

**Регламент
взаимодействия структурных подразделений АО «Москоллектор»
в рамках исполнения Положения о работе с потребителями услуг
АО «Москоллектор»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент взаимодействия структурных подразделений АО «Москоллектор» в рамках исполнения Положения о работе с потребителями услуг АО «Москоллектор» (далее – Регламент) разработан в целях реализации Положения о работе с потребителями услуг АО «Москоллектор» (далее – Положение) и предназначен для внутреннего пользования работниками АО «Москоллектор» (далее – Общество).

1.2. Настоящий Регламент устанавливает порядок действий работников структурных подразделений Общества, связанный с подготовкой и выдачей потребителям услуг документов, предусмотренных пунктом 1.1 Положения и Регламентной таблицы подготовки и выдачи документов заявителям в рамках реализации положения о работе с потребителями (далее – регламентная таблица) (приложение № 2 к Положению), а также Регламентной таблицы подготовки и выдачи документов с грифом «**секретно**» заявителям в рамках реализации положения о работе с потребителями (приложение № 3 к Положению) (регламентная таблица по заявкам с грифом «секретно»).

1.3. При осуществлении взаимодействия в рамках настоящего Регламента, работники Общества руководствуются также иными организационно-распорядительными документами Общества (регламентами, порядками, положениями о структурных подразделениях, должностными инструкциями и прочими нормативными документами).

1.4. В настоящем Регламенте используются термины и определения, установленные Положением.

2. Порядок приема писем-заявок от Заявителей

2.1. Специалист ЦОП в отношении документов, предусмотренных п. 1.1.1-1.1.19, 1.1.24, 1.1.25 1.1.27-1.1.34, 1.1.36-1.1.40 Положения (пунктами 1-6, 9-29, 34-45, 47 регламентной таблицы, пунктами 1-7 регламентной таблицы по заявкам с грифом «секретно»):

2.1.1. Проверяет на соответствие требованиям Положения правильность оформления письма-заявки, наличие и полноту приложенных к письму-заявке документов.

2.1.2. В случае соответствия письма-заявки требованиям Положения, регистрирует его в системе электронного документооборота Общества (далее – СЭД) с проставлением на копии письма-заявки Заявителя штампа установленного образца, входящего номера, даты и своей подписи.

2.1.3. В случае несоответствия письма-заявки требованиям Положения,

не принимает и не регистрирует письмо-заявку и возвращает письмо заявку Заявителю:

- нарочно, с устным изложением причины отказа в случае предоставления письма-заявки непосредственно через ЦОП;

- по почте России с письменным указанием причины возврата, в случае получения письма-заявки по почте России. Письмо о возврате письма-заявки готовится специалистом ЦОП и подписывается начальником УРсП.

2.2. Специалист ЦОП в отношении документов, предусмотренных п. 1.1.20, 1.1.23, 1.1.26 Положения (пунктами 7, 30, 37 регламентной таблицы):

2.2.1. Проверяет на соответствие требованиям Положения правильность оформления письма-заявки, наличие и полноту приложенных к письму-заявке документов.

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

2.2.3. Контролирует поступление денежных средств на расчетный счет Общества.

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

2.2.5. В случае несоответствия письма-заявки требованиям Положения не принимает и не регистрирует письмо-заявку и возвращает письмо заявку Заявителю:

- в случае предоставления письма-заявки непосредственно через ЦОП – лично представителю Заявителя с устным изложением причины отказа;

- в случае получения письма-заявки посредством почты России – посредством почты России с письменным указанием причины возврата. Письмо о возврате готовится специалистом ЦОП и подписывается начальником УРсП.

2.3. Специалист ЦОП в отношении документов, предусмотренных пунктами 1.1.22 Положения (пункт 8 регламентной таблицы):

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

2.3.2. В случае соответствия письма-заявки требованиям Положения принимает письмо-заявку и регистрирует его в СЭД с проставлением на копии письма-заявки Заявителя штампа установленного образца, входящего номера, даты и своей подписи, передает письмо-заявку в ОТРК.

2.3.3. После определения ОТРК формата копирования для формирования стоимости услуги, выставляет счет на оплату и направляет его Заявителю по электронной почте.

