

Утверждено

Генеральным директором
ООО УК «Сердце Ростова»
приказ № 6 от 13 августа 2021г.



Власов П.Н.

ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ ОКАЗАНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ (РАБОТ) ДЛЯ
НАСЕЛЕНИЯ, ВЫПОЛНЯЕМЫХ ООО УК «Сердце Ростова»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение принято в целях:

- удовлетворения потребностей физических лиц в дополнительных услугах (работах) по техническому обслуживанию жилых и нежилых помещений (не связанных с общедомовой собственностью), проведения ремонтно-строительных, бытовых и прочих видов услуг (работ);

- обеспечения защиты прав потребителей;

- повышения доходности ООО УК «Сердце Ростова»

- обеспечения материального стимулирования работников ООО УК «Сердце Ростова».

1.2. Положение разработано для ООО УК «Сердце Ростова», расположенного на территории г. Ростова-на-Дону, выполняющей работы по обслуживанию жилищного фонда.

1.3. Положение определяет основные принципы взаимоотношений заказчика и исполнителя дополнительных услуг (работ) в лице ООО УК «Сердце Ростова», взаимоотношений между различными подразделениями ООО УК «Сердце Ростова».

2. Виды дополнительных услуг (работ), предоставляемых в соответствии с настоящим Положением

2.1. Настоящее Положение регулирует предоставление физическим лицам дополнительных услуг (работ), оказываемых сверх включенных в тариф на содержание и ремонт жилищного фонда. ООО УК «Сердце Ростова», обслуживающей жилищный фонд, разрешается предоставление следующих дополнительных услуг (работ):

- санитарно-технических;

- электромонтажных;

- столярно-стекольных работ.

2.2. Дополнительные услуги (работы) осуществляются штатной численностью работников ООО УК «Сердце Ростова» или с привлечением внешних подрядчиков.

2.3. При оказании дополнительных услуг (работ), в случае необходимости доступа к инженерным сетям, доступ согласовывается с главным инженером управляющей организацией ООО УК «Сердце Ростова».

2.4. Во избежание аварийных ситуаций доступ для нештатных работников к инженерным сетям жилого дома согласовывается письменно.

3. Порядок оказания дополнительных услуг (работ)

3.1. При оказании дополнительных услуг (работ) ООО УК «Сердце Ростова» руководствуется Гражданским кодексом РФ, Жилищным кодексом РФ, Законом РФ "О защите прав потребителей", Правилами содержания общего имущества в многоквартирном доме, а также настоящим Положением.

3.2. Оказание дополнительных услуг (работ) производится в соответствии с Прейскурантом дополнительных услуг (работ), выполняемых по заявкам за счет средств потребителей (нанимателей и собственников жилых помещений) – Приложение № 1 Сантехнические услуги (работы), Приложение № 2 – Электротехнические услуги (работы).

3.3. Заявки на оказание дополнительных услуг поступают консьержу и регистрируются в журнале заявок дежурным консьержем ООО УК «Сердце Ростова» (форма Журнала учета заявок на оказание дополнительных услуг (работ) приведена в Приложение № 3).

В заявке на оказание дополнительных услуг (работ) должны быть указаны:

– фамилия, имя, отчество жильца (далее – Заказчик);

- номер дома и квартиры;

- контактный телефон

- наименование услуг в соответствии с перечнем, утвержденным генеральным директором ООО УК «Сердце Ростова». Перечень услуг размещен на сайте УК.

3.4. На все виды работ оформляется договор на оказание дополнительных услуг и акт выполненных работ. Форма договора и акта приведены в Приложении № 4.

3.5. Заявку на дополнительные услуги (работы) рассматривает главный инженер и определяет исполнителя из числа сотрудников Управляющей компании, допущенных приказом генерального директора к выполнению указанных в заявке работ, выдает 2 экземпляра заполненных договора на оказание услуг, акта выполненных работ, Наряд-заказа на выполнение работ (после работ один экземпляр - остается у Заказчика, один возвращается в Управляющую компанию).

