

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

### 1. Общие положения

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

1.1.1. Технических условий на прокладку/врезку/демонтаж инженерных коммуникаций в коллекторах;

1.1.2. Согласования проекта на прокладку/врезку/демонтаж инженерных коммуникаций в коллекторах;

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

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

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

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

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

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

1.1.9. Договора на размещение объектов в охранной зоне коллекторов;

1.1.10. Согласования на проведение работ в охранной зоне коллекторов;

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

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

1.1.13. Технических условий на проектирование/ новое строительство/ реконструкцию/ ликвидацию коллекторов;

1.1.14. Согласования проекта на новое строительство/ реконструкцию/ ликвидацию коллекторов;

1.1.15. Разрешения владельца подземного коллектора в случае примыкания строящегося коллектора к существующему/ ликвидации коллектора (участка коллектора);

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

1.1.17. Актов о выполнении работ по прокладке/ демонтажу инженерных коммуникаций;

1.1.18. Актов приемки-передачи инженерных коммуникаций;

1.1.19. Актов приемки-передачи инженерных коммуникаций и опорных металлических конструкций типа «полка-консоль»;

1.1.20. Актов о выполнении работ по демонтажу инженерных коммуникаций и опорных металлических конструкций типа «полка-консоль»;

1.1.21. Дубликатов технических условий на прокладку/врезку/демонтаж инженерных коммуникаций в коллекторах, листа согласования проекта на прокладку/врезку/демонтаж инженерных коммуникаций в коллекторах, договора на сохранность строительных конструкций коллекторов и проложенных в них инженерных коммуникаций с организациями, производящими строительномонтажные работы в коллекторах; договора на сохранность строительных конструкций коллекторов и проложенных в них инженерных коммуникаций с организациями, производящими строительномонтажные работы в охранной зоне коллекторов;

1.1.22. Дубликатов ордера на выполнение работ по прокладке (врезке)/демонтажу инженерных коммуникаций в коллекторах, договора (дополнительного соглашения к договору) на услуги по технической эксплуатации коллекторов, актов о выполнении работ по прокладке/ демонтажу инженерных коммуникаций, актов приемки-передачи инженерных коммуникаций, счета, счета-фактуры, акта об оказанных услугах по договору на услуги по технической эксплуатации коллекторов, акта инвентаризации коммуникаций;

1.1.23. Ответов на жалобы, претензии и иные обращения по поводу оказываемых Обществом услуг.

1.2. Подготовку и выдачу документов, предусмотренных пунктами 1.1.1-1.1.20, 1.1.23 (пункты 1-22 Регламентной таблицы) настоящего Положения, осуществляет Центр обслуживания потребителей АО «Москоллектор» (далее – ЦОП) на безвозмездной основе.

1.3. Подготовку и выдачу документов, предусмотренных пунктами 1.1.21-1.1.22 (пункты 23-24 Регламентной таблицы) настоящего Положения, осуществляет ЦОП на платной основе. Информация о стоимости услуг по выдаче дубликатов документов потребителям услуг по технической эксплуатации коммуникационных коллекторов АО «Москоллектор» размещена на официальном сайте Предприятия в разделе «Потребителям». При подаче письма-заявки сотрудник ЦОП выписывает счет на оплату услуг. Срок действия счета – 10 (десять) рабочих дней.

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

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

1.6. Режим работы ЦОП:

– понедельник – четверг: с 8.00 до 17.00;

– пятница: с 8.00 до 15.45;

– выходные дни: суббота-воскресенье.

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

1.8. 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 АО «Москоллектор».

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

1.10. 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 или его законный представитель, а также в случаях, предусмотренных настоящим положением иная организация (юридическое лицо или индивидуальный предприниматель), обратившийся в АО «Москоллектор» за получением документов, указанных в пункте 1.1 настоящего Положения.

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

2.1.3. Эксплуатирующее подразделение – структурное подразделение АО «Москоллектор» (РЭК-1 – 5, СУЭКК г. Зеленограда, Служба эксплуатации) в обязанности которого входит осуществление технической эксплуатации коммуникационных коллекторов, переданных предприятию на праве хозяйственного ведения или ином законном праве.

## 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 (снижение количества необходимых посещений);

- создания комфортных условий и доброжелательного отношения к Заявителю.

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

4.1. Для получения документов, предусмотренных пунктами 1.1.1 – 1.1.22, настоящего Положения (пункты 1 – 18, 20 – 24 регламентной таблицы подготовки и выдачи документов заявителям в рамках реализации положения о работе с потребителями (далее – регламентная таблица), Заявитель подает письмо-заявку по

установленным формам, являющимся приложением к настоящему Положению и размещенным на официальном сайте Предприятия в разделе «Потребителям».

4.2. Подготовка и выдача документов, предусмотренных пунктом 1.1.23, настоящего Положения (пункт 19 регламентной таблицы), 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 определяется регламентной таблицей (приложение к настоящему Положению), а также 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 системе электронного документооборота Предприятия DocsVision 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 АО «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. Специалист ЦОП в отношении документов, предусмотренных пунктами 1.1.21 - 1.1.22 настоящего Положения (пункты 23-24 регламентной таблицы):

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

4.7.2. В случае соответствия письма-заявки требованиям настоящего Положения принимает письмо-заявку и регистрирует его в системе электронного документооборота Предприятия DocsVision с проставлением на копии письма-заявки Заявителя штампа установленного образца, входящего номера, даты и своей подписи; выставляет счет на оплату и передает его Заявителю.

4.7.3. В случае поступления денежных средств на расчетный счет Предприятия передает письмо-заявку со всеми приложениями на рассмотрение ответственному структурному подразделению АО «Москоллектор».

4.7.4. В случае непоступления денежных средств на расчетный счет Предприятия готовит письмо с указанием причины отказа в выдаче документа.

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

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

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

## 5. Порядок выдачи Заявителям запрашиваемых документов

5.1. Сроки подготовки и выдачи Заявителям запрашиваемых документов определяется регламентной таблицей и 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 Обществом услуг.

5.3. Специалист ЦОП в отношении документов, предусмотренных пунктами 1.1.21-1.1.22 настоящего Положения (пункты 23-24 Регламентной таблицы), выдает запрашиваемый документ, счет-фактуру и акт об оказанных услугах в 2 (двух) экземплярах. В случае не предоставления Заявителем в течение 10 (десяти) рабочих дней подписанного со стороны Заявителя экземпляра акта об оказанных услугах либо мотивированного отказа от его подписания, акт будет считаться подписанным Заявителем, а услуги оказанными надлежащим образом и принятыми Заявителем без замечаний.

5.4. 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.

5.5. Специалист ЦОП вводит информацию о выдаче документа (письменного отказа в выдаче документов) Заявителю в систему электронного документооборота Предприятия DocsVision.

## 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. Не оплата Заявителем выставленного Обществом счета для подготовки документов, предусмотренных пунктами 1.1.21 - 1.1.22 настоящего Положения (пункты 23-24 регламентной таблицы).

6.1.4. Наличие у Заявителя задолженности по оплате оказанных Обществом услуг по технической эксплуатации коллекторов и услуг по установке и

технической эксплуатации опорной металлической конструкции типа «полка-консоль» в коммуникационных коллекторах АО «Москоллектор».

6.1.5. 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 у Генерального директора АО «Москоллектор».

## 7. Хранение документов

7.1. Хранение документов, связанных с осуществлением деятельности, предусмотренной настоящим Положением, осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и локальными нормативными правовыми актами АО «Москоллектор».