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

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

2.3.6. В случае несоответствия письма-заявки требованиям Положения не принимает и не регистрирует письмо-заявку и возвращает письмо заявку Заявителю:

– в случае предоставления письма-заявки непосредственно через ЦОП – лично представителю Заявителя с устным изложением причины отказа;

– в случае получения письма-заявки посредством почты России – посредством почты России с письменным указанием причины возврата. Письмо о возврате готовится специалистом ЦОП и подписывается начальником УРСП.

2.4. Специалист ЦОП в отношении документов, предусмотренных пунктами 1.1.21 Положения (пункт 31 регламентной таблицы):

2.4.1. Проверяет в соответствии с требованиями и Положения правильность оформления письма-заявки.

2.4.2. В случае соответствия письма-заявки требованиям Положения принимает письмо-заявку и регистрирует его в СЭД 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.

2.4.3. При получении информации от ОРУ о наличии запрашиваемых документов, выставляет счет на оплату и направляет его Заявителю по электронной почте.

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

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

2.4.6. В случае несоответствия письма-заявки требованиям настоящего Положения не принимает и не регистрирует письмо-заявку и возвращает письмо заявку Заявителю:

– в случае предоставления письма-заявки непосредственно через ЦОП – лично представителю Заявителя с устным изложением причины отказа;

– в случае получения письма-заявки посредством почты России – посредством почты России с письменным указанием причины возврата. Письмо о возврате готовится специалистом ЦОП и подписывается начальником УРСП.

2.5. Специалист ЦОП в отношении документов, предусмотренных пунктами 1.1.35 Положения (пункт 32 регламентной таблицы):

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

2.5.2. В случае соответствия письма-заявки требованиям Положения принимает письмо-заявку и регистрирует его в СЭД с проставлением на копии письма-заявки Заявителя штампа установленного образца, входящего номера, даты и своей подписи, передает письмо-заявку в ОРУ для предоставления информации по протяженности коммуникаций.

2.5.3. После предоставления от ОРУ информации по протяженности коммуникаций, выставляет счет на оплату и направляет его Заявителю по электронной почте.

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

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

2.5.6. В случае несоответствия письма-заявки требованиям настоящего Положения не принимает и не регистрирует письмо-заявку и возвращает письмо заявку Заявителю:

– в случае предоставления письма-заявки непосредственно через ЦОП – лично представителю Заявителя с устным изложением причины отказа;

– в случае получения письма-заявки посредством почты России – посредством почты России с письменным указанием причины возврата. Письмо о возврате готовится специалистом ЦОП и подписывается начальником УРсП.

2.6. Специалист Канцелярии:

2.6.1. Передает письмо-заявку, полученную посредством почты России, в ЦОП для проверки и регистрации в порядке, установленном разделом 4 Положения и настоящим Регламентом.

2.6.2. Не вправе принимать письмо-заявку непосредственно от Заявителя и обязан направить Заявителя в ЦОП для подачи письма-заявки в установленном в Обществе порядке.

3. Порядок передачи писем-заявок в структурные подразделения Общества для рассмотрения

3.1. Специалист ЦОП в день регистрации письма-заявки:

3.1.1. Передает оригинал письма-заявки со всеми приложениями для рассмотрения:

– в отношении документов, предусмотренных пунктами 1.1.5, 1.1.6, 1.1.17 – 1.1.19, 1.1.32, 1.1.36-1.1.37 Положения (пунктами 12 - 15, 27-29, 45, 47 регламентной таблицы) – в ОРУ;

– в отношении документов, предусмотренных пунктами 1.1.1 – 1.1.4, 1.1.7 – 1.1.15, 1.1.20 - 1.1.26, 1.1.31, 1.1.33, 1.1.35, 1.1.38-1.1.39 Положения (пунктами 1 – 11, 16-24, 27, 34-37 регламентной таблицы) – в ОТРК;

– в отношении документов, предусмотренных пунктами 1.1.1 Положения (пунктами 1, 2, 2А регламентной таблицы) – в эксплуатирующее подразделение, непосредственно обслуживающее коллектор, в зависимости от принадлежности коллектора;

– в отношении документов, предусмотренных пунктом 1.1.16 Положения (пунктом 25 регламентной таблицы) – в УК.

– в отношении документов, предусмотренных пунктом 1.1.40 Положения (пунктом 44 регламентной таблицы) – в ОУКиСКПУ;

– в отношении документов, предусмотренных пунктом 1.1.34 Положения (пунктом 43 регламентной таблицы) – оставляет в ЦОП;

– в отношении документов, предусмотренных пунктами 1.1.24, 1.1.25, 1.1.27- 1.1.29 Положения (пунктами 9-10, 38-42 регламентной таблицы) – в ОТРК.

