

Приложение

УТВЕРЖДЕНО  
приказом АО «Москоллектор»  
от 13 августа 2024г. № 418

**ДЕПАРТАМЕНТ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА  
ГОРОДА МОСКВЫ**

**Акционерное общество «Москоллектор»**

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

Москва  
2024

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Общие положения .....	9
2. Термины и определения .....	11
3. Цели Положения .....	12
4. Порядок подачи Заявителями писем-заявок в ЦОП .....	12
5. Порядок выдачи Заявителям запрашиваемых документов .....	15
6. Порядок взаимодействия Общества и ресурсоснабжающих организаций при бронировании мест в коллекторах .....	15
7. Порядок взаимодействия Общества и потребителей услуг при капитальном ремонте коммуникаций .....	15
8. Порядок взаимодействия Общества при оформлении документов с грифом «секретно» .....	16
9. Основания для отказа в выдаче документов Заявителям .....	16
10. Хранение документов .....	17
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 строительные-монтажные, проектно-исследовательские 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 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.
- 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 предложения 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»).



## 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 проверки, оформления, 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 том числе на капитальный ремонт.

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

1.1.12. Разрешения на выполнение строительно-монтажных работ на строительных конструкциях коллекторов.

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

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

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

1.1.16. 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).

1.1.17. Актов приемки-передачи инженерных коммуникаций.

1.1.18. Актов замены маркировочных бирок на кабельных линиях (далее – КЛ).

1.1.19. Актов о выполнении работ по прокладке/врезке/демонтажу инженерных коммуникаций и опорных металлических конструкций типа «полка-консоль».

1.1.20. 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.

1.1.21. 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/врезке/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.

1.1.22. Копий исполнительной документации.

1.1.23. Рекомендаций по проектированию в печатном виде.

1.1.24. Проектно-сметной документации на прокладку/демонтаж коммуникаций в коллекторах.

1.1.25. Выполнение строительно-монтажных работ по прокладке/демонтажу коммуникаций в коллекторах.

1.1.26. Продление технических условий и согласования проектной документации на прокладку силовых КЛ, КЛ связи, опτικο-волоконных кабелей, трубопроводов теплосети и водопровода, либо на демонтаж коммуникаций.

1.1.27. 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).

1.1.28. Коммерческого предложения на разработку проектно-сметной документации по прокладке/демонтажу инженерных коммуникаций в коллекторах.

1.1.29. Коммерческого предложения на выполнение строительно-монтажных работ по прокладке/демонтажу инженерных коммуникаций в коллекторах (в случае, если у Заказчика есть проект).

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

1.1.31. Технических условий на бронирование мест в коллекторах для прокладки силовых КЛ.

1.1.32. Актов о замене участка коммуникаций.

1.1.33. Актов предпроектного обследования коммуникаций.

1.1.34. Предоставление доступа в Личный кабинет потребителя АО «Москоллектор».

1.1.35. Отчета по протяженности коммуникаций по договору на услуги по технической эксплуатации коллекторов.

1.1.36. Продление (переоформление) ордера на выполнение работ по прокладке/врезке/демонтажу инженерных коммуникаций в коллекторах.

1.1.37. Аннулирование ордера на выполнение работ по прокладке/врезке/демонтажу инженерных коммуникаций в коллекторах.

1.1.38. Пролонгация технических условий на бронирование мест в коллекторах.

1.1.39. Аннулирование технических условий на бронирование мест в коллекторах.

1.1.40. Проведение совместной инвентаризации коммуникаций в коллекторах.

1.2. 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.

1.3. 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.

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

1.5. Начальник управления по работе с потребителями Общества (далее – УРсП) 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;

– суббота - воскресенье: выходные дни.

1.7. 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](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 УРсП.

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 Общества регламентируются организационно-распорядительными документами Общества (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 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.

2.1.2. Письмо-заявка – обращение Заявителя по вопросам подготовки и выдачи документов, указанных в разделе 1 настоящего Положения.

2.1.3. КЛ – кабельная линия.

2.1.4. ППР – проект производства работ.

2.1.5. ЦОП – центр обслуживания потребителей.

2.1.6. ОТРК – отдел технического развития коллекторов.

2.1.7. ОРУ – отдел реализации услуг.

2.1.8. УК – управление контроля.

2.1.9. ОЗГТ – отдел по защите государственной тайны.

2.1.10. ОЭБ – отдел экономической безопасности.

2.1.11. УРсП – управление по работе с потребителями.

2.1.12. УЭиТР – управление эксплуатации и технического развития.

2.1.13. ОУКиСКПУ – отдел учета коммуникаций и системы качества предоставляемых услуг.

2.1.14. ОПЭ – отдел правовой экспертизы.

2.1.15. СО – сметный отдел.

2.1.16. УЭиРИС - управление эксплуатации и развития информационных систем.



2.1.17. ОДС – объединенная диспетчерская служба.

2.1.18. РЭК – район по эксплуатации коллекторов.