3.6. Сотрудник ООО УК «Сердце Ростова», получивший заявку на выполнение дополнительных услуг (работ), согласовывает с Заказчиком по телефону или лично дату и время выполнения услуг с учетом регламента соблюдения тишины в домах микрорайона. В случае сложных видов работ сотрудник Управляющей компании определяет объем работ непосредственно в квартире Заказчика в его присутствии.

3.7. Заявка исполняется в сроки, зависящие от видов и объемов работ, но не более 3-х дней. При большом объеме работ, по согласованию с Заказчиком, сроки могут быть увеличены.

3.8. Сотрудник Управляющей компании при прибытии в квартиру Заказчика должен быть одет в униформу ООО УК «Сердце Ростова», иметь опрятный внешний вид, иметь два экземпляра пакета документов и доверенность на выполнение работ, удостоверяющую принадлежность сотрудника к предприятию.

3.9. Если работа выполняется полностью или частично из материала заказчика, ООО УК «Сердце Ростова» не несет ответственности за их качество и отвечает за сохранность этого материала и правильное его использование.

3.10. Если работа по техническим причинам не может быть полностью выполнена за один день, то Заказчик отвечает за сохранность материала и правильное его использование.

3.11. Заказчик обязан создать необходимые условия для оказания услуги. Заказчик обязан освободить место производства работ.

По окончании работ сотрудник ООО УК «Сердце Ростова» инструктирует Заказчика о необходимости правильного использования установленного оборудования или материалов.

3.12. ООО УК «Сердце Ростова» подтверждает гарантийный срок на выполненные платные услуги (работы) в течение двенадцати месяцев.

3.13. Перед выполнением работ по оказанию дополнительных услуг (работ) Заказчик подписывает 2 экземпляра договора, что свидетельствует о согласии выполнения работ и согласовании стоимости работ, после выполнения работ составляется акт выполненных работ, что свидетельствует о выполнении работ в полном объеме. Все записи в документах должны быть выполнены аккуратно, четко без исправлений и соответствовать наименованию работ по перечню работ, утвержденному генеральным директором ООО УК «Сердце Ростова».

3.14. Оформленные надлежащим образом документы передаются сотрудником Управляющей компании, выполнившим работу в офис управляющей компании для контроля качества их выполнения и учета. После проверки качества выполненных работ один экземпляр оригинала подписанных Заказчиком документов и 2 копии передаются Главному бухгалтеру ООО УК «Сердце Ростова» для дальнейшей работы.

3.15. Если в процессе выполнения ремонтных работ определилась необходимость проведения дополнительных работ, то эти работы оформляются по отдельному Заказу.

3.16. ООО УК «Сердце Ростова» осуществляет постоянный контроль по учету оказания платных услуг (работ) и соответствующих им поступлений денежных средств.

3.17. Информация о видах платных услуг (работ) в обязательном порядке размещается на информационных стендах ООО УК «Сердце Ростова».

3.18. ООО УК «Сердце Ростова» не несет ответственности за услуги (работы), предоставленные населению по устной договоренности, частным образом, без внесения платы ООО УК «Сердце Ростова».

4. Порядок расчета за оказанные дополнительные услуги (работы)

4.1. Расчетный отдел ООО УК «Сердце Ростова» для оплаты выполненных работ проводит начисления за оказанные дополнительные услуги в следующие сроки – до 25-ого числа текущего месяца, если услуги (работы) были выполнены с 1 по 15 числа текущего месяца; до 25-ого числа следующего месяца, если услуги (работы) были оказаны с 16 до 31 числа текущего месяца.

4.2. Оплата оказанных дополнительных услуг (работ) включается в ежемесячный единый платежный документ в отдельной графе.

4.3. Заказчик при получении единого платежного документа производит оплату за предоставленные коммунальные услуги, техническое обслуживание и оказанные дополнительные услуги (работы) установленным порядком.

4.4. Задолженность по оплате за оказанные дополнительные услуги (работы) учитывается в общем объеме задолженности по оплате технического обслуживания и содