

## **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. Работа при оказании платных услуг (работ) по заявкам от населения, поступающим в ЦДС осуществляется 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.