры общения специалиста должны быть предупредительность, тактичность, вежливость, доброжелательность и спокойствие.

Тон речи специалиста должен быть средним, темп спокойным.

Специалист всегда терпеливо, профессионально, быстро ориентирует заявителя в вопросах предоставления государственных и муниципальных услуг.

Конфликт интересов заявителя и МФЦ должен устраняться путем компромисса.

Устные просьбы и предложения должны рассматриваться немедленно. В случае невозможности их оперативного рассмотрения, специалист приносит извинение и представляет условия для ожидания, озвучивает срок рассмотрения вопроса.

Особое внимание следует уделять работе с жалобами заявителей. Специалист, не перебивая, внимательно слушает заявителя. Четко выясняет: что, где, когда случилось. Специалист предоставляет заявителю всю необходимую информацию, и предпринимает все необходимые меры в пределах своей компетенции для решения его претензии.

**Запрещается:**

* проводить регистрацию заявителя в системе электронного управления в его отсутствие;
* разговаривать с посетителем в повышенном тоне, независимо от любых обстоятельств;
* допускать грубость при обслуживании заявителя;
* игнорировать вопросы заявителя или односложно отвечать на них;
* жевать и разговаривать на личные темы во время работы с заявителем;
* держать руки в карманах, облокачиваться на стойки и мебель (в момент консультирования);
* посвящать собеседника в дела и проблемы коллег, комментировать их действия;
* обсуждать любые вопросы, проблемы, поведение заявителя, сотрудника с коллегами;
* использовать телефоны МФЦ в личных интересах для ведения междугородних и международных разговоров;
* использовать телефоны МФЦ в рабочее время для ведения личных разговоров и решения личных проблем. Исключением является время обеденного и технического перерывов;
* использовать в личных целях имущество МФЦ, в т.ч. компьютеров и оргтехники;
* ремонтировать оборудования собственными силами;
* появляться на работе в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения либо в выраженном состоянии абстинентного синдрома;
* выносить с места работы имущество, предметы или материалы, документы и т.д. принадлежащие МФЦ, без получения на то соответствующего разрешения;
* приносить на работу посторонние предметы или товары;
* распространять любой вид рекламной продукции в помещениях МФЦ;
* вывешивать объявления вне отведенных для этого мест без соответствующего разрешения;
* читать художественную литературу в рабочее время;
* курить в рабочее время, за исключением обеденного и технического перерывов.

1. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.**

Специалист несет ответственность за:

Ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией, − в пределах, установленных действующим трудовым законодательством Российской Федерации.

Нарушение правил общения с заявителем.

Взаимодействие с участниками МФЦ по вопросам предоставление государственных, муниципальных услуг.

Недостоверную информацию о состоянии выполнения полученных заданий и поручений, нарушение сроков их исполнения.

Невыполнение приказов, распоряжений руководства МФЦ.

Нарушение Правил внутреннего трудового распорядка, правил противопожарной безопасности и техники безопасности, установленных в МФЦ.

Правонарушения, совершенные в процессе своей деятельности, − в пределах, установленных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации.

Причинение материального ущерба МФЦ − в пределах, установленных действующим трудовым законодательством Российской Федерации.

С инструкцией ознакомлен: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись) (Ф.И.О.)

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.