3.1.2. Направляет в ответственное эксплуатирующее подразделение в СЭД автоматическое задание на подготовку справки на выдачу документов, предусмотренных пунктом 1.1.1 Положения (пунктом 1, 2, 2 А регламентной таблицы).

3.1.3. Направляет в ОЭБ в СЭД задание на подготовку заключения по оформлению документов, предусмотренных п. 1.1.4, 1.1.5 Положения (пунктами 11, 12, 13 регламентной таблицы).

3.2. Заявки на сотрудников и заявки на допуск в коллекторы, направляемые через автоматизированную информационную систему АРМ-Контроль, регистрируются без участия сотрудника ЦОП, и рассматриваются

в соответствии с действующими инструкциями и регламентами АО «Москоллектор».

3.3. Специалист ЦОП в день поступления денежных средств на расчетный счет Общества направляет автоматическое задание в СЭД и передает оригинал письма-заявки со всеми приложениями для рассмотрения в ответственные структурные подразделения:

– в отношении документов, предусмотренных п. 1.1.21, 1.1.35 Положения (пунктом 31-32 регламентной таблицы) – в ОРУ;

– в отношении документов, предусмотренных п. 1.1.20, 1.1.22-1.1.23, 1.1.26 Положения (пунктами 7-8, 30, 37 регламентной таблицы) – в ОТРК.

3.4. Ответственное структурное подразделение готовит и предоставляет необходимые документы в срок, установленный настоящим Регламентом.

4. Порядок рассмотрения письма-заявки структурными подразделениями Общества

4.1. Специалист ОРУ при поступлении на подготовку документов, предусмотренных пунктами 1.1.5, 1.1.6, 1.1.17 – 1.1.19, 1.1.21, 1.1.35, 1.1.36, 1.1.37 Положения (пунктами 12-15, 27-29, 45, 47 регламентной таблицы (приложение № 2 к Положению):

4.1.1. Проверяет наличие оснований для отказа Заявителю в выдаче запрашиваемого документа, предусмотренных Положением. При наличии оснований, предусмотренных Положением, оформляет и передает в ЦОП письменный отказ Заявителю выдаче запрашиваемого документа.

4.1.2. В случае подготовки ордера на прокладку/врезку коммуникаций:

4.1.2.1. Оформляет 2 (два) экземпляра договора (дополнительного соглашения к договору) на услуги по технической эксплуатации коллекторов с присвоением регистрационного номера в базе инженерно-технического учета коммуникаций Общества.

4.1.2.2. Передает в ЦОП 2 (два) экземпляра оформленного договора (дополнительного соглашения к договору) на услуги по технической эксплуатации коллекторов для выдачи Заявителю.

4.1.2.3. После представления Заявителем в ЦОП подписанного договора (дополнительного соглашения к договору) на услуги по технической эксплуатации коллекторов, оформляет и передает в ЦОП для выдачи Заявителю 2 (два) экземпляра ордера (один для представления в эксплуатирующее подразделение, второй для передачи потребителю для контроля сроков его действия) на выполнение работ по прокладке/ врезке инженерных коммуникаций в коллекторах.

4.1.3. В случае подготовки ордера на демонтаж, оформляет и передает в ЦОП для выдачи Заявителю 2 (два) экземпляра ордера (один для представления в эксплуатирующее подразделение, второй для передачи потребителю для контроля сроков его действия) на выполнение работ по демонтажу инженерных коммуникаций в коллекторах.

4.1.4. В случае продления (переоформления) ордера, оформляет и передает в ЦОП для выдачи Заявителю 2 (два) экземпляра продленного ордера (один для представления в эксплуатирующее подразделение, второй для передачи потребителю для контроля сроков его действия) на выполнение работ

по прокладке/ врезке/ демонтажу инженерных коммуникаций в коллекторах.

4.1.5. В случае аннулирования ордера, оформляет 2 (два) экземпляра дополнительного соглашения к договору на услуги по технической эксплуатации коллекторов с присвоением регистрационного номера в базе инженерно-технического учета коммуникаций Общества.

