

Приложение 1

К приказу от 18.10 2017 № 539

«Утверждаю»

Директор Государственного бюджетного
учреждения города Москвы «Жилищник
района Хамовники»
Ю.М. Чевычелов

(подпись)

18 2017 г.

РЕГЛАМЕНТ
оказание платных услуг Государственного
бюджетного учреждения города Москвы
«Жилищник района Хамовники»

РЕГЛАМЕНТ

оказания платных услуг ГБУ города Москвы "Жилищник района Хамовники"

1. Общие положения.

1.1. Настоящий Регламент оказания платных услуг Государственным бюджетным учреждением города Москвы «Жилищник района Хамовники» (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 района Хамовники» (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 проставлять 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 веб-странице http://www.sberbank.ru/ru/s_m_business/bankingservice/acquiring.

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, 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.

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 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 наличными средствами по приходному кассовому ордеру;
- оплата банковской картой по POS-терминалу.

4.6. 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.

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 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.