

**Государственное бюджетное учреждение города Москвы
«Жилищник района Ростокино»
(ГБУ «Жилищник района Ростокино»)**

УТВЕРЖДАЮ:

Директор

**ГБУ «Жилищник
района Ростокино»**



А.В. Трусов

« _____ » _____

2026 г.

РЕГЛАМЕНТ

предоставления платных услуг (работ)

Москва

2026 год

1. Общие положения

- 1.1.** Настоящий Регламент (далее — Регламент) устанавливает единый порядок оказания платных услуг (работ) по заявкам от населения, поступающим в систему учета заявок «Единый диспетчерский центр» (далее — СУЗ), для ГБУ «Жилищник» районов СВАО (далее — Учреждение).
- 1.2.** Регламент разработан в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Жилищным кодексом РФ, Постановлением Госстроя РФ от 27.09.2003 № 170 «Об утверждении правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда», Постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 № 491 «Об утверждении правил содержания общего имущества в многоквартирном доме», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».
- 1.3.** Регламент разработан в целях:
- защиты прав потребителей;
 - обеспечения единообразия порядка приема, выполнения и учета платных заявок;
 - организации эффективного взаимодействия диспетчерских служб, мастерских участков и бухгалтерий;
 - обеспечения полного и своевременного документооборота по платным услугам;
 - привлечения дополнительных финансовых средств и укрепления материально-технической базы Учреждения.
- 1.4.** Под платными услугами в настоящем Регламенте понимаются услуги, предоставляемые на возмездной основе физическим и юридическим лицам с использованием имущества города Москвы для выполнения работ и оказания услуг.
- 1.5.** Деятельность по оказанию платных услуг является дополнительной к основным видам деятельности и не должна препятствовать осуществлению видов деятельности, предусмотренных Уставом Учреждения.
- 1.6.** Платные услуги не могут оказываться взамен и в рамках основной деятельности, финансируемой из средств бюджета.
- 1.7.** Порядок оказания платных услуг физическим и юридическим лицам не зависит от правового статуса занимаемого помещения (наем или частная собственность).
- 1.8.** Требования Регламента обязательны для исполнения всеми сотрудниками Учреждений, участвующими в процессе оказания платных услуг.

2. Термины и определения

- 2.1. Платная услуга (работа)** — выполнение работ по ремонту (замене) внутриквартирного оборудования, не входящего в состав общего имущества многоквартирного дома, на возмездной основе по заявлению гражданина.
- 2.2. СУЗ** — система учета заявок «Единый диспетчерский центр», в которую поступают заявки от жителей.
- 2.3. Диспетчерская служба (ДС)** — сотрудники Учреждения, ответственные за обработку заявок в СУЗ и передачу их на выполнение.
- 2.4. Заявитель (Заказчик)** — физическое или юридическое лицо, обратившееся за оказанием платной услуги.
- 2.5. Исполнитель (мастер)** — работник Учреждения (сантехник, электрик, плотник и др.), непосредственно выполняющий работу по заявке.
- 2.6. Ответственное лицо по платным услугам** — сотрудник Учреждения, назначенный приказом руководителя, ответственный за сбор, учет и передачу документов. В зависимости от распределения обязанностей в Учреждении в качестве ответственного лица могут выступать главный инженер, начальник мастерского участка или главный диспетчер.
- 2.7. Служебный чат** — канал связи, используемый для оперативного взаимодействия диспетчерской службы и исполнителей при передаче заявок и подтверждении выполнения работ.
- 2.8. Документация по заявке** — совокупность документов, оформляемых при оказании платной услуги, включая наряд-заказ, договор, акт выполненных работ, смету (в зависимости от применяемой формы документооборота), подтверждающих факт выполнения работ и приемки их заявителем.

3. Роли и зоны ответственности

3.1. Диспетчерская служба (ДС):

- отслеживает поступление новых заявок в СУЗ;
- связывается с заявителем для уточнения информации и согласования примерной стоимости (по Прейскуранту);
- согласовывает дату и время выполнения работ;
- переводит заявку в СУЗ в статус, соответствующий принятию в работу;
- передает заявку в служебный чат ответственному лицу с указанием: адреса, контактного телефона, вида работ, желаемой даты и времени;

- после получения от исполнителя подтверждения о выполнении и оплате — завершает заявку в СУЗ, загружая:
 - 1) фотографию оформленной документации (наряд-заказ, договор, акт и пр.);
 - 2) фотографию чека или подтверждения оплаты через QR-код.