2.1.19. ОЭ – отдел эксплуатации.

2.1.20. СУЭКК г. Зеленограда – специализированное управление по эксплуатации коммуникационных коллекторов г. Зеленограда.

2.1.21. 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.

2.1.22. ЛК – личный кабинет потребителя на официальном сайте АО «Москоллектор».

### 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 1.1.1–1.1.29, 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».

4.2. Обращения Заявителя, предусмотренные пунктом 1.1.30 настоящего Положения, составляются 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 регламентными таблицами (приложения 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, направляется по почте, либо через ЛК.

4.6. 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:

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



Общества 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 устным изложением причины отказа.

4.6.4. Передает письмо-заявку со всеми приложениями на рассмотрение ответственному структурному подразделению Общества.

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

4.7. 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:

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 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.

4.7.3. В случае поступления денежных средств на расчетный счет Общества передает письмо-заявку со всеми приложениями на рассмотрение ответственному структурному подразделению Общества.

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

4.7.5. В случае непоступления денежных средств на расчетный счет Общества готовит письмо-отказ в выдаче документа.

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

4.8. Специалист ЦОП в отношении документов, предусмотренных пунктом 1.1.22 настоящего Положения:

4.8.1. Проверяет в соответствии с требованиями настоящего Положения правильность оформления письма-заявки.

4.8.2. 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.

4.8.3. В случае поступления денежных средств на расчетный счет Общества передает письмо-заявку в ОТРК.

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

4.8.5. В случае непоступления денежных средств на расчетный счет Общества готовит письмо-отказ в выдаче документа.

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

4.9. Специалист ЦОП в случае поступления письма-заявки непосредственно в ЦОП в отношении документов, предусмотренных пунктом 1.1.21 настоящего Положения:

4.9.1. Проверяет в соответствии с требованиями настоящего Положения правильность оформления письма-заявки.

4.9.2. 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.

4.9.3. В случае подтверждения наличия запрашиваемого документа, выставляет счет на оплату и направляет его Заявителю по электронной почте.

4.9.4. В случае поступления денежных средств на расчетный счет Общества передает письмо-заявку в ОРУ для подготовки запрашиваемых документов.

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

4.9.6. В случае непоступления денежных средств на расчетный счет Общества готовит письмо-отказ в выдаче документа.

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

4.10. Специалист ЦОП в отношении документов, предусмотренных пунктом 1.1.35 настоящего Положения:

4.10.1. Проверяет в соответствии с требованиями настоящего Положения правильность оформления письма-заявки.

4.10.2. 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.

4.10.3. В случае поступления денежных средств на расчетный счет Общества передает письмо-заявку в ОРУ.

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

4.10.5. В случае непоступления денежных средств на расчетный счет Общества готовит письмо-отказ в выдаче документа.

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

4.11. В случае направления Заявителем письма-заявки по почте, документы поступают в канцелярию Общества и передаются в ЦОП для регистрации в установленном настоящим Положением порядке.

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



## 5. Порядок выдачи Заявителям запрашиваемых документов

5.1. Сроки подготовки и выдачи Заявителям запрашиваемых документов определяются Регламентной таблицей и размещены на официальном сайте Общества в разделе «Потребителям».

5.2. 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.

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 систему электронного документооборота Общества DocsVision.

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

6.1 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.

6.2 При наличии технической возможности прокладки КЛ в коллекторе Общество выдает технические условия на бронирование мест в коллекторах со сроком действия 1 год.

6.3 Ресурсоснабжающая организация обязана аннулировать ТУ на бронирование мест в коллекторе при отсутствии потребности в них путем направления в ЦОП письма-заявки.

6.4 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.

## 7. Порядок взаимодействия Общества и потребителей услуг при капитальном ремонте коммуникаций

7.1. 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.

7.2. 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.

7.3. 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.

7.4. Для организации работ по капитальному ремонту инженерных коммуникаций Заявитель обращается в ЦОП с письмом-заявкой и ППР, согласованным с владельцем (потребителем) коммуникаций.

7.5. 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.

7.6. 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.

7.7. При отсутствии оформленного допуска работников в коллекторы потребитель услуг обращается в ЦОП с письмом-заявкой для оформления допуска.

7.8. Непосредственно перед началом работ Заявитель должен направить в ОДС оформленные заявки на допуск

7.9. По окончании работ осуществляется подписание актов о выполнении работ.

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

8.1. 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.

8.2. 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».

8.3. 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).

8.4. В остальном осуществляемый порядок подачи и получения документов соответствует разделам 4 и 5 настоящего Положения.

## 9. Основания для отказа в выдаче документов Заявителям

9.1. 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.

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

9.3. Заявитель вправе обжаловать отказ в выдаче запрашиваемого документа у генерального директора Общества.

## 10. Основания для отказа оформления допуска на Объекты Общества

10.1. Наличие в списке работников на допуск иностранных граждан и лиц без гражданства.

10.2. 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](http://www.fso.gov.ru)).

## 11. 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.