

**Государственное бюджетное учреждение города Москвы
«Жилищник района Марьина Роща»
(ГБУ «Жилищник района Марьина Роща»)**

УТВЕРЖДАЮ:

Директор

ГБУ «Жилищник

района Марьина Роща»



Р.А. Шарафетдинов

2026 г.

РЕГЛАМЕНТ

предоставления платных услуг (работ)

Москва

2026 год

1. Общие положения

- 1.1.** Настоящий Регламент (далее — Регламент) устанавливает единый порядок оказания платных услуг (работ) по заявкам от населения, поступающим в систему учета заявок «Единый диспетчерский центр» (далее — СУЗ), для ГБУ «Жилищник» районов СВАО (далее — Учреждение).
- 1.2.** Регламент разработан в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Жилищным кодексом РФ, Постановлением Госстроя РФ от 27.09.2003 № 170 «Об утверждении правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда», Постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 № 491 «Об утверждении правил содержания общего имущества в многоквартирном доме», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».
- 1.3.** Регламент разработан в целях:
- защиты прав потребителей;
 - обеспечения единообразия порядка приема, выполнения и учета платных заявок;
 - организации эффективного взаимодействия диспетчерских служб, мастерских участков и бухгалтерий;
 - обеспечения полного и своевременного документооборота по платным услугам;
 - привлечения дополнительных финансовых средств и укрепления материально-технической базы Учреждения.
- 1.4.** Под платными услугами в настоящем Регламенте понимаются услуги, предоставляемые на возмездной основе физическим и юридическим лицам с использованием имущества города Москвы для выполнения работ и оказания услуг.
- 1.5.** Деятельность по оказанию платных услуг является дополнительной к основным видам деятельности и не должна препятствовать осуществлению видов деятельности, предусмотренных Уставом Учреждения.
- 1.6.** Платные услуги не могут оказываться взамен и в рамках основной деятельности, финансируемой из средств бюджета.
- 1.7.** Порядок оказания платных услуг физическим и юридическим лицам не зависит от правового статуса занимаемого помещения (наем или частная собственность).
- 1.8.** Требования Регламента обязательны для исполнения всеми сотрудниками Учреждений, участвующими в процессе оказания платных услуг.

2. Термины и определения

- 2.1. Платная услуга (работа)** — выполнение работ по ремонту (замене) внутриквартирного оборудования, не входящего в состав общего имущества многоквартирного дома, на возмездной основе по заявлению гражданина.
- 2.2. СУЗ** — система учета заявок «Единый диспетчерский центр», в которую поступают заявки от жителей.
- 2.3. Диспетчерская служба (ДС)** — сотрудники Учреждения, ответственные за обработку заявок в СУЗ и передачу их на выполнение.
- 2.4. Заявитель (Заказчик)** — физическое или юридическое лицо, обратившееся за оказанием платной услуги.
- 2.5. Исполнитель (мастер)** — работник Учреждения (сантехник, электрик, плотник и др.), непосредственно выполняющий работу по заявке.
- 2.6. Ответственное лицо по платным услугам** — сотрудник Учреждения, назначенный приказом руководителя, ответственный за сбор, учет и передачу документов. В зависимости от распределения обязанностей в Учреждении в качестве ответственного лица могут выступать главный инженер, начальник мастерского участка или главный диспетчер.
- 2.7. Служебный чат** — канал связи, используемый для оперативного взаимодействия диспетчерской службы и исполнителей при передаче заявок и подтверждении выполнения работ.
- 2.8. Документация по заявке** — совокупность документов, оформляемых при оказании платной услуги, включая наряд-заказ, договор, акт выполненных работ, смету (в зависимости от применяемой формы документооборота), подтверждающих факт выполнения работ и приемки их заявителем.

3. Роли и зоны ответственности

3.1. Диспетчерская служба (ДС):

- отслеживает поступление новых заявок в СУЗ;
- связывается с заявителем для уточнения информации и согласования примерной стоимости (по Прейскуранту);
- согласовывает дату и время выполнения работ;
- переводит заявку в СУЗ в статус, соответствующий принятию в работу;
- передает заявку в служебный чат ответственному лицу с указанием: адреса, контактного телефона, вида работ, желаемой даты и времени;

- после получения от исполнителя подтверждения о выполнении и оплате — завершает заявку в СУЗ, загружая:
 - 1) фотографию оформленной документации (наряд-заказ, договор, акт и пр.);
 - 2) фотографию чека или подтверждения оплаты через QR-код.

3.2. Ответственное лицо по платным услугам (начальник мастерского участка):

- получает от диспетчера заявку в служебном чате;
- назначает исполнителя (мастера) из числа работников своего участка;
- передает заявку исполнителю (в служебном чате, лично или по телефону);
- контролирует своевременность выполнения заявки;
- обеспечивает исполнителей необходимыми бланками документации;
- ежедневно принимает от исполнителей:
 - 1) вторые экземпляры оформленной документации;
 - 2) чеки (квитанции, терминальные чеки);
- сверяет информацию, направленную исполнителями в служебный чат, с фактически сданными оригиналами;
- передает принятые документы в бухгалтерию Учреждения или ДС.

3.3. Исполнитель (мастер):

- получает заявку от ответственного лица;
- связывается с заявителем (при необходимости) для уточнения времени выхода;
- выполняет работы в согласованное время;
- оформляет документацию по заявке в двух экземплярах: один передает заявителю, второй сдает ответственному лицу;
- принимает оплату в соответствии с выбранным заявителем способом;
- после выполнения и оплаты направляет в служебный чат подтверждение: фото оформленной документации и фото чека;
- до окончания рабочего дня (смены) сдает ответственному лицу:
 - 1) второй экземпляр оформленной документации (с подписью заявителя);
 - 2) оригинал чека (при оплате через банк по квитанции, при оплате картой — второй экземпляр терминального чека).

3.4. Бухгалтерия:

- учитывает поступившие денежные средства;
- сверяет данные учета с документами, переданными ответственным лицом.

4. Определение стоимости работ (услуг)

- 4.1.** Цены (тарифы) на платные услуги Учреждения устанавливаются на основании данных «Прейскуранта расценок на работы по содержанию и текущему ремонту внутриквартирного оборудования, не относящегося к общему имуществу в многоквартирном доме» (далее — Прейскурант), утвержденного руководителем Учреждения с учетом средних рыночных цен на аналогичные работы (услуги).
- 4.2.** Пересмотр установленных цен (тарифов) производится при возникновении необходимости. Актуальная версия Прейскуранта размещается на официальном сайте Учреждения. Информация об изменении цен доводится до сведения сотрудников Учреждения, участвующих в оказании платных услуг, в служебном порядке.
- 4.3.** Стоимость отдельных видов работ, не вошедших в Прейскурант, связанных с индивидуальными требованиями Заявителя, определяется по сметам, составляемым с использованием Территориальных сметных нормативов для Москвы ТСН-2001, или на основании договорной цены, и утверждается ответственным лицом по платным услугам (главным инженером) после согласования с Заявителем.
- 4.4.** В случае проведения аварийных работ указание предварительной стоимости работ не производится, определение их стоимости осуществляется исходя из фактически выполненного объема работ.

5. Порядок обработки заявки диспетчерской службой

- 5.1.** 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.
- 5.2.** Диспетчер обязан:
- связаться с заявителем для уточнения объема работ;
 - определить примерную стоимость согласно утвержденному Прейскуранту на платные услуги;
 - согласовать с заявителем примерную стоимость, желаемую дату и время выполнения работ;
 - после получения от исполнителя подтверждения о выполнении и оплате загрузить фотографию чека в СУЗ и завершить заявку.
- 5.3.** В случае несогласия заявителя со стоимостью диспетчер отклоняет заявку в СУЗ с указанием причины «Стоимость не согласована заявителем».

5.4. После согласования всех условий диспетчер:

- переводит заявку в СУЗ в статус, соответствующий принятию в работу;
- направляет информацию о заявке в служебный чат ответственному лицу с указанием:
 - 1) номера заявки из СУЗ;
 - 2) адреса;
 - 3) контактного телефона заявителя;
 - 4) вида работ;
 - 5) согласованной даты и времени;
 - 6) примерной стоимости.

6. Порядок выполнения работ и оформления документации

6.1. Исполнитель получает заявку от ответственного лица, при необходимости связывается с заявителем для подтверждения времени выхода.

6.2. Перед выходом на заявку исполнитель обязан иметь при себе:

- служебное удостоверение;
- необходимый запас бланков документации для оформления выполненных работ;
- POS-терминал (при наличии);
- информацию с реквизитами Учреждения (в том числе QR-код) для оплаты через систему быстрых платежей или по квитанции.

6.3. По прибытии на место исполнитель обязан представиться заявителю, предъявить служебное удостоверение.

6.4. Перед началом работ исполнитель при возможности производит фотосъемку объекта до выполнения работ (для фиксации дефекта или объема работ).

6.5. При необходимости приобретения материалов для проведения работ исполнитель имеет право получить для их приобретения аванс от заявителя с указанием его суммы в документации по заявке. Сумма полученного аванса учитывается при окончательном расчете с заявителем.

6.6. При выполнении работ с использованием материалов заявителя исполнитель не несет ответственности за их качество.

6.7. После выполнения работ исполнитель:

- оформляет документацию по заявке в двух экземплярах;
- получает подпись заявителя в документации о приемке выполненных работ;
- информирует заявителя об установленном гарантийном сроке;
- производит фотосъемку выполненных работ.

6.8. Оплата выполненных работ производится в следующем порядке.

6.8.1. Заявитель вправе выбрать способ оплаты:

- по квитанции через кассу кредитной организации;
- банковской картой по POS-терминалу;
- с использованием QR-кода (через систему быстрых платежей).

6.8.2. При оплате по квитанции или через QR-код:

- заявитель производит оплату до выполнения работ;
- исполнитель приступает к работе после подтверждения оплаты;
- документ, подтверждающий оплату (квитанция, скриншот об оплате), передается заявителем исполнителю для фотофиксации.

6.8.3. При оплате банковской картой (эквайринг):

- исполнитель производит оплату через POS-терминал;
- оригинал терминального чека (клиентская копия) передается заявителю;
- второй экземпляр (слейп-чека или копия) сдается ответственному лицу.

6.9. Для оперативной фиксации факта выполнения исполнитель незамедлительно направляет в служебный чат:

- фотографию оформленной документации;
- фотографию чека (терминального чека, квитанции или подтверждения оплаты через QR-код).

6.10. Исполнитель обязан сдать ответственному лицу до окончания рабочего дня (смены):

- второй экземпляр оформленной документации (с подписью заявителя);
- второй экземпляр терминального чека (при оплате картой);
- квитанцию или иной документ, подтверждающий оплату (при оплате по квитанции или через QR-код).

7. Порядок документооборота и отчетности

7.1. Ответственное лицо по платным услугам:

- обеспечивает исполнителей необходимыми бланками документации;
- ежедневно принимает от исполнителей документы;
- сверяет принятые оригиналы с фотографиями, направленными в служебный чат;
- ведет реестр принятых документов (с указанием номера заявки из СУЗ, даты выполнения работ, суммы фактической оплаты, даты оплаты);
- передает принятые документы в бухгалтерию Учреждения или ДС.

7.2. Бухгалтерия Учреждения:

- осуществляет учет поступивших денежных средств;
- сверяет данные бухгалтерского учета с документами, переданными ответственным лицом.

8. Гарантии и ответственность

- 8.1.** Учреждение устанавливает гарантийный срок на выполненные работы. Срок гарантии указывается в документации по заявке.
- 8.2.** В случае некачественного выполнения работ заявитель вправе обратиться в Учреждение для устранения недостатков.
- 8.3.** Стоимость гарантийного ремонта в случае некачественного исполнения заявки удерживается с исполнителя из сумм начисленных выплат за выполнение работ по приносящей доход деятельности.
- 8.4.** Исполнитель несет персональную ответственность за порчу имущества, материалов заявителя в соответствии с действующим законодательством. Решение о привлечении исполнителя к ответственности принимается руководителем Учреждения.
- 8.5.** Контроль за соблюдением настоящего Регламента осуществляется руководителем Учреждения (или уполномоченным лицом).
- 8.6.** Нарушение сроков выполнения работ, порядка оформления и сдачи документации, влечет за собой дисциплинарную ответственность в соответствии с Трудовым кодексом РФ.

9. Порядок расходования средств, полученных от платных услуг

- 9.1.** Доходы, полученные при оказании платных услуг, и приобретенное за счет этих доходов имущество поступают в самостоятельное распоряжение Учреждения.
- 9.2.** Средства, полученные от платных услуг, могут быть использованы для целей:
- укрепления материально-технической базы Учреждения;
 - приобретения предметов хозяйственного назначения, оборудования;
 - материального стимулирования работников Учреждения.
- 9.3.** Контроль за целевым использованием денежных средств, полученных за оказание платных услуг, осуществляется бухгалтерией Учреждения в соответствии с учетной политикой и действующим законодательством.

10. Заключительные положения

10.1. Изменения и дополнения в настоящий Регламент вносятся приказом руководителя Учреждения.

10.2. Настоящий Регламент вводится в действие с момента утверждения.