

# **Положение о работе с потребителями услуг ГУП «Москоллектор»**

## 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о работе с потребителями услуг ГУП «Москоллектор» (далее – Положение) является нормативным документом, устанавливающим порядок взаимодействия ГУП «Москоллектор» (далее - Предприятие) с потребителями услуг по вопросам подготовки и выдачи следующих документов:

1.1.1. Договора (дополнительного соглашения к договору) на услуги по технической эксплуатации коллекторов;

1.1.2. Технических условий на прокладку (врезку)/демонтаж инженерных коммуникаций в коллекторах;

1.1.3. Ордера на выполнение работ по прокладке (врезке)/демонтажу инженерных коммуникаций в коллекторах;

1.1.4. Договора на сохранность строительных конструкций коллекторов и проложенных в них инженерных коммуникаций с организациями, производящими строительные-монтажные работы в охранной зоне коллекторов;

1.1.5. Договора на сохранность строительных конструкций коллекторов и проложенных в них инженерных коммуникаций с организациями, производящими строительные-монтажные работы в коллекторах;

1.1.6. Договора на размещение объектов в охранной зоне коллекторов;

1.1.7. Согласования на размещение объектов (постоянно или временно) в охранной зоне коллекторов;

1.1.8. Технических условий на размещение объектов (постоянно или временно) в охранной зоне коллекторов;

1.1.9. Разрешения на выполнение строительные-монтажных работ на строительных конструкциях коллекторов;

1.1.10. Технических условий на проектирование (новое строительство, реконструкция) коллекторов;

1.1.11. Согласования проекта на прокладку инженерных коммуникаций в коллекторах;

1.1.12. Согласования проекта производства работ (ППР) в коллекторах;

1.1.13. Согласования на проведение работ в охранной зоне коллекторов;

1.1.14. Согласования проекта на новое строительство (реконструкцию) коллекторов;

1.1.15. Разрешения владельца подземного коллектора для оформления ордера на производство земляных работ в случае примыкания строящегося коллектора к существующему;

1.1.16. Допуска (списков) потребителей услуг Предприятия и строительные-монтажные организаций в коллекторы для производства работ;

1.1.17. Актов сверки расчетов за услуги по технической эксплуатации

коллекторов;

1.1.18. Ответов на жалобы, претензии и иные обращения по поводу оказываемых Предприятием услуг.

1.2. Деятельность по подготовке и выдаче документов, предусмотренных настоящим Положением, осуществляет Центр обслуживания потребителей ГУП «Москоллектор» (далее – ЦОП) на безвозмездной основе.

1.3. Подготовка и выдача ЦОП документов, предусмотренных настоящим Положением, по устным обращениям Заявителей не предусмотрены.

1.4. Начальник Управления по работе с потребителями Предприятия организует и контролирует деятельность, осуществляемую ЦОП в рамках настоящего Положения.

1.5. Режим работы ЦОП:

- понедельник – четверг: с 8.00 до 17.00;
- пятница: с 8.00 до 15.45;
- выходные дни: суббота-воскресенье.

1.6. Настоящее Положение и формы документов, на которые имеются ссылки в Положении, опубликованы на официальном сайте Предприятия в сети Интернет: [www.moscollector.ru](http://www.moscollector.ru).

1.7. По всем вопросам, возникающим в ходе осуществления деятельности, предусмотренной настоящим Положением, в том числе с жалобами, потребители услуг вправе обратиться к начальнику Управления по работе с потребителями Предприятия.

1.8. Специалисты ЦОП предоставляют устные консультации Заявителям по всем вопросам, возникающим в ходе осуществления деятельности, предусмотренной настоящим Положением, в том числе по телефону.

1.9. В целях обеспечения требований настоящего Положения действия персонала Предприятия регламентируются организационно-распорядительными документами Предприятия (регламентами, порядками, положениями о структурных подразделениях, должностными инструкциями и пр.), действующими на момент исполнения Положения.

## 2. Термины и определения

2.1. Термины и определения, используемые в настоящем Положении:

2.1.1. Заявитель – потребитель услуг Предприятия (юридическое лицо или в случаях, установленных настоящим Положением, индивидуальный предприниматель), обратившийся в ГУП «Москоллектор» за получением документов, указанных в п. 1.1 настоящего Положения.

2.1.2. Письмо-заявка – обращение Заявителя по вопросам подготовки и выдачи документов, указанных в п. 1.1 настоящего Положения.