3.2. Ответственное лицо по платным услугам (начальник мастерского участка):

- получает от диспетчера заявку в служебном чате;
- назначает исполнителя (мастера) из числа работников своего участка;
- передает заявку исполнителю (в служебном чате, лично или по телефону);
- контролирует своевременность выполнения заявки;
- обеспечивает исполнителей необходимыми бланками документации;
- ежедневно принимает от исполнителей:
 - 1) вторые экземпляры оформленной документации;
 - 2) чеки (квитанции, терминальные чеки);
- сверяет информацию, направленную исполнителями в служебный чат, с фактически сданными оригиналами;
- передает принятые документы в бухгалтерию Учреждения или ДС.

3.3. Исполнитель (мастер):

- получает заявку от ответственного лица;
- связывается с заявителем (при необходимости) для уточнения времени выхода;
- выполняет работы в согласованное время;
- оформляет документацию по заявке в двух экземплярах: один передает заявителю, второй сдает ответственному лицу;
- принимает оплату в соответствии с выбранным заявителем способом;
- после выполнения и оплаты направляет в служебный чат подтверждение: фото оформленной документации и фото чека;
- до окончания рабочего дня (смены) сдает ответственному лицу:
 - 1) второй экземпляр оформленной документации (с подписью заявителя);
 - 2) оригинал чека (при оплате через банк по квитанции, при оплате картой — второй экземпляр терминального чека).

3.4. Бухгалтерия:

- учитывает поступившие денежные средства;
- сверяет данные учета с документами, переданными ответственным лицом.

4. Определение стоимости работ (услуг)

- 4.1. Цены (тарифы) на платные услуги Учреждения устанавливаются на основании данных «Прейскуранта расценок на работы по содержанию и текущему ремонту внутриквартирного оборудования, не относящегося к общему имуществу в многоквартирном доме» (далее — Прейскурант), утвержденного руководителем Учреждения с учетом средних рыночных цен на аналогичные работы (услуги).
- 4.2. Пересмотр установленных цен (тарифов) производится при возникновении необходимости. Актуальная версия Прейскуранта размещается на официальном сайте Учреждения. Информация об изменении цен доводится до сведения сотрудников Учреждения, участвующих в оказании платных услуг, в служебном порядке.
- 4.3. Стоимость отдельных видов работ, не вошедших в Прейскурант, связанных с индивидуальными требованиями Заявителя, определяется по сметам, составляемым с использованием Территориальных сметных нормативов для Москвы ТСН-2001, или на основании договорной цены, и утверждается ответственным лицом по платным услугам (главным инженером) после согласования с Заявителем.
- 4.4. В случае проведения аварийных работ указание предварительной стоимости работ не производится, определение их стоимости осуществляется исходя из фактически выполненного объема работ.

5. Порядок обработки заявки диспетчерской службой

- 5.1. С момента поступления заявки в СУЗ в раздел «Новые» со статусами «Платная» и «Бесплатная/платная» (далее — «Платные заявки») начинается работа специалистов ДС по обработке заявки в СУЗ. «Платные заявки» поступают в СУЗ в раздел «Новые» через Колл-центр или путем создания специалистом ДС при личном обращении Заявителя.
- 5.2. Диспетчер обязан:
- связаться с заявителем для уточнения объема работ;
 - определить примерную стоимость согласно утвержденному Прейскуранту на платные услуги;
 - согласовать с заявителем примерную стоимость, желаемую дату и время выполнения работ;
 - после получения от исполнителя подтверждения о выполнении и оплате загрузить фотографию чека в СУЗ и завершить заявку.
- 5.3. В случае несогласия заявителя со стоимостью диспетчер отклоняет заявку в СУЗ с указанием причины «Стоимость не согласована заявителем».

5.4. После согласования всех условий диспетчер:

- переводит заявку в СУЗ в статус, соответствующий принятию в работу;
- направляет информацию о заявке в служебный чат ответственному лицу с указанием:
 - 1) номера заявки из СУЗ;
 - 2) адреса;
 - 3) контактного телефона заявителя;
 - 4) вида работ;
 - 5) согласованной даты и времени;
 - 6) примерной стоимости.

