

УТВЕРЖДАЮ  
Директор  
ГБУ «Жилищник района Ростокино»

Ю.Н. Пантюхов



## РЕГЛАМЕНТ

оказания платных услуг в ГБУ «Жилищник района Ростокино»

### 1. Общие положения.

1.1. Настоящий Регламент оказания платных услуг Государственным бюджетным учреждением города Москвы «Жилищник района Ростокино» (далее — Регламент) разработан в целях обеспечения порядка и повышения качества оказания платных услуг (работ) по заявкам от населения и собственников/арендаторов нежилых помещений в МКД, поступающим в систему учета заявок «Единый диспетчерский центр».

1.2. Регламент устанавливает порядок работы в системе учета заявок «Единый диспетчерский центр» и других информационных системах, предназначенных в том числе для оказания платных услуг.

### 2. Основные определения и сокращения

Используемые в настоящем Регламенте определения применяются в следующих значениях:

2.1 Система учета заявок «Единый диспетчерский центр» (далее - СУЗ);

2.2. Государственное бюджетное учреждение города Москвы «Жилищник района Ростокино» (далее – Учреждение);

2.3. Диспетчерская служба Учреждения (далее - ДС);

2.4. Мастерский участок (далее – МУ);

2.5. Разработанная информационная система Единого диспетчерского центра (далее – Информационная система) представляет собой Автоматизированную систему управления «Учет производства работ», позволяющую осуществлять постоянный мониторинг за выполнением работ на мастерском участке Учреждения;

2.6. Заявитель – физическое или юридическое лицо, являющееся собственником, нанимателем помещения, либо на законных основаниях пользующиеся данным помещением, обратившееся за оказанием платных услуг (работ) в Учреждение;

2.7. Исполнитель — работник (бригада) Учреждения (сантехник, электрик, плотник и т.п.) непосредственно выполняющий работы по заявке;

2.8. Ответственное лицо по платным заявкам – работник МУ Учреждения, которому вменена руководителем Учреждения обязанность по обеспечению мастерских участков необходимой документацией, сбор платежей от исполнителей и передача документации и отчетов в бухгалтерию.

### **3. Порядок работы при оказании платных услуг (работ) по заявкам от населения, поступающим в СУЗ**

3.1. Работа при оказании платных услуг (работ) по заявкам от населения, поступающим в СУЗ осуществляется в сети Internet, через установленный браузер Google Chrome последней версии (47.0 или выше) на веб-странице <http://185.26.54.31>.

Руководство пользователя системой учета заявок «Мастера Москвы», разработаны Государственным бюджетным учреждением города Москвы «Московский аналитический центр в сфере городского хозяйства» и приведены на веб-странице <http://185.26.54.31>.

Условия проведения расчетов по операциям по POS-терминалу, совершенным с использованием банковских карт (эквайринг) размещены на веб-странице [http://www.sberbank.ru/ru/s\\_m\\_business/bankingservice/acquiring](http://www.sberbank.ru/ru/s_m_business/bankingservice/acquiring).

3.2. 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.

3.3. После поступления «Платной заявки» в СУЗ и принятия заявки в работу специалист ДС в соответствии с инструкциями выполняет обработку заявки, а в

случае необходимости связывается с Заявителем и осуществляет уточнение информации по заявке. После получения необходимой информации по заявке специалист ДС определяет и согласовывает с Заявителем примерную стоимость работ в соответствии с утвержденным Сборником расценок.

Отклонение «платной заявки» осуществляется специалистами ДС только после уточнения обстоятельств у Заявителя.

3.4. В случае если Заявитель выразил свое несогласие со стоимостью, специалист ДС в СУЗ переводит заявку в статус «Отклонены» с выбором причины отклонения «Стоимость не согласована заявителем».

3.5. В случае если Заявитель выразил согласие на оказание услуг, специалист ДС обязан:

3.5.1. согласовать желаемое время прихода исполнителя на заявку. Внести в СУЗ согласованное время в поле «Желаемое время»;

3.5.2. предложить заявителю произвести оплату работ.

3.6. Специалист ДС определяет ответственного исполнителя и вносит в программу в поле «Исполнитель» ФИО исполнителя и переводит заявку в СУЗ в (статус) «На выполнение».

В Информационной системе специалист ДС изменяет этап в задании на «Назначено». Исполнитель при получении и ознакомлении в Информационной системе с заданием принимает и обрабатывает его в соответствии с инструкцией.

3.7. Перед началом работ Исполнитель изменяет этап в Информационной системе «В работе» и при возможности делает фотоснимки объекта работы в полном объеме (необходимое количество снимков для полного описания/идентификации объекта работы (дефекта)).

После выполнения работ также делает снимки, отображающие факт и качество выполненных работ. В Информационной системе указывается этап «Выполнено».

3.8. После выполнения и принятия работ в полном объеме, специалист ДС вносит в СУЗ в поле «Согласованная стоимость» сведения о стоимости работ, в поле «Вид выполненных работ» сведения о виде выполненных работ, добавляет комментарии на основании отчета Исполнителя и сохраняет заявку.