|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

**ДЕПАРТАМЕНТ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА ГОРОДА МОСКВЫ**

**Акционерное общество «Москоллектор»**

**Положение**

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

Москва

2024

ОГЛАВЛЕНИЕ

[1. Общие положения 9](#_Toc168311533)

[2. Термины и определения 11](#_Toc168311534)

[3. Цели Положения 12](#_Toc168311535)

[4. Порядок подачи Заявителями писем-заявок в ЦОП 12](#_Toc168311536)

[5. Порядок выдачи Заявителям запрашиваемых документов 14](#_Toc168311537)

[6. Порядок взаимодействия Общества и ресурсоснабжающих организаций при бронировании мест в коллекторах 15](#_Toc168311538)

[7. Порядок взаимодействия Общества и потребителей услуг при капитальном ремонте коммуникаций 15](#_Toc168311539)

[8. Порядок взаимодействия Общества при оформлении документов с грифом «секретно» 16](#_Toc168311540)

[9. Основания для отказа в выдаче документов Заявителям 16](#_Toc168311541)

[10. Хранение документов 17](#_Toc168311542)

|  |  |
| --- | --- |
| Приложение 1. | Регламент взаимодействия структурных подразделений  АО «Москоллектор» в рамках исполнения Положения о работе  с потребителями услуг АО «Москоллектор». |
| Приложение 2. | Регламентная таблица подготовки и выдачи документов Заявителям в рамках реализации положения о работе  с потребителями услуг АО «Москоллектор». |
| Приложение 3. | Регламентная таблица подготовки и выдачи документов с грифом «секретно» Заявителям в рамках реализации положения о работе  с потребителями услуг АО «Москоллектор». |
| Приложение 4. | Форма 1. Письмо-заявка на заключение договора на услуги  по технической эксплуатации коллекторов (дополнительного соглашения к договору) и выдачу ордера на выполнение работ  по прокладке (врезке) инженерных коммуникаций в коллекторах. |
| Приложение 5. | Форма 1.1. Письмо-заявка на заключение договора на услуги  по технической эксплуатации коллекторов (дополнительного соглашения к договору) и выдачу ордера на выполнение работ  по прокладке кабельных линий в коллекторах (при прокладке кабельных линий и установке полок консолей силами  АО «Москоллектор»). |
| Приложение 6. | Форма 2. Анкета потребителя юридического лица. |
| Приложение 7. | Форма 3. Акт о выполнении работ по прокладке/демонтажу кабельных линий. |
| Приложение 8. | Форма 4. Акт о выполнении работ по прокладке/демонтажу трубопроводов. |
| Приложение 9. | Форма 5. Письмо-заявка на выдачу ордера на выполнение работ  по демонтажу инженерных коммуникаций в коллекторах. |
| Приложение 10. | Форма 5.1. Письмо-заявка на продление (переоформление) ордера на выполнение работ по прокладке/врезке/демонтажу инженерных коммуникаций в коллекторах. |
| Приложение 11. | Форма 5.2. Письмо-заявка на заключение дополнительного соглашения к договору на услуги по технической эксплуатации коллекторов (в случае аннулирования ордера на выполнение работ по прокладке/врезке инженерных коммуникаций в коллекторах). |
| Приложение 12. | Форма 5.3. Письмо-заявка на выдачу ордера на выполнение работ по перекладке инженерных коммуникаций в коллекторах. |
| Приложение 13. | Форма 6. Письмо-заявка (в случае изменения владельца коммуникаций) на заключение договора на услуги по технической эксплуатации коллекторов (дополнительного соглашения  к договору). |
| Приложение 14. | Форма 7. Акт приемки-передачи кабельных линий. |
| Приложение 15. | Форма 8. Акт приемки-передачи трубопроводов т/сети, ГВС, ХВС. |
| Приложение 16. | Форма 9. Акт приемки-передачи кабельных линий в собственность АО «ОЭК». |
| Приложение 17. | Форма 10.1. Заявка на выдачу технических условий на прокладку кабельных линий (КЛ) в коллекторах АО «Москоллектор». |
| Приложение 18. | Форма 10.2. Заявка на выдачу технических условий на демонтаж кабельных линий (КЛ) в коллекторах АО «Москоллектор». |
| Приложение 19. | Форма 10.3. Заявка на выдачу технических условий для производства работ в коллекторах АО «Москоллектор», выполняемых в рамках государственного заказа по прокладке  и демонтажу кабельных линий (КЛ), владельцем которых заявитель не является. |
| Приложение 20. | Форма 10.4. Заявка на выдачу технических условий на прокладку и демонтаж (перекладку) кабельных линий (КЛ) в коллекторах  АО «Москоллектор». |
| Приложение 21. | Форма 10.5. Техническое задание на прокладку кабельных линий (КЛ) в коллекторах АО «Москоллектор». |
| Приложение 22. | Форма 10.6. Техническое задание на демонтаж кабельных линий (КЛ) в коллекторах АО «Москоллектор». |
| Приложение 23. | Форма 11.1. Заявка на выдачу технических условий на прокладку трубопроводов в коллекторах АО «Москоллектор». |
| Приложение 24. | Форма 11.2. Заявка на выдачу технических условий на демонтаж трубопроводов в коллекторах АО «Москоллектор». |
| Приложение 25. | Форма 11.3. Заявка на выдачу технических условий на врезку трубопроводов в коллекторах АО «Москоллектор». |
| Приложение 26. | Форма 11.4. Заявка на выдачу технических условий для производства работ в коллекторах АО «Москоллектор», выполняемых в рамках государственного заказа по прокладке  и демонтажу трубопроводов, владельцем которых заявитель  не является. |
| Приложение 27. | Форма 11.5. Заявка на выдачу технических условий на прокладку и демонтаж (перекладку) трубопроводов в коллекторах  АО «Москоллектор». |
| Приложение 28. | Форма 12. Продление технических условий и согласования проектной документации на прокладку либо демонтаж кабельных линий связи, оптики, трубопроводов теплосети и водопровода  в коллекторах АО «Москоллектор». |
| Приложение 29. | Форма 13. Акт о выполнении работ по демонтажу кабельных линий и опорных металлических конструкций типа «полка-консоль». |