4.1.6. В случае выдачи дубликата ордера, 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:

- в случае наличия запрашиваемого документа, оформляет запрашиваемые документы и передает оформленный документ в ЦОП в 1 (одном) экземпляре;

- в случае отсутствия запрашиваемого документа, готовит и передает в ЦОП письмо-отказ в выдаче запрашиваемого документа.

4.1.7. В случае утверждения актов приемки-передачи коммуникаций, передает принимающей и передающей сторонам оформленный договор и/или дополнительное соглашение к договору по технической эксплуатации коллекторов, а также утвержденные уполномоченным руководителем структурного подразделения Общества акты приемки-передачи коммуникаций.

4.1.8. В случае утверждения актов о выполнении работ утверждает у уполномоченного руководителя структурного подразделения Общества акты о выполнении работ. Передает в ЦОП 2 (два) экземпляра из 6 (шести) для выдачи Потребителю и подрядчику. 1 (один) экземпляр передается в ЭП. Остальные экземпляры остаются в УРСП.

4.1.9. В случае рассмотрения актов замены маркировочных бирок, подготавливает дополнительное соглашение к договору по технической эксплуатации коллекторов.

4.1.10. В случае предоставления отчета о протяженности коммуникаций оформляет и передает в ЦОП запрашиваемый документ.

4.2. Специалист ОРУ при поступлении на подготовку документов, предусмотренных пунктами 1.1.1 (в случае демонтажа/перекладки КЛ), 1.1.5, 1.1.6, 1.1.17, 1.1.18, 1.1.19, 1.1.32 Положения (пунктами 6-9, 11, 13 регламентной таблицы с грифом «секретно» приложение № 3 к Положению):

4.2.1 В случае подготовки ТУ на демонтаж/перекладку КЛ ознакамливается в ОЗГТ и проверяет полученную документацию на наличие коммуникаций в государственном контракте/контракте/договоре на услуги по технической эксплуатации коллекторов, в случае отсутствия коммуникаций готовит и передает в ЦОП письменный отказ Заявителю в выдаче запрашиваемого документа.

4.2.2. В случае подготовки ордера на демонтаж/перекладку КЛ, оформляет и передает в ЦОП для выдачи Заявителю 2 (два) экземпляра ордера (один для представления в эксплуатирующее подразделение, второй для передачи потребителю для контроля сроков его действия) без указания номера КЛ или письменный отказ в выдаче документов.

4.2.3. В случае подготовки ордера на прокладку КЛ:

4.2.3.1. Оформляет 2 (два) экземпляра государственного контракта/

контракта/договора (дополнительного соглашения к государственному контракту/контракту/договору) на услуги по технической эксплуатации коллекторов с присвоением регистрационного номера в базе инженерно-технического учета коммуникаций Общества.

4.2.3.2. Передает в ОЗГТ 2 (два) экземпляра оформленного государственного контракта/контракта/договора (дополнительного соглашения к государственному контракту/контракту/договору) на услуги по технической эксплуатации коллекторов, для направления посредством ФГУП «Главный центр специальной связи».

4.2.3.3. После поступления в ОЗГТ подписанного государственного контракта/контракта/договора (дополнительного соглашения к государственному контракту/контракту/договору) на услуги по технической эксплуатации коллекторов, ознакамливается с полученным документом, оформляет и передает в ЦОП для выдачи Заявителю 2 (два) экземпляра ордера (один для представления в эксплуатирующее подразделение, второй для передачи потребителю для контроля сроков его действия) без указания номера КЛ. В графе «номер КЛ» указывается входящий номер и дата письма-разрешения, которое предоставлено в ОЗГТ.

4.2.4. В случае утверждения актов о выполнении работ по прокладке/демонтажу коммуникаций, ознакамливается в ОЗГТ с полученным документом, утверждает у уполномоченного руководителя структурного подразделения акты о выполнении работ и оформляет дополнительное соглашение к государственному контракту/контракту/договору на услуги по технической эксплуатации коллекторов (по необходимости) для направления посредством ФГУП «Главный центр специальной связи».

4.2.5. В случае утверждения актов приемки-передачи коммуникаций, ознакамливается в ОЗГТ с полученным документом, утверждает у уполномоченного руководителя структурного подразделения акты приемки-передачи коммуникаций и оформляет государственный контракт/контракт/договор и/или дополнительное соглашение к государственному контракту/контракту/договору на услуги по технической эксплуатации коллекторов для передающей и принимающей стороны для направления посредством ФГУП «Главный центр специальной связи».

4.2.6. В случае рассмотрения актов замены маркировочных бирок, ознакамливается в ОЗГТ с полученным документом, оформляет дополнительное соглашение к государственному контракту/контракту/договору на услуги по технической эксплуатации коллекторов для направления посредством ФГУП «Главный центр специальной связи».

4.2.7. В случае рассмотрения актов о замене участка коммуникаций, ознакамливается в ОЗГТ с полученным документом, оформляет дополнительное соглашение к государственному контракту/контракту/договору на услуги по технической эксплуатации коллекторов для направления посредством ФГУП «Главный центр специальной связи» (по необходимости).

4.2.8. В случае поступления жалобы, претензии и иных обращений, относящиеся к сфере деятельности УРСП, по необходимости готовит и передает в ЦОП ответы Заявителям.

4.3. Специалист ОТРК при поступлении письма-заявки на подготовку документов, предусмотренных пунктами 1.1.1 – 1.1.4, 1.1.7 – 1.1.15, 1.1.20,

1.1.22-1.1.29, 1.1.31 Положения (пунктами 1 – 6, 7-11, 16 – 24, 27, 30, 34-37 регламентной таблицы):

4.3.1.Оформляет:

- 3 (три) экземпляра технических условий на прокладку/ врезку/ демонтаж инженерных коммуникаций в коллекторах;
- 3 (три) экземпляра на бронирование мест в коллекторах;
- 2 (два) экземпляра технических условий на размещение объектов (постоянно или временно) в охранной зоне коллекторов;
- 2 (два) экземпляра разрешения на выполнение строительно-монтажных работ на строительных конструкциях коллекторов;
- 2 (два) экземпляра технических условий на проектирование/ новое строительство/ реконструкцию/ ликвидацию коллекторов;
- 2 (два) экземпляра разрешения владельца подземного коллектора в случае примыкания строящегося коллектора к существующему/ ликвидации коллектора (участка коллектора).

4.3.2.Оформляет:

- 3 (три) экземпляра согласования на размещение объектов (постоянно или временно) в охранной зоне коллекторов;
- 3 (три) экземпляра согласования проекта на прокладку/ врезку/ демонтаж инженерных коммуникаций в коллекторах;
- 3 (три) экземпляра согласования проекта производства работ (ППР) в коллекторах;
- 3 (три) экземпляра согласования на проведение работ в охранной зоне коллекторов;
- 3 (три) экземпляра согласования проекта на новое строительство/ реконструкцию/ ликвидацию коллекторов.

4.3.3. Проводит консультацию, готовит и передает в ЦОП рекомендации по проектированию в печатном виде.

4.3.4. Подбирает документы в архиве; определяет формат копирования исполнительной документации для формирования стоимости услуг.

4.3.5. Оформляет и передает в ЦОП:

- письменный отказ Заявителю в выдаче запрашиваемого документа при наличии оснований, предусмотренных пунктом 8 Положения;
- ответы на жалобы, претензии и иные обращения Заявителей, относящиеся к сфере деятельности ОТРК.

4.3.6. Оформляет следующие документы:

- 2 (два) экземпляра подписанного Заявителем договора на сохранность строительных конструкций коллекторов и проложенных в них инженерных коммуникаций с организациями, производящими строительно-монтажные работы в охранной зоне коллекторов;
- 2 (два) экземпляра подписанного Заявителем договора на сохранность строительных конструкций коллекторов и проложенных в них инженерных коммуникаций с организациями, производящими строительно-монтажные работы в коллекторах;
- 2 (два) экземпляра подписанного Заявителем договора на размещение объектов в охранной зоне коллекторов;
- 1 (один) экземпляр 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 строительные монтажные работы в коллекторах; договора на сохранность строительных конструкций коллекторов и проложенных в них инженерных коммуникаций с организациями, производящими строительные монтажные работы в охранной зоне коллекторов;

- 1 (один) экземпляр копии исполнительной документации;
- 1 (один) экземпляр рекомендаций по проектированию в печатном виде;
- 2 (два) экземпляра проектно-сметной документации на прокладку/демонтаж коммуникаций в коллекторах.

4.3.7. Передает в ЦОП для выдачи Заявителю следующие, надлежащим образом оформленные документы:

- 2 (два) экземпляра технических условий на прокладку/ врезку/ демонтаж инженерных коммуникаций в коллекторах;
- 2 (два) экземпляра технических условий на бронирование мест в коллекторах;
- 1 (один) экземпляр договора на сохранность строительных конструкций коллекторов и проложенных в них инженерных коммуникаций с организациями, производящими строительные монтажные работы в охранной зоне коллекторов;
- 1 (один) экземпляр договора на сохранность строительных конструкций коллекторов и проложенных в них инженерных коммуникаций с организациями, производящими строительные монтажные работы в коллекторах;
- 1 (один) экземпляр договора на размещение объектов в охранной зоне коллекторов;
- 1 (один) экземпляр согласования на размещение объектов (постоянно или временно) в охранной зоне коллекторов;
- 1 (один) экземпляр технических условий на размещение объектов (постоянно или временно) в охранной зоне коллекторов;
- 1 (один) экземпляр разрешения на выполнение строительномонтажных работ на строительных конструкциях коллекторов;
- 1 (один) экземпляр технических условий на проектирование (новое строительство, реконструкция) коллекторов;
- 1 (один) экземпляр согласования проекта на прокладку/ врезку/ демонтаж инженерных коммуникаций в коллекторах;
- 1 (один) экземпляр согласования проекта производства работ (ППР);
- 1 (один) экземпляр согласования на проведение работ в охранной зоне коллекторов;
- 1 (один) экземпляр согласования проекта на новое строительство/ реконструкцию/ ликвидацию коллекторов;
- 1 (один) экземпляр разрешение владельца подземного коллектора в случае примыкания строящегося коллектора к существующему/ ликвидации коллектора (участка коллектора);

– 1 (один) экземпляр 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 строительные-монтажные работы в коллекторах; договора на сохранность строительных конструкций коллекторов и проложенных в них инженерных коммуникаций с организациями, производящими строительные-монтажные работы в охранной зоне коллекторов;

– 1 (один) экземпляр копии исполнительной документации;

– 1 (один) экземпляр рекомендаций по проектированию в печатном виде;

– 2 (два) экземпляра проектно-сметной документации на прокладку/демонтаж коммуникаций в коллекторах.

4.4. Специалист ОТРК при поступлении письма-заявки на подготовку документов, предусмотренных пунктами 1.1.1, 1.1.2, 1.1.4 - Положения (пунктами 1 – 5 регламентной таблицы с грифом «**секретно**» приложение № 3 к Положению):

4.4.1. Ознакамливается с полученным документом в ОЗГТ, подготавливает запрашиваемый документ или письменный отказ в выдаче документа.

4.4.2. Передает в ЦОП для выдачи Заявителю надлежащим образом оформленные документы.

4.5. Сотрудник ОЗГТ при поступлении документов, предусмотренных пунктами 1.1.1, 1.1.2, 1.1.5, 1.1.17 - 1.1.19, 1.1.32 Положения (пунктами 1, 2, 7 – 11, 13 - регламентной таблицы с грифом «**секретно**» приложение № 3 к Положению) регистрирует поступившие документы в соответствии с законодательством РФ и нормативно-правовыми актами АО «Москоллектор», незамедлительно уведомляет руководителей структурных подразделений о поступлении документа, направляет документы посредством ФГУП «Главный центр специальной связи».

4.6. Специалист ОЭБ при поступлении задания в СЭД на подготовку заключения по оформлению документов, предусмотренных пунктом 1.1.4 - 1.1.5 Положения (пунктами 11-13 регламентной таблицы) готовит заключение о целесообразности/наличии рисков при заключении государственных контрактов/контрактов/договоров в СЭД.

4.7. Специалист ОЭБ при поступлении задания в СЭД на подготовку заключения по оформлению документов, предусмотренных пунктом 1.1.4 Положения (пунктом 5 регламентной таблицы с грифом «**секретно**» приложение № 3 к Положению) готовит заключение о целесообразности/наличии рисков при заключении государственных контрактов/контрактов/договоров в СЭД.

