

## **РЕГЛАМЕНТ**

### **Оказания платных услуг ГБУ города Москвы**

#### **«Жилищник района Кузьминки»**

#### **1. Общие положения.**

1.1. Настоящий Регламент оказания платных услуг государственными бюджетными учреждениями города Москвы «Жилищник района Кузьминки» (далее - регламент) разработан в целях обеспечения порядка и повышения качества оказания платных услуг (работ) по заявкам от населения, 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 населению.

#### **2. Основные определения и сокращения.**

2.1. Система учета заявок «Единый диспетчерский центр» - далее ЕДЦ.

2.2. Государственное бюджетное учреждение города Москвы «Жилищник района Кузьминки» - далее Учреждение.

2.3. Диспетчерская служба Учреждения – далее ДС.

2.4. Мастерский участок – далее МУ.

2.5. Физическое лицо, являющееся собственником, нанимателем помещения, либо на законных основаниях пользующиеся данным помещением, обратившееся за оказанием платных услуг (работ) в Учреждение – далее Заявитель.

2.6. Работник Учреждения (сантехник, электрик, сварщик и т.д.), непосредственно выполняющий работы по заявке – далее Исполнитель.

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

3.1. Заявки на оказание платных услуг (работ) от населения, поступающие в ЦДС, обрабатываются в сети Internet, на веб -странице <http://185.26.54.31>.

Руководство пользователя системой учета заявок «Мастера Москвы», разработаны Государственным бюджетным учреждением города Москвы

«Московский аналитический центр а сфере городского хозяйства» и приведены на веб – странице <http://185.26.54.31>.

Условия проведения расчетов по операциям по POS-терминалу, совершенными с использованием банковских карт (эквайринг) размещены на сайте Банка ВТБ (ПАО).

3.2. С момента поступления заявки в ЕДЦ в раздел «Новые» со статусами «Платная» и «Бесплатная/платная» (далее – Платные заявки) начинается работа специалистов ДС по обработке заявки в ЕДЦ. «Платные заявки» поступают в ЕДЦ в раздел «Новые» через Колл-центр или путем создания специалистом ДС при личном обращении Заявителя.

3.3. После поступления «Платной заявки» в ЕДЦ и принятия в работу специалист ДС выполняет обработку заявки и передает на исполнение на МУ. В случае поступления заявки со статусом платная/бесплатная специалист ДС связывается с Заявителем и осуществляет уточнение информации по заявке. После получения необходимой информации по заявке специалист ДС определяет ее статус.

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

3.4. В случае если заявитель выразил своё несогласие со стоимостью, специалист ДС в ЕДЦ 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:

- Согласовать желаемое время прихода исполнителя на заявку, внести в ЕДЦ согласованное время в поле «Желаемое время»;

- Предложить заявителю оплатить работы банковской картой по POS-терминалу.

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

В Информационной системе специалист ДС изменяет этап в задании на «В работе». Исполнитель при получении и ознакомлении с заданием приступает к исполнению.

3.7. После выполнения и принятия работ в полном объеме, специалист ДС вносит в ЕДЦ 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.

Регламент подготовлен:

Начальник Договорного отдела



Афанасьева О.О.

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

### **о выполнении работ по содержанию и текущему ремонту внутриквартирного оборудования, не входящего в состав общего имущества многоквартирных домов на платной основе**

Настоящее Положение на выполнение работ по содержанию и текущему ремонту внутриквартирного оборудования, не входящего в состав общего имущества многоквартирных домов, для собственников и нанимателей жилых помещений района Кузьминки разработано с целью защиты прав потребителей, удовлетворения потребностей населения и организаций в дополнительных (платных) услугах по техническому обслуживанию, проведению ремонтно – строительных работ, повышения доходности учреждения.

Положение вводится в целях упорядочения деятельности ГБУ «Жилищник района Кузьминки» (далее – Учреждение) в части оказания платных услуг (работ) по проведению сантехнических, электротехнических и прочих видов работ.

Положение устанавливает порядок оказания услуг, формирования стоимости выполненных работ, а также учета и распределения средств, получаемых от оказания платных услуг.

### **1. Общие положения**

1.1. Положение об оказании платных услуг ГБУ «Жилищник района Кузьминки» разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Жилищным кодексом РФ, Постановлением Госстроя РФ от 27.09.2003 года №170 «Об утверждении правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда», Постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 года № 491 «Об утверждении правил содержания общего имущества в

многоквартирном доме», Законом РФ от 07.02.1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей».

1.2. Под платными услугами в настоящем Положении понимаются услуги, предоставляемые на возмездной основе как физическим, так и юридическим лицам с использованием имущества города Москвы для выполнения работ и оказания услуг.

1.3. Деятельность по оказанию платных услуг является дополнительной к основным видам деятельности, предусмотренных Уставом Учреждения.

1.4. Платные услуги не могут оказываться взамен и в рамках основной деятельности, финансируемой из средств бюджета.

1.5. Порядок оказания платных услуг физическим и юридическим лицам не зависит от правового статуса занимаемого помещения (наем, аренда или частная собственность).

1.6. Оказание платных услуг осуществляется в целях:

- повышения эффективности предоставления Учреждением государственных услуг;

- привлечения дополнительных финансовых средств и укрепления материально-технической базы Учреждения;

- удовлетворения потребностей физических и юридических лиц в услугах по техническому обслуживанию жилых и нежилых помещений, проведению ремонтно-строительных, бытовых и прочих видов услуг (работ).

1.7. Положение обязательно для использования всеми подразделениями Учреждения.