| Приложение 30. | Форма 14. Письмо-заявка на заключение договора на сохранность строительных конструкций коллекторов и проложенных в них инженерных коммуникаций с организациями, производящими строительно-монтажные работы в коллекторах. |
| Приложение 31. | Форма 15. Договор № 04/\_\_\_\_\_\_\_\_ на сохранность строительных конструкций коллекторов и проложенных в них инженерных коммуникаций с организациями, производящими строительно-монтажные работы по прокладке/демонтажу кабельных линий (трубопроводов) в коллекторах и в охранных зонах коллекторов. |
| Приложение 32. | Форма 15.1. Договор № 04/\_\_\_\_\_\_\_\_ на сохранность строительных конструкций коллекторов и проложенных в них инженерных коммуникаций с организациями, производящими строительно-монтажные работы в коллекторах и в охранных зонах коллекторов. |
| Приложение 33. | Приложение к форме 15. и форме 15.1. Перечень мероприятий для реализации проекта производства работ по прокладке, демонтажу, врезке трубопроводов в коллекторе. |
| Приложение 34. | Форма 16. Письмо-заявка на заключение договора на сохранность строительных конструкций коллекторов и проложенных в них инженерных коммуникаций с организациями, производящими строительно-монтажные работы в охранной зоне коллекторов. |
| Приложение 35. | Форма 17. Договор № 26-07/\_\_\_\_\_\_\_\_ на сохранность строительных конструкций коллекторов и проложенных в них инженерных коммуникаций с организациями, производящими строительно-монтажные работы в охранной зоне коллекторов. |
| Приложение 36. | Форма 18. Письмо-заявка на заключение договора на размещение объектов в охранной зоне коллекторов (для юридических лиц). |
| Приложение 37. | Форма 18.1. Письмо-заявка на заключение договора на размещение объектов в охранной зоне коллекторов (для ИП). |
| Приложение 38. | Форма 18.2. Письмо-заявка на заключение договора на размещение объектов в охранной зоне коллекторов (для физических лиц). |
| Приложение 39. | Форма 19. Договор № 26-08/\_\_\_\_\_ на размещение объектов  в охранной зоне коллекторов (для юридических лиц). |
| Приложение 40. | Форма 20. Договор № 26-08/\_\_\_\_\_ на размещение объектов  в охранной зоне коллекторов (для ИП). |
| Приложение 41. | Форма 20.1. Договор № 26-08/\_\_\_\_\_ на размещение объектов  в охранной зоне коллекторов (для физических лиц). |
| Приложение 42. | Форма 21. Письмо-заявка на выдачу согласования на размещение объектов (постоянно или временно) в охранной зоне коллекторов. |
| Приложение 43. | Форма 22. Письмо-заявка на выдачу технических условий  на размещение объектов (постоянно или временно) в охранной зоне коллекторов. |
| Приложение 44. | Форма 23. Письмо-заявка на выдачу разрешения на выполнение строительно-монтажных работ на строительных конструкциях коллекторов. |
| Приложение 45. | Форма 24. Письмо-заявка на выдачу технических условий  на проектирование/ новое строительство/ реконструкцию/ сохранность коллектора /ликвидацию коллектора (участка коллектора). |
| Приложение 46. | Форма 25. Письмо-заявка на выдачу согласования проекта  на прокладку/врезку/демонтаж инженерных коммуникаций  в коллекторах. |
| Приложение 47. | Форма 26. Письмо-заявка на выдачу согласования проекта производства работ (ППР). |
| Приложение 48. | Форма 26 (КР). Письмо-заявка на выдачу согласования проекта производства работ (ППР) на капитальный ремонт инженерных коммуникаций. |
| Приложение 49. | Форма 27(З). Письмо-заявка на выдачу согласования  на проведение работ в охранной зоне коллекторов (для инвесторов/заказчиков). |
| Приложение 50. | Форма 27(П). Письмо-заявка на выдачу согласования  на проведение работ в охранной зоне коллекторов (для проектных организаций). |
| Приложение 51. | Форма 28. Письмо-заявка на выдачу согласования проекта на новое строительство/ реконструкцию/ сохранность/ ликвидацию коллектора (участка коллектора). |
| Приложение 52. | Форма 29. Письмо-заявка на выдачу разрешения владельца подземного коллектора в случае примыкания строящегося коллектора к существующему/ликвидации коллектора (участка коллектора). |
| Приложение 53. | Форма 30. Письмо-заявка на оформление допуска (списка)  на годовое обслуживание коммуникаций, проложенных  в коллекторах, кроме работ по прокладке/врезке/демонтажу коммуникаций (для подрядных организаций). |
| Приложение 54. | Форма 31. Письмо-заявка на оформление допуска (списка)  на годовое обслуживание коммуникаций, проложенных  в коллекторах, кроме работ по прокладке/врезке/демонтажу коммуникаций (для владельцев коммуникаций). |
| Приложение 55. | Форма 32. Письмо-заявка на оформление допуска (списка) работников при работах на коммуникациях в коллекторах  (для потребителей услуг). |
| Приложение 56. | Форма 33. Письмо-заявка на оформление допуска (списка) работников при работах на коммуникациях в коллекторах  (для подрядных организаций). |
| Приложение 57. | Форма 34. Письмо-заявка на оформление допуска (списка) работников на работы по гидроизоляции, ремонту, реконструкции коллектора, присоединению строящегося коллектора  к существующему, мониторингу строительных конструкций, пусконаладочным работам оборудования и т.д. |
| Приложение 58. | Форма 35. Письмо-заявка на оформление допуска (списка)  на проектные и другие работы в коллекторах, не требующих производства. |
| Приложение 59. | Форма 36. Письмо-заявка на оформление допуска (списка) работников на строительно-монтажные, проектно-изыскательские и иные работы по договору подряда с АО «Москоллектор». |
| Приложение 60. | Форма 37. Письмо-заявка на оформление допуска (списка)  на инвентаризацию коммуникаций в коллекторах (при наличии заключенного договора на услуги по технической эксплуатации коммуникационных коллекторов). |
| Приложение 61. | Форма 37.1 Письмо-заявка на оформление допуска (списка)  на обследование коммуникаций в коллекторах с целью определения принадлежности (при отсутствии заключенного договора на услуги по технической эксплуатации коммуникационных коллекторов). |
| Приложение 62. | Форма 38. Список работников. |
| Приложение 63. | Форма 39. Список коллекторов. |
| Приложение 64. | Форма 40. Заявка на допуск работников сторонних организаций  на объекты АО «Москоллектор». |
| Приложение 65. | Форма 40.1. Заявка на допуск работников сторонних организаций на объекты АО «Москоллектор» (с приложением). |
| Приложение 66. | Форма 41. Акт замены маркировочных бирок на кабельных линиях. |
| Приложение 67. | Форма 42. Письмо-заявка на выдачу дубликата 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 строительно-монтажные работы в коллекторах; договора на сохранность строительных конструкций коллекторов и проложенных в них инженерных коммуникаций с организациями, производящими строительно-монтажные работы в охранной зоне коллекторов. |
| Приложение 68. | Форма 43. Письмо-заявка на выдачу дубликата 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. |
| Приложение 69. | Форма 44. Письмо-заявка на предоставление доступа в «Личный кабинет Потребителя». |
| Приложение 70. | Форма 45. Письмо-заявка на проведение совместной инвентаризации коммуникаций в коллекторах. |
| Приложение 71. | Форма 46. Письмо-заявка на предоставление консультационных услуг. |
| Приложение 72. | Форма 47. Письмо-заявка на копирование исполнительной документации. |
| Приложение 73. | Форма 48. Письмо-заявка на заключение договора на услугу  по выполнению работ по подготовке проектно-сметной документации на прокладку/демонтаж кабельных линий  в коллекторах Общества. |
| Приложение 74. | Форма 49. Заявка на выдачу технических условий на бронирование мест в коллекторах АО «Москоллектор». |
| Приложение 75. | Форма 50. Письмо-заявка на пролонгацию технических условий  на бронирование мест в коллекторах АО «Москоллектор». |
| Приложение 76. | Форма 51. Письмо-заявка на аннулирование технических условий на бронирование мест в коллекторах АО «Москоллектор». |
| Приложение 77. | Форма 52. Письмо-заявка на заключение договора на выполнение строительно-монтажных работ по прокладке/демонтажу кабельных линий в коллекторах АО «Москоллектор». |
| Приложение 78. | Форма 53. Письмо-заявка на предоставление коммерческого предложения на оказание комплексной услуги по сопровождению демонтажа кабельных линий связи в коллекторах  АО «Москоллектор». |
| Приложение 79. | Форма 54. Письмо-заявка на предоставление коммерческого предложения на предоставление комплекса работ по разработке проектно-сметной документации и строительно-монтажных работ по прокладке/демонтажу инженерных коммуникаций  в коллекторах АО «Москоллектор». |
| Приложение 80. | Форма 55. Письмо-заявка на предоставление коммерческого предложение на разработку проектно-сметной документации  по прокладке/демонтажу инженерных коммуникаций  в коллекторах АО «Москоллектор». |
| Приложение 81. | Форма 56. Письмо-заявка на предоставление коммерческого предложения на выполнение строительно-монтажных работ  по прокладке/демонтажу инженерных коммуникаций  в коллекторах АО «Москоллектор». |
| Приложение 82. | Форма 57. Акт о замене участка коммуникации. |
| Приложение 83. | Форма 58. Акт предпроектного обследования коммуникаций. |
| Приложение 84. | Форма 59. Письмо-заявка о предоставлении отчета  по протяженности коммуникаций по договору на услуги  по технической эксплуатации коллекторов. |
| Приложение 85. | Форма (с). Письмо-разрешение проводить работы по прокладке (демонтажу) коммуникаций, в рамках заключенного государственного контракта/контракта/договора на услуги  по технической эксплуатации коллекторов и о разрешении  на выдачу ордера на выполнение работ по прокладке (демонтажу) коммуникаций. |
| Приложение 86. | Форма 1 (с). Письмо-заявка на заключение контракта (дополнительного соглашения к контракту) с грифом «секретно» на услуги по технической эксплуатации коллекторов и выдачу ордера на выполнение работ по прокладке (врезке) инженерных коммуникаций в коллекторах. |
| Приложение 87. | Форма 5 (с). Письмо-заявка на выдачу ордера на выполнение работ по демонтажу инженерных коммуникаций в коллекторах (для контрактов с грифом «секретно»). |
| Приложение 88. | Форма 10.1 (с). Заявка на выдачу технических условий  на прокладку кабельных линий в коллекторах АО «Москоллектор» (для контрактов с грифом «секретно»). |
| Приложение 89. | Форма 10.2 (с). Заявка на выдачу технических условий  на демонтаж кабельных линий в коллекторах АО «Москоллектор» (для контракта с грифом «секретно»). |
| Приложение 90. | Форма 14 (с). Письмо-заявка на заключение договора  на сохранность строительных конструкций коллекторов  и проложенных в них инженерных коммуникаций  с организациями, производящими строительно-монтажные работы в коллекторах (для контрактов с грифом «секретно»). |
| Приложение 91. | Форма 15 (с). Договор № 04/\_\_\_\_\_\_\_\_ на сохранность строительных конструкций коллекторов и проложенных в них инженерных коммуникаций с организациями, производящими строительно-монтажные работы по прокладке/демонтажу кабельных линий (трубопроводов) в коллекторах и в охранных зонах коллекторов (для контрактов с грифом «секретно»). |
| Приложение 92. | Форма 25 (с). Письмо-заявка на выдачу согласования проекта  на прокладку/врезку/демонтаж инженерных коммуникаций  в коллекторах (для контрактов с грифом «секретно»). |

# Общие положения

* 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 проверки, оформления, подготовки и выдачи следующих документов:
     1. Технических условий на прокладку/врезку/демонтаж инженерных коммуникаций в коллекторах.
     2. Согласования проекта на прокладку/врезку/демонтаж инженерных коммуникаций в коллекторах.
     3. Согласования проекта производства работ (ППР), в том числе   
        на капитальный ремонт.
     4. Договора на сохранность строительных конструкций коллекторов   
        и проложенных в них инженерных коммуникаций с организациями, производящими строительно-монтажные работы в коллекторах
     5. Договора (дополнительного соглашения к договору) на услуги   
        по технической эксплуатации коллекторов.
     6. Ордера на выполнение работ по прокладке/врезке/демонтажу/перекладке инженерных коммуникаций в коллекторах.
     7. Технических условий на размещение объектов (постоянно или временно) в охранной зоне коллекторов.
     8. Согласования на размещение объектов (постоянно или временно)   
        в охранной зоне коллекторов.
     9. Договора на размещение объектов в охранной зоне коллекторов.
     10. Согласования на проведение работ в охранной зоне коллекторов.
     11. Договора на сохранность строительных конструкций коллекторов   
         и проложенных в них инженерных коммуникаций с организациями, производящими строительно-монтажные работы в охранной зоне коллекторов.
     12. Разрешения на выполнение строительно-монтажных работ   
         на строительных конструкциях коллекторов.
     13. Технических условий на проектирование/новое строительство/   
         реконструкцию/сохранность/ликвидацию коллекторов.
     14. Согласования проекта на новое строительство/реконструкцию/ сохранность/ликвидацию коллекторов.
     15. Разрешения владельца подземного коллектора в случае примыкания строящегося коллектора к существующему/ликвидации коллектора (участка коллектора).
     16. Согласование списков работников на допуск в коллекторы для производства работ, представленных потребителями услуг Общества, строительно-монтажными организациями и их подрядчиками (за исключением заявок, поступающих через автоматизированную информационную систему АРМ-Контроль).
     17. Актов приемки-передачи инженерных коммуникаций.
     18. Актов замены маркировочных бирок на кабельных линиях (далее – КЛ).
     19. Актов о выполнении работ по прокладке/врезке/демонтажу инженерных коммуникаций и опорных металлических конструкций типа «полка-консоль».
     20. 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 строительно-монтажные работы в коллекторах; договора на сохранность строительных конструкций коллекторов и проложенных в них инженерных коммуникаций с организациями, производящими строительно-монтажные работы в охранной зоне коллекторов.
     21. 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/врезку/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.
     22. Копий исполнительной документации.
     23. Рекомендаций по проектированию в печатном виде.
     24. Проектно-сметной документации на прокладку/демонтаж коммуникаций   
         в коллекторах.
     25. Выполнение строительно-монтажных работ по прокладке/демонтажу коммуникаций в коллекторах.
     26. Продление технических условий и согласования проектной документации на прокладку силовых КЛ, КЛ связи, оптико-волоконных кабелей, трубопроводов теплосети и водопровода, либо на демонтаж коммуникаций.
     27. Коммерческого предложения на предоставление комплекса работ   
         по разработке проектно-сметной документации и строительно-монтажных работ   
         по прокладке/демонтажу инженерных коммуникаций в коллекторах. (в случае, если   
         у Заказчика нет проекта).
     28. Коммерческого предложения на разработку проектно-сметной документации по прокладке/демонтажу инженерных коммуникаций в коллекторах.
     29. Коммерческого предложения на выполнение строительно-монтажных работ по прокладке/демонтажу инженерных коммуникаций в коллекторах (в случае, если у Заказчика есть проект).
     30. Ответов на жалобы, претензии и иные обращения по поводу оказываемых Обществом услуг.
     31. Технических условий на бронирование мест в коллекторах для прокладки силовых КЛ.
     32. Актов о замене участка коммуникаций.
     33. Актов предпроектного обследования коммуникаций.
     34. Предоставление доступа в Личный кабинет потребителя   
         АО «Москоллектор».
     35. Отчета по протяженности коммуникаций по договору на услуги   
         по технической эксплуатации коллекторов.
     36. Продление (переоформление) ордера на выполнение работ   
         по прокладке/врезке/демонтажу инженерных коммуникаций в коллекторах.
     37. Аннулирование ордера на выполнение работ по прокладке/врезке/ демонтажу инженерных коммуникаций в коллекторах.
     38. Пролонгация технических условий на бронирование мест в коллекторах.
     39. Аннулирование технических условий на бронирование мест в коллекторах.
     40. Проведение совместной инвентаризации коммуникаций в коллекторах.
  2. Приём и выдачу документов, предусмотренных пунктами 1.1.1-1.1.19, 1.1.27-1.1.34, 1.1.36-1.1.40 настоящего Положения, осуществляет центр обслуживания потребителей Общества (далее – ЦОП) на безвозмездной основе.
  3. Приём, и выдачу документов, предусмотренных пунктами 1.1.20-1.1.26, 1.1.35 настоящего Положения, а также подготовку и выдачу платежно-расчетных документов, предусмотренных пунктами 1.1.20-1.1.23, 1.1.26, 1.1.35 настоящего Положения осуществляет ЦОП на платной основе.

Информация о стоимости размещена на официальном сайте Общества в разделе «Потребителям». При подаче письма-заявки, предусмотренного пунктами 1.1.20-1.1.23, 1.1.26, 1.1.35, сотрудник ЦОП выписывает счет на оплату услуг.

* 1. Подготовка и выдача ЦОП документов, предусмотренных настоящим Положением, по устным обращениям Заявителей не предусмотрены.
  2. Начальник управления по работе с потребителями Общества (далее – УРсП) организует и контролирует деятельность, осуществляемую ЦОП в рамках настоящего Положения.
  3. Режим работы ЦОП:
* понедельник – четверг: с 8:00 до 17:00;
* пятница: с 8:00 до 15:45;
* суббота - воскресенье: выходные дни.
  1. Регламентные таблицы подготовки и выдачи документов и формы документов, на которые имеются ссылки в Положении и являющиеся приложением   
     к настоящему Положению, опубликованы на официальном сайте Общества в сети Интернет: www.moscollector.ru.
  2. По всем вопросам, возникающим в ходе осуществления деятельности, предусмотренной настоящим Положением, в том числе с жалобами, потребители услуг вправе обратиться к начальнику УРсП.
  3. Специалисты ЦОП предоставляют устные консультации Заявителям   
     по всем вопросам, возникающим в ходе осуществления деятельности, предусмотренной настоящим Положением, в том числе по телефону.
  4. В целях обеспечения требований настоящего Положения, действия персонала Общества регламентируются организационно-распорядительными документами Общества (регламентами, порядками, положениями о структурных подразделениях, должностными инструкциями и пр.), действующими на момент исполнения Положения.