4.8. Специалист ОУКиСКПУ в отношении письма-заявки на проведение совместной инвентаризации коммуникаций в коллекторе, предусмотренной пунктом 1.1.40 Положения и пунктом 44 регламентной таблицы, при положительном заключении ОЭБ или в случае принятия УРсП решения о заключении договора с Заявителем:

4.8.1. Вызывает представителя Заявителя в коллектор для составления

акта обследования для дальнейшего оформления акта инвентаризации коммуникаций;

4.8.2. При отсутствии допуска у Заявителя закрывает задание в СЭД с указанием информации о том, что Заявитель оформляет допуск работников (срок рассмотрения обращения увеличивается сотрудником ЦОП в СЭД на 10 рабочих дней после получения оповещения о смене статуса задания).

4.8.3. После проведения обследования коллектора, составления и подписания сторонами акта обследования и акта инвентаризации, направляет комплект документов в ОРУ с направлением задания на отработку направленного акта инвентаризации коммуникаций в СЭД.

4.8.4. ОРУ проверяет наличие коммуникаций в договоре на услуги по технической эксплуатации коллекторов. В случае необходимости подготавливает договор (дополнительное соглашение к договору) на услуги по технической эксплуатации коллекторов.

4.9. Ведущий инженер УК при поступлении письма-заявки на подготовку документов, предусмотренных пунктом 1.1.16 Положения (пунктом 25 регламентной таблицы):

4.9.1. Направляет письмо – заявку в СЭД для согласования в соответствующие структурные подразделения Общества:

- в ОПЭ - для предоставления информации о наличии договора, сроке выполнения работ, сроке действия договора в отношении писем-заявок от Заявителей, заключивших с Обществом договоры на выполнение проектно-исследовательских, строительного-монтажных, пуско-наладочных и иных видов работ по договору подряда на объектах Общества (за исключением заявок, поступающих через автоматизированную информационную систему АРМ-Контроль);

- в ОТРК - в отношении писем-заявок от организаций, имеющих с Обществом договоры на сохранность (присоединение коллекторов, работы на строительных конструкциях и т.п.);

- в ОРУ - в отношении писем-заявок от Заявителей, с которыми заключены договоры на услуги по технической эксплуатации коллекторов, в том числе производящие работы по ордеру (за исключением аварийных заявок);

- в ОУКиСКПУ - в отношении писем-заявок от Заявителей на инвентаризацию или определение балансовой принадлежности).

4.9.2. После получения согласования от структурных подразделений Общества (пункт 4.9.1. Регламента), письмо-заявка и списки работников на допуск организаций проверяются УК на правильность оформления. На первом листе списка проставляется штамп с разрешительной резолюцией первого заместителя генерального директора по безопасности или начальника УК с указанием наименования эксплуатирующего подразделения, потребителя услуг и срока проведения работ, а в конце списка – штамп согласования УК. На всех листах списка, кроме первого и последнего, проставляется штамп «управление контроля, проверено и согласовано». Оформленный список и подлинник письма остаются в делопроизводстве УК.

4.9.3. Согласованные списки в PDF-формате направляются УК в сетевые папки эксплуатирующих подразделений.

4.9.4. В случае необходимости готовит письменный отказ Заявителю в оформлении списков на допуск по основаниям, предусмотренным п. 10

Положения.

4.9.5. При поступлении заявки через автоматизированную информационную систему АРМ-Контроль заявки обрабатываются согласно действующей инструкции по допуску в коммуникационные коллекторы и диспетчерские пункты АО «Москоллектор».

4.10. Сроки рассмотрения писем-заявок структурными подразделениями Общества определяются в соответствии с Положением и регламентными таблицами.

4.11. Контроль за соблюдением структурными подразделениями Общества установленных Положением и настоящим Регламентом сроков рассмотрения и подготовки запрашиваемых Заявителями документов осуществляют специалисты ЦОП.

5. Порядок взаимодействия структурных подразделений АО «Москоллектор» по обеспечению заполняемости коммуникационных коллекторов и нормальной эксплуатации коллекторного хозяйства

5.2. Ресурсоснабжающие организации посредством электронной почты (начальника ОТРК или ответственного представителя) направляют запрос в ОТРК для подтверждения наличия коммуникационных коллекторов в зоне планируемой прокладки инженерных коммуникаций и технической возможности прокладки в нем.

5.3. Запрос должен содержать графические материалы (ситуационный план) с планируемой трассой прокладки инженерных коммуникаций, с привязкой к улицам и домам. Срок выполнения работ по запросу со стороны АО «Москоллектор» - один рабочий день.