## **2. Основные понятия и термины**

Для целей настоящего Положения применяются следующие понятия и термины:

2.1. Исполнитель – работник (бригада работников) Учреждения, осуществляющий работы по платной заявке.

2.2. Заказчик – физическое или юридическое лицо, обратившееся в Учреждение за оказанием платных услуг.

2.3. Заявка – заявление о потребностях в оказании услуг Исполнителя, содержащее контактную и прочую информацию, необходимую для оказания платных работ (услуг).

### **3. Определение стоимости работ**

3.1. Цены (тарифы) на платные услуги Учреждения устанавливаются на основании данных «Прейскурант расценок ГБУ «Жилищник района Кузьминки» ЮВАО города Москвы на работы по содержанию и текущему ремонту внутриквартирного оборудования, не относящегося к общему имуществу в многоквартирном доме на 2022 г.» (далее – Сборник расценок), утвержденного руководителем Учреждения с учетом средних рыночных цен на аналогичные работы (услуги).

3.2. Пересмотр установленных цен (тарифов) производится при возникновении необходимости с их публикацией на официальном сайте Учреждения.

3.3. Учреждение вправе устанавливать экономически обоснованные скидки, гарантии на проводимые работы, а также проводить иные маркетинговые компании, направленные на привлечение потребителей.

Учреждение принимает на себя обязанность обеспечить максимальную степень информирования об оказываемых им платных услугах, для чего доводит указанную информацию до граждан на информационных досках у подъездов, в помещениях Учреждения, ОДС и т.д.

3.4. Стоимость отдельных видов работ, не вошедших в Сборник расценок, связанных с индивидуальными требованиями Заказчика, определяется по сметам, составляемым с использованием Территориальных сметных нормативов для Москвы, или на основании договорной цены, и утверждается Главным инженером после согласования с Заказчиком.

3.5. После поступления платной заявки в системе учета заявок «Единый диспетчерский центр» сотрудник Диспетчерской службы определяет прогнозный объем работ и производит их предварительную оценку с применением цен (тарифов), установленных в порядке, определяемом в п. 3.1. настоящего положения. Указанные данные озвучиваются Заказчику и отражаются Исполнителем в Договоре оказания услуг с предварительной стоимостью выполняемых работ.

В случае если заявитель не согласен с предварительной стоимостью работ, заявка отклоняется.

3.6. После определения стоимости договор передается Исполнителем Заказчику для подписания.

3.7. Работы производятся из материала Заказчика. Исполнитель не несет ответственности за качество материалов.

3.8. В случае проведения аварийных работ указание предварительной стоимости не производится, определение их стоимости определяется исходя из их фактически выполненного объема.

#### **4. Порядок оказания платных услуг физическим лицам. Оплата выполненных работ.**

4.1. При прибытии на место проведения работ, после согласования с Заявителем окончательной стоимости работ ответственный исполнитель предоставляет ему Договор на выполнение работ для подписания. Договор составляется в 2 экземплярах по одному для каждой стороны.

4.2. После выполнения работ (услуг) Заказчик заполняет Акт сдачи – приемки выполненных работ. Ставит дату и подпись.

4.3. Ответственный исполнитель информирует Заказчика об установленном на работы (услуги) гарантийном сроке.

4.4. Заказчик обязан оплатить выполненную исполнителем в полном объеме работу после ее принятия Заказчиком.

4.5. До окончания рабочего дня (смены) ответственный исполнитель сдает исполненные Договоры, Акты выполненных работ, полученные от Заказчика Мастеру участка.

4.6. Прием, обработка, выполнение заявок на оказание платных услуг физическим лицам производится в соответствии с «Регламентом оказания платных услуг населению».

#### **5. Порядок оказания платных услуг юридическим лицам.**

5.1. Оказание услуг юридическим лицам осуществляются на договорной основе. Подтверждением факта исполнения обязательств Исполнителя по договору, является подписанный Акт сдачи – приемки выполненных работ.

#### **6. Права и ответственность.**

6.1. Персональная ответственность за контролем доступа к инженерным сетям при оказании платных услуг возлагается на Начальника соответствующего участка.

6.2. Исполнитель несет персональную ответственность за порчу имущества, материалов Заказчика в соответствии с действующим законодательством. Решение о привлечении Исполнителя к ответственности принимается комиссией Учреждения.

6.3. Исполнитель имеет право на дополнительные стимулирующие выплаты за каждую выполненную заявку в размере, определяемом распорядительным документом Учреждения или иными правовыми актами.

6.4. Исполнитель не в праве самостоятельно принимать решение или каким-либо образом влиять на изменение статуса или отмену платной заявки

без согласования с непосредственным руководителем и согласия Начальника участка.

#### **7. Порядок расходования средств, полученных от платных услуг**

7.1. Доходы, полученные при оказании платных услуг, и приобретенное за счет этих доходов имущество поступают в самостоятельное распоряжение Учреждения.

7.2. Средства, полученные от платных услуг, могут быть использованы для целей:

- укрепления материально – технической базы Учреждения;
- приобретения предметов хозяйственного назначения, оборудования;
- материального стимулирования работников Учреждения;
- иные нужды учреждения.

7.3. Контроль за целевым использованием денежных средств, полученных за оказание платных услуг, возлагается на Заместителя Руководителя по экономике и финансам Учреждения.

#### **8. Заключительные положения**

8.1. Все изменения в настоящее Положение вносятся в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.2. Настоящее Положение вводится в действие с момента утверждения приказом.

Положение подготовлено:

Начальник Договорного отдела



Афанасьева О.О.