# Термины и определения

* 1. Термины и определения, используемые в настоящем Положении:
     1. Заявитель – потребитель услуг Общества или его законный представитель, а также, в случаях, предусмотренных настоящим Положением, иная организация (юридическое лицо или индивидуальный предприниматель), обратившийся   
        в Общество за получением документов, указанных в разделе 1 настоящего Положения.
     2. Письмо-заявка – обращение Заявителя по вопросам подготовки и выдачи документов, указанных в разделе 1 настоящего Положения.
     3. КЛ – кабельная линия.
     4. ППР – проект производства работ.
     5. ЦОП – центр обслуживания потребителей.
     6. ОТРК – отдел технического развития коллекторов.
     7. ОРУ – отдел реализации услуг.
     8. УК – управление контроля.
     9. ОЗГТ – отдел по защите государственной тайны.
     10. ОЭБ – отдел экономической безопасности.
     11. УРсП – управление по работе с потребителями.
     12. УЭиТР – управление эксплуатации и технического развития.
     13. ОУКиСКПУ – отдел учета коммуникаций и системы качества предоставляемых услуг.
     14. ОПЭ – отдел правовой экспертизы.
     15. СО – сметный отдел.
     16. УЭиРИС - управление эксплуатации и развития информационных систем.
     17. ОДС – объединенная диспетчерская служба.
     18. РЭК – район по эксплуатации коллекторов.
     19. ОЭ – отдел эксплуатации.
     20. СУЭКК г. Зеленограда – специализированное управление по эксплуатации коммуникационных коллекторов г. Зеленограда.
     21. ЭП - эксплуатирующее подразделение – структурное подразделение   
         Общества (РЭК-1 – 6, ОЭ, СУЭКК г. Зеленограда, УЭиТР), в обязанности которого входит осуществление технической эксплуатации коммуникационных коллекторов, переданных Обществу в собственность или аренду.
     22. ЛК – личный кабинет потребителя на официальном сайте   
         АО «Москоллектор».

# Цели Положения

* 1. Цели настоящего Положения:
     1. Установление единых требований к качеству обслуживания и оптимизация процедуры взаимодействия с Заявителями в части построения эффективной системы   
        их обслуживания.
     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.

# Порядок подачи Заявителями писем-заявок в ЦОП

* 1. Для получения документов, предусмотренных пунктами 1.1.1–1.1.29, 1.1.31-1.1.40 настоящего Положения, Заявитель подает письмо-заявку по установленным формам, являющимся приложением к настоящему Положению и размещенным   
     на официальном сайте Общества в разделе «Потребителям».
  2. Обращения Заявителя, предусмотренные пунктом 1.1.30 настоящего Положения, составляются в произвольной форме.
  3. Письмо-заявка оформляется на фирменном бланке Заявителя   
     и подписывается руководителем организации либо его уполномоченным представителем, действующим на основании доверенности.
  4. Перечень документов, прилагаемых Заявителем к письму-заявке, определяется регламентными таблицами (приложения к настоящему Положению),   
     а также указан в соответствующих формах и является обязательным приложением   
     к письму-заявке.
  5. Письмо-заявка подается Заявителем непосредственно в ЦОП, направляется по почте, либо через ЛК.
  6. Специалист ЦОП в случае поступления письма-заявки непосредственно   
     в ЦОП в отношении документов, предусмотренных пунктами 1.1.1-1.1.19, 1.1.24, 1.1.25, 1.1.27-1.1.34, 1.1.36-1.1.40 настоящего Положения:
     1. Проверяет в соответствии с требованиями настоящего Положения правильность оформления письма-заявки, наличие и полноту приложенных к письму-заявке документов.
     2. В случае соответствия письма-заявки требованиям настоящего Положения принимает письмо-заявку и регистрирует его в системе электронного документооборота Общества DocsVision с проставлением на копии письма-заявки Заявителя штампа установленного образца, входящего номера, даты и своей подписи.
     3. В случае несоответствия письма-заявки требованиям настоящего Положения не принимает письмо-заявку с устным изложением причины отказа.
     4. Передает письмо-заявку со всеми приложениями на рассмотрение ответственному структурному подразделению Общества.
     5. Осуществляет контроль за прохождением документов в структурных подразделениях Общества, за соблюдением сроков рассмотрения письма-заявки   
        и подготовки запрашиваемых Заявителем документов.
  7. Специалист ЦОП в случае поступления письма-заявки непосредственно   
     в ЦОП в отношении документов, предусмотренных пунктами 1.1.20, 1.1.23, 1.1.26 настоящего Положения:
     1. Проверяет в соответствии с требованиями настоящего Положения правильность оформления письма-заявки, наличие и полноту приложенных к письму-заявке документов.
     2. В случае соответствия письма-заявки требованиям настоящего Положения принимает письмо-заявку и регистрирует его в системе электронного документооборота Общества 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.
     3. В случае поступления денежных средств на расчетный счет Общества передает письмо-заявку со всеми приложениями на рассмотрение ответственному структурному подразделению Общества.
     4. Осуществляет контроль за прохождением документов в структурных подразделениях Общества, за соблюдением сроков рассмотрения письма-заявки   
        и подготовки запрашиваемых Заявителем документов.
     5. В случае непоступления денежных средств на расчетный счет Общества готовит письмо-отказ в выдаче документа.
     6. В случае несоответствия письма-заявки требованиям настоящего Положения не принимает письмо-заявку с устным изложением причины отказа.
  8. Специалист ЦОП в отношении документов, предусмотренных пунктом 1.1.22 настоящего Положения:
     1. Проверяет в соответствии с требованиями настоящего Положения правильность оформления письма-заявки.
     2. В случае соответствия письма-заявки требованиям настоящего Положения принимает письмо-заявку и регистрирует его в системе электронного документооборота Общества DocsVision с проставлением на копии письма-заявки Заявителя штампа установленного образца, входящего номера, даты и своей подписи, передает письмо-заявку в ОТРК. После определения ОТРК формата копирования для формирования стоимости услуги, выставляет счет на оплату и направляет его Заявителю   
        по электронной почте.
     3. В случае поступления денежных средств на расчетный счет Общества передает письмо-заявку в ОТРК.
     4. Осуществляет контроль за прохождением документов в структурных подразделениях Общества, за соблюдением сроков рассмотрения письма-заявки   
        и подготовки запрашиваемых Заявителем документов.
     5. В случае непоступления денежных средств на расчетный счет Общества готовит письмо-отказ в выдаче документа.
     6. В случае несоответствия письма-заявки требованиям настоящего Положения не принимает письмо-заявку с устным изложением причины отказа.
  9. Специалист ЦОП в случае поступления письма-заявки непосредственно   
     в ЦОП в отношении документов, предусмотренных пунктом 1.1.21 настоящего Положения:
     1. Проверяет в соответствии с требованиями настоящего Положения правильность оформления письма-заявки.
     2. В случае соответствия письма-заявки требованиям настоящего Положения принимает письмо-заявку и регистрирует его в системе электронного документооборота Общества DocsVision с проставлением на копии письма-заявки Заявителя штампа установленного образца, входящего номера, даты и своей подписи, передает письмо-заявку в ОРУ для проверки наличия запрашиваемого документа и подготовки письма-отказа при отсутствии запрашиваемого документа.
     3. В случае подтверждения наличия запрашиваемого документа, выставляет счет на оплату и направляет его Заявителю по электронной почте.
     4. В случае поступления денежных средств на расчетный счет Общества передает письмо-заявку в ОРУ для подготовки запрашиваемых документов.
     5. Осуществляет контроль за прохождением документов в структурных подразделениях Общества, за соблюдением сроков рассмотрения письма-заявки   
        и подготовки запрашиваемых Заявителем документов.
     6. В случае непоступления денежных средств на расчетный счет Общества готовит письмо-отказ в выдаче документа.
     7. В случае несоответствия письма-заявки требованиям настоящего Положения не принимает письмо-заявку с устным изложением причины отказа.
  10. Специалист ЦОП в отношении документов, предусмотренных пунктом 1.1.35 настоящего Положения:
      1. Проверяет в соответствии с требованиями настоящего Положения правильность оформления письма-заявки.
      2. В случае соответствия письма-заявки требованиям настоящего Положения принимает письмо-заявку и регистрирует его в системе электронного документооборота Общества DocsVision с проставлением на копии письма-заявки Заявителя штампа установленного образца, входящего номера, даты и своей подписи, передает письмо-заявку в ОРУ. После определения ОРУ информации по протяженности коммуникаций по договору на услуги по технической эксплуатации коллекторов для формирования стоимости услуги, выставляет счет на оплату и направляет его Заявителю   
         по электронной почте.
      3. В случае поступления денежных средств на расчетный счет Общества передает письмо-заявку в ОРУ.
      4. Осуществляет контроль за прохождением документов в структурных подразделениях Общества, за соблюдением сроков рассмотрения письма-заявки   
         и подготовки запрашиваемых Заявителем документов.
      5. В случае непоступления денежных средств на расчетный счет Общества готовит письмо-отказ в выдаче документа.
      6. В случае несоответствия письма-заявки требованиям настоящего Положения не принимает письмо-заявку с устным изложением причины отказа.
  11. В случае направления Заявителем письма-заявки по почте, документы поступают в канцелярию Общества и передаются в ЦОП для регистрации   
      в установленном настоящим Положением порядке.
  12. Письмо-заявка, не соответствующее требованиям настоящего Положения и полученное по почте, не регистрируется ЦОП и возвращается Заявителю по почте   
      с письменным указанием причины возврата.