5.4. Ответственные сотрудники ОТРК в течении двух часов после поступления электронного запроса обрабатывают представленные материалы о наличии или отсутствии коммуникационного коллектора в зоне прокладки инженерных коммуникаций.

5.5. В случае отсутствия коллекторов АО «Москоллектор» в зоне планируемой прокладки инженерных коммуникаций ОТРК готовит соответствующее заключение и направляет его посредством электронной почты организации, направившей запрос.

5.6. При наличии коллектора в зоне прокладки инженерных коммуникаций ответственный сотрудник ОТРК направляет ситуационный план посредством электронной почты ответственному сотруднику в ЭП.

5.7. Ответственный сотрудник ЭП в течении четырех часов обрабатывает представленные материалы и направляет посредством электронной почты в ОТРК информацию о наличии или отсутствии технической возможности прокладки инженерных коммуникаций в коллекторе.

5.8. ОТРК посредством электронной почты направляет организации, направившей запрос, заключение о технической возможности прокладки коммуникаций в коллекторе.

6. Порядок выдачи ЦОП Заявителям запрашиваемых документов

6.1. Специалист ЦОП выдает представителю Заявителя по предъявлению им документов, удостоверяющих личность и подтверждающих полномочия представителя действовать от имени Заявителя (доверенности), следующие документы:

– документы, предусмотренные пунктами 1.1.1–1.1.15, 1.1.17–1.1.19, 1.1.24, 1.1.26–1.1.29 Положения (пунктами 9-15, 16–24, 28, 29, 34-36 регламентной таблицы);

– документы, предусмотренные пунктами 1.1.20-1.1.23, 1.1.26, 1.1.35 Положения (пунктами 7-8, 30-32, 37 регламентной таблицы) с оформленными счет-фактурой и актом об оказанных услугах;

– письменный отказ Заявителю в выдаче запрашиваемого документа.

6.2. Специалист ЦОП передает копию ордера на выполнение работ по прокладке/врезке/демонтажу инженерных коммуникаций в коллекторах, подписанную заявителем (с указанием Ф.И.О. и даты получения) в ОРУ.

6.3. Представитель Заявителя подтверждает получение документов личной подписью с расшифровкой в журнале выдачи документов (за исключением документов, указанных в пункте 1.1.16 Положения (пункта 25 регламентной таблицы), которые на руки Заявителю не выдаются).

6.4. Специалист ЦОП организует направление Заявителю по почте ответов на жалобы, претензии и иные обращения в случае, если в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента истечения установленного Положением срока для подготовки и выдачи указанных документов Заявитель лично не явился для их получения.

6.5. Специалист ЦОП вводит информацию о выдаче документа (письменного отказа в выдаче документов) Заявителю в СЭД.

7. Полномочия начальника Управления по работе с потребителями

7.1. В рамках исполнения Положения и настоящего Регламента начальник УРсП вправе:

7.1.1. Осуществлять непосредственное руководство и контроль за деятельностью ЦОП.

7.1.2. Подписывать в рамках своих полномочий, определенных нормативно-правовыми документами Общества, исходящую корреспонденцию в адрес Заявителей, подготавливаемую в соответствии с Положением и настоящим Регламентом.

7.1.3. Запрашивать от структурных подразделений Общества информацию и документы, необходимые для реализации Положения, настоящего Регламента и эффективного функционирования ЦОП.

7.1.4. Контролировать сроки и качество подготовки структурными подразделениями Общества запрашиваемых Заявителями документов.

7.1.5. Выносить на рассмотрение руководства Общества предложения по совершенствованию работы ЦОП и повышению качества обслуживания потребителей.

7.1.6. Рассматривать жалобы и обращения Заявителей по всем вопросам, связанным с реализацией Положения, настоящего Регламента и деятельностью

ЦОП.

8. Ответственность

8.1. Ответственность за качество обслуживания Заявителей в соответствии с Положением и настоящим Регламентом несет начальник Управления по работе с потребителями.

8.2. Ответственность за качество подготовки документов и соблюдение сроков, установленных Положением и настоящим Регламентом, несут руководители ответственных структурных подразделений.

9. Хранение документов

9.1. Хранение оригиналов писем-заявок с приложениями, а также экземпляров подготовленных документов, предусмотренных п. 1.1 Положения и остающихся в распоряжении Общества, осуществляется ответственными структурными подразделениями Общества в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и локальными нормативно-правовыми актами АО «Москоллектор».