## 3. Цели Положения

3.1. Цели настоящего Положения:

3.1.1. Установление единых требований к качеству обслуживания и оптимизация процедуры взаимодействия с Заявителями в части построения эффективной системы их обслуживания.

3.1.2. Повышение удовлетворенности Заявителей качеством обслуживания в результате:

- экономии времени и усилий Заявителя, возможности предоставления Заявителю одновременно нескольких видов услуг;
- сокращения времени на обслуживание одного Заявителя (в т.ч. минимизация визитов);
- создания комфортных условий и доброжелательного отношения к Заявителю.

#### 4. Порядок подачи Заявителями писем-заявок в ЦОП

4.1. Для получения документов, предусмотренных п.п. 1.1.1 – 1.1.16 настоящего Положения, Заявитель подает письмо-заявку по установленным формам, размещенным на официальном сайте Предприятия в разделе «Потребителям».

4.2. Подготовка и выдача документов, предусмотренных п.п. 1.1.17, 1.1.18 настоящего Положения, осуществляется по обращению Заявителя, составленному в произвольной форме.

4.3. Письмо-заявка оформляется на фирменном бланке Заявителя и подписывается руководителем организации либо его уполномоченным представителем, действующим на основании доверенности.

4.4. Перечень документов, прилагаемых Заявителем к письму-заявке, указан в соответствующих формах и является обязательным приложением к письму-заявке.

4.5. Письмо-заявка подается Заявителем непосредственно в ЦОП либо направляется по почте.

4.6. Специалист ЦОП:

4.6.1. Проверяет в соответствии с требованиями настоящего Положения правильность оформления письма-заявки, наличие и полноту приложенных к письму-заявке документов.

4.6.2. В случае соответствия письма-заявки требованиям настоящего Положения принимает письмо-заявку и регистрирует его в электронной базе с проставлением на копии письма-заявки Заявителя штампа установленного образца, входящего номера, даты и своей подписи.

4.6.3. В случае несоответствия письма-заявки требованиям настоящего Положения не принимает письмо-заявку с изложением причины отказа.

4.6.4. Передает письмо-заявку со всеми приложениями на рассмотрение ответственному структурному подразделению ГУП «Москоллектор».

4.6.5. Осуществляет контроль за прохождением документов в структурных подразделениях Предприятия, за соблюдением сроков рассмотрения письма-заявки и подготовки запрашиваемых Заявителем документов.

4.7. В случае направления Заявителем письма-заявки по почте документы поступают в Канцелярию Предприятия и передаются в ЦОП для регистрации в установленном настоящим Положением порядке.

4.8. Письмо-заявка, не соответствующее требованиям настоящего Положения, полученное по почте, не регистрируется ЦОП и возвращается Заявителю по почте с указанием причины возврата.

## 5. Порядок выдачи Заявителям запрашиваемых документов

5.1. Сроки подготовки и выдачи Заявителям запрашиваемых документов размещены на официальном сайте Предприятия в разделе «Потребителям».

5.2. Направление Заявителям запрашиваемых документов по почте не предусмотрено, за исключением ответов на жалобы, претензии и иные обращения по поводу оказываемых Предприятием услуг.

5.3. Специалист ЦОП выдает подготовленный документ (письменный отказ в выдаче документа) непосредственно представителю Заявителя при наличии документов, удостоверяющих личность и подтверждающих полномочия представителя действовать от имени Заявителя. Представитель Заявителя подтверждает получение документов личной подписью с расшифровкой в журнале выдачи документов.

5.4. Специалист ЦОП вводит информацию о выдаче документа (письменного отказа в выдаче документов) Заявителю в электронную базу данных Предприятия.

## 6. Основания для отказа в выдаче документов Заявителям

6.1. Основанием для отказа Заявителю в выдаче запрашиваемого документа является:

6.1.1. Несоответствие письма-заявки и/или прилагаемых к письму-заявке документов требованиям действующего законодательства и настоящего Положения.

6.1.2. Представление Заявителем поддельных документов, документов, содержащих недостоверную информацию.

6.1.3. Наличие у Заявителя задолженности по оплате оказанных Предприятием услуг по технической эксплуатации коллекторов.

6.1.4. Невозможность подготовки документа в силу обстоятельств, которые были установлены в процессе подготовки запрашиваемого документа.

6.2. При наличии основания для отказа в выдаче запрашиваемого документа ЦОП выдает Заявителю письменный отказ в порядке, предусмотренном разделом 5 настоящего Положения.

6.3. Заявитель вправе обжаловать отказ в выдаче запрашиваемого документа Генеральному директору ГУП «Москоллектор».