6. Порядок выполнения работ и оформления документации

- 6.1.** Исполнитель получает заявку от ответственного лица, при необходимости связывается с заявителем для подтверждения времени выхода.
- 6.2.** Перед выходом на заявку исполнитель обязан иметь при себе:
- служебное удостоверение;
 - необходимый запас бланков документации для оформления выполненных работ;
 - POS-терминал (при наличии);
 - информацию с реквизитами Учреждения (в том числе QR-код) для оплаты через систему быстрых платежей или по квитанции.
- 6.3.** По прибытии на место исполнитель обязан представиться заявителю, предъявить служебное удостоверение.
- 6.4.** Перед началом работ исполнитель при возможности производит фотосъемку объекта до выполнения работ (для фиксации дефекта или объема работ).
- 6.5.** При необходимости приобретения материалов для проведения работ исполнитель имеет право получить для их приобретения аванс от заявителя с указанием его суммы в документации по заявке. Сумма полученного аванса учитывается при окончательном расчете с заявителем.
- 6.6.** При выполнении работ с использованием материалов заявителя исполнитель не несет ответственности за их качество.
- 6.7.** После выполнения работ исполнитель:
- оформляет документацию по заявке в двух экземплярах;
 - получает подпись заявителя в документации о приемке выполненных работ;
 - информирует заявителя об установленном гарантийном сроке;
 - производит фотосъемку выполненных работ.

6.8. Оплата выполненных работ производится в следующем порядке.

6.8.1. Заявитель вправе выбрать способ оплаты:

- по квитанции через кассу кредитной организации;
- банковской картой по POS-терминалу;
- с использованием QR-кода (через систему быстрых платежей).

6.8.2. При оплате по квитанции или через QR-код:

- заявитель производит оплату до выполнения работ;
- исполнитель приступает к работе после подтверждения оплаты;
- документ, подтверждающий оплату (квитанция, скриншот об оплате), передается заявителем исполнителю для фотофиксации.

6.8.3. При оплате банковской картой (эквайринг):

- исполнитель производит оплату через POS-терминал;
- оригинал терминального чека (клиентская копия) передается заявителю;
- второй экземпляр (слейп-чека или копия) сдается ответственному лицу.

6.9. Для оперативной фиксации факта выполнения исполнитель незамедлительно направляет в служебный чат:

- фотографию оформленной документации;
- фотографию чека (терминального чека, квитанции или подтверждения оплаты через QR-код).

6.10. Исполнитель обязан сдать ответственному лицу до окончания рабочего дня (смены):

- второй экземпляр оформленной документации (с подписью заявителя);
- второй экземпляр терминального чека (при оплате картой);
- квитанцию или иной документ, подтверждающий оплату (при оплате по квитанции или через QR-код).

7. Порядок документооборота и отчетности

7.1. Ответственное лицо по платным услугам:

- обеспечивает исполнителей необходимыми бланками документации;
- ежедневно принимает от исполнителей документы;
- сверяет принятые оригиналы с фотографиями, направленными в служебный чат;
- ведет реестр принятых документов (с указанием номера заявки из СУЗ, даты выполнения работ, суммы фактической оплаты, даты оплаты);
- передает принятые документы в бухгалтерию Учреждения или ДС.

7.2. Бухгалтерия Учреждения:

- осуществляет учет поступивших денежных средств;
- сверяет данные бухгалтерского учета с документами, переданными ответственным лицом.

8. Гарантии и ответственность

- 8.1.** Учреждение устанавливает гарантийный срок на выполненные работы. Срок гарантии указывается в документации по заявке.
- 8.2.** В случае некачественного выполнения работ заявитель вправе обратиться в Учреждение для устранения недостатков.
- 8.3.** Стоимость гарантийного ремонта в случае некачественного исполнения заявки удерживается с исполнителя из сумм начисленных выплат за выполнение работ по приносящей доход деятельности.
- 8.4.** Исполнитель несет персональную ответственность за порчу имущества, материалов заявителя в соответствии с действующим законодательством. Решение о привлечении исполнителя к ответственности принимается руководителем Учреждения.
- 8.5.** Контроль за соблюдением настоящего Регламента осуществляется руководителем Учреждения (или уполномоченным лицом).
- 8.6.** Нарушение сроков выполнения работ, порядка оформления и сдачи документации, влечет за собой дисциплинарную ответственность в соответствии с Трудовым кодексом РФ.

9. Порядок расходования средств, полученных от платных услуг

- 9.1.** Доходы, полученные при оказании платных услуг, и приобретенное за счет этих доходов имущество поступают в самостоятельное распоряжение Учреждения.
- 9.2.** Средства, полученные от платных услуг, могут быть использованы для целей:
- укрепления материально-технической базы Учреждения;
 - приобретения предметов хозяйственного назначения, оборудования;
 - материального стимулирования работников Учреждения.
- 9.3.** Контроль за целевым использованием денежных средств, полученных за оказание платных услуг, осуществляется бухгалтерией Учреждения в соответствии с учетной политикой и действующим законодательством.

10. Заключительные положения

10.1. Изменения и дополнения в настоящий Регламент вносятся приказом руководителя Учреждения.

10.2. Настоящий Регламент вводится в действие с момента утверждения.