

Приложение 2

к приказу № 28-09  
от «01» 02 20 19 г.

«Утверждаю»

Руководитель ГБУ «Жилищник  
Выхино района «Выхино-Жулебино»

А.А.Ерёменко



---

(подпись)

«01» 02 2019 г.

**РЕГЛАМЕНТ**  
оказания платных услуг ГБУ города Москвы "Жилищник Выхино  
района "Выхино-Жулебино"

## **РЕГЛАМЕНТ**

оказания платных услуг ГБУ города Москвы "Жилищник Выхино района  
"Выхино-Жулебино"

### **1. Общие положения.**

1.1. Настоящий Регламент оказания платных услуг государственными бюджетными учреждениями города Москвы «Жилищник Выхино района «Выхино-Жулебино» (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**

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 Выхино района «Выхино-Жулебино» Юго-восточного административного округа города Москвы (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 мастерских участков Учреждения;

2.6. Заявитель – физическое 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 приказом руководителя Учреждения обязанность по обеспечению мастерских участков необходимой документацией (наряд-заказы, приходные кассовые ордера), сбор платежей от исполнителей и передача документации и отчетов в бухгалтерию;

2.9. Ответственное лицо по учёту платных заявок – работник бухгалтерии Учреждения, которому вменена приказом руководителя Учреждения обязанность по учету наряд-заказов, документов, подтверждающих оплату заявителем работ, поступление средств на лицевой счет учреждения, ведение отчетности.

### **3. Использование мобильных устройств и регистрация в Информационной системе**

3.1. В целях организации работы с СУЗ и информационной системой необходимо обеспечить ответственных исполнителей Учреждения мобильными устройствами и закрепить обязательства по использованию мобильных устройств и POS-терминалов (эквайринг) при выполнении работ в должностных инструкциях работников;

3.2. Работникам Учреждения при получении мобильного устройства (смартфона) необходимо осуществить его включение и проверку уровня зарядки устройства (не менее 75% заряда). В случае необходимости осуществить зарядку устройства до соответствующего уровня. В последующие дни поддерживать необходимый уровень заряда с начала рабочего дня.

3.3. Для отражения работника в Информационной системе необходимо пройти регистрацию в мобильных приложениях согласно **приложению** к настоящему регламенту. В начале и в конце рабочего дня для отражения в Информационной системе необходимо предоставлять соответствующие

отметки в мобильном приложении.

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

4.1. 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 сайте Банка Сбербанк (ПАО) или Банка ВТБ (ПАО).

4.2. 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.

4.3. После поступления «Платной заявки» в СУЗ и принятия заявки в работу специалист ДС в соответствии с инструкциями выполняет обработку заявки и передает на исполнение на участок № 8. 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.

4.4. 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».

4.5. В случае если Заявитель выразил согласие на оказание услуг, специалист ДС участка № 8 обязан:

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

4.5.2. предложить заявителю следующие формы оплаты работ:

- по квитанции через кассу кредитной организации;
- оплата банковской картой по POS-терминалу.

4.6. Специалист ДС участка № 8 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 участка № 8 изменяет этап в задании на «Назначено». Исполнитель при получении и ознакомлении в Информационной системе с заданием принимает и обрабатывает его в соответствии с инструкцией.

4.7. 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».

4.8. После выполнения и принятия работ в полном объеме, специалист ДС участка № 8 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.