

«Утверждаю»:

Директор ГБУ «Жилищник района
Орехово-Борисово Северное»



РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ УСЛУГ ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ «ЖИЛИЩНИК РАЙОНА ОРЕХОВО-БОРИСОВО СЕВЕРНОЕ»

1. Общие положения.

1.1. Настоящий Регламент оказания платных услуг Государственным бюджетным учреждением города Москвы «Жилищник района Орехово-Борисово Северное» (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. Настоящий Регламент разработан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

1.3. Настоящий Регламент обязателен для соблюдения сотрудниками бюджетного учреждения.

1.4. Регламент вступает в действие с момента утверждения его приказом руководителя бюджетного учреждения и действует до утверждения нового регламента.

1.5. Все изменения и дополнения к настоящему Регламенту должны быть утверждены приказом руководителя бюджетного учреждения.

1.6. Информация о внесенных изменениях и дополнениях в Регламент размещается бюджетным учреждением на официальном интернет-сайте бюджетного учреждения.

1.7. 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 - ЕДЦ);

2.2. Государственное бюджетное учреждение города Москвы «Жилищник района Орехово-Борисово Северное» (далее — Учреждение);

2.3. Диспетчерская служба Учреждения (далее - ОДС);

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

3.1. В целях организации работы с ЕДЦ необходимо обеспечить ответственных исполнителей Учреждения получением наряд-задания по средствам мобильного устройства.

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

4.1. Работа при оказании платных услуг (работ), а также предоставление услуг по проверке индивидуальных приборов учета воды по заявкам от населения, поступающим в ЕДЦ, осуществляется в сети Internet, через установленный браузер Google Chrome последней версии (47.0 или выше).

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

4.3. После поступления «Платной заявки» в ЕДЦ и принятия заявки в работу специалист ОДС 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 диспетчер ОДС рекомендует заявителю ознакомиться с примерной стоимостью работ на официальном сайте Учреждения.

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

4.4. В случае если Заявитель выразил свое несогласие со стоимостью, диспетчер ОДС в ЕДЦ 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 ОДС обязан:

4.5.1. согласовать желаемое время прихода исполнителя на заявку. Внести в ЕДЦ 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 РОЭ-терминалу.

4.6. Специалист ОДС определяет ответственного исполнителя и вносит в программу в поле «Исполнитель» ФИО исполнителя и переводит заявку в ЕДЦ в (статус) «На выполнение».

В Информационной системе диспетчер ОДС 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. После выполнения и принятия работ в полном объеме, специалист ОДС 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.