# Порядок выдачи Заявителям запрашиваемых документов

* 1. Сроки подготовки и выдачи Заявителям запрашиваемых документов определяются Регламентной таблицей и размещены на официальном сайте Общества   
     в разделе «Потребителям».
  2. Специалист ЦОП в отношении документов, предусмотренных   
     пунктами 1.1.20-1.1.23, 1.1.26, 1.1.35 выдает запрашиваемый документ, а также счет-фактуру и акт об оказанных услугах в 2 (двух) экземплярах. В случае непредоставления Заявителем подписанного с его стороны экземпляра акта об оказанных услугах либо мотивированного отказа от подписания акта в течение 10 (десяти) рабочих дней   
     с момента его получения, акт будет считаться подписанным Заявителем, а услуги - оказанными надлежащим образом и принятыми Заявителем без замечаний.
  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.
  4. Специалист ЦОП вводит информацию о выдаче документа (письменного отказа в выдаче документов) Заявителю в систему электронного документооборота Общества DocsVision.

# Порядок взаимодействия Общества и ресурсоснабжающих организаций при бронировании мест в коллекторах

* 1. Для бронирования мест в коллекторах Общества ресурсоснабжающие организации направляют в ЦОП заявку на выдачу технических условий на бронирование мест и ситуационный план с нанесением трассы коллектора с указанием мест ввода   
     и вывода КЛ из коллектора.
  2. При наличии технической возможности прокладки КЛ в коллекторе Общество выдает технические условия на бронирование мест в коллекторах со сроком действия 1 год.
  3. Ресурсоснабжающая организация обязана аннулировать ТУ   
     на бронирование мест в коллекторе при отсутствии потребности в них путем направления в ЦОП письма-заявки.
  4. Пролонгация ТУ на бронирование мест в коллекторе возможна при подаче   
     в ЦОП письма-заявки не позднее, чем за 10 дней до окончания срока действия ТУ.

# Порядок взаимодействия Общества и потребителей услуг при капитальном ремонте коммуникаций

* 1. Выполнение работ по капитальному ремонту инженерных коммуникаций в коллекторах возможно при наличии действующего договора на услуги по технической эксплуатации коллекторов и акта обследования коммуникаций с указанием дефектов, подписанного владельцем (потребителем) коммуникаций.
  2. Работы по капитальному ремонту имеет право выполнять владелец (потребитель) коммуникаций или подрядная организация, с которой заключен соответствующий договор на выполнение ремонтных работ в коллекторах Общества.
  3. При ремонте коммуникаций исключается изменение следующих технических характеристик коммуникаций, проложенных в коллекторе:

- протяженности коммуникаций;

- назначения КЛ (допускается изменение марки для оптико-волоконных КЛ   
и медножильных кабелей связи);

- диаметра трубопровода;

- трассы коммуникаций (полка/место или расположение в коллекторе);

- количества коммуникаций.

* 1. Для организации работ по капитальному ремонту инженерных коммуникаций Заявитель обращается в ЦОП с письмом-заявкой и ППР, согласованным с владельцем (потребителем) коммуникаций.
  2. УРсП проводится работа по проверке учета коммуникаций в договоре   
     на услуги по технической эксплуатации коллекторов.

В случае, если коммуникации не учтены, УРсП готовит официальное письмо Заявителю с вызовом на инвентаризацию коммуникаций для их дальнейшего учета   
в договоре на услуги по технической эксплуатации коллекторов.

В случае, если коммуникация учтена, УРсП представляет сведения в ОТРК для дальнейшего согласования ППР.

* 1. После согласования ППР подрядная организация обращается в ЦОП   
     с письмом-заявкой для оформления договора на сохранность строительных конструкций коллекторов и проложенных в них инженерных коммуникаций с организациями, производящими строительно-монтажные работы по прокладке/демонтажу инженерных коммуникаций в коллекторах и в охранных зонах коллекторов.

Владельцы коммуникаций руководствуются договором на услуги по технической эксплуатации коллекторов.

* 1. При отсутствии оформленного допуска работников в коллекторы потребитель услуг обращается в ЦОП с письмом-заявкой для оформления допуска.
  2. Непосредственно перед началом работ Заявитель должен направить в ОДС оформленные заявки на допуск
  3. По окончании работ осуществляется подписание актов о выполнении работ.

# Порядок взаимодействия Общества при оформлении документов с грифом «секретно»

* 1. Для получения документов с грифом «секретно», предусмотренных пунктами 1.1.1, 1.1.2, 1.1.4, 1.1.6 настоящего Положения, владелец коммуникаций направляет посредством ФГУП «Главный центр специальной связи» письмо-разрешение проводить работы по прокладке (демонтажу) коммуникаций со всеми приложениями для рассмотрения в ОЗГТ.
  2. Документы с грифом «секретно», предусмотренные пунктами 1.1.5, 1.1.17-1.1.19, 1.1.32, 1.1.33 настоящего Положения, принимаются и направляются посредством ФГУП «Главный центр специальной связи».
  3. Сотрудник ОЗГТ регистрирует полученные документы в соответствии   
     с законодательством РФ и нормативно-правовыми актами АО «Москоллектор»   
     и уведомляет руководителей ответственных структурных подразделений (УЭиТР   
     и УРсП).
  4. В остальном осуществляемый порядок подачи и получения документов соответствует разделам 4 и 5 настоящего Положения.

# Основания для отказа в выдаче документов Заявителям

* 1. Основанием для отказа Заявителю в выдаче запрашиваемого документа является:

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

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

9.1.3. Неоплата Заявителем выставленного Обществом счета для подготовки документов, предусмотренных пунктами 1.1.20-1.1.23, 1.1.26, 1.1.35 настоящего Положения.

9.1.4. 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 Общества.

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

* 1. При наличии основания для отказа в выдаче запрашиваемого документа ЦОП выдает Заявителю письменный отказ в порядке, предусмотренном разделом 5 настоящего Положения.
  2. Заявитель вправе обжаловать отказ в выдаче запрашиваемого документа у генерального директора Общества.

# Основания для отказа оформления допуска на Объекты Общества

* 1. Наличие в списке работников на допуск иностранных граждан и лиц без гражданства.
  2. Отсутствие списка работников для производства работ в коллекторах,   
     на наземных сооружениях, расположенных на трассах (маршрутах) проезда или в местах постоянного и временного пребывания объектов государственной охраны в городе Москве, согласованного Комиссией ФСО России по согласованию (информация на сайте www.fso.gov.ru).

# Хранение документов

Хранение документов, связанных с осуществлением деятельности, предусмотренной настоящим Положением, осуществляется в соответствии   
с действующим законодательством Российской Федерации и локальными нормативными правовыми актами Общества.

Начальник управления по

работе с потребителями К.Б. Хватов

Согласовано:

Заместитель генерального директора

по экономике и финансам Д.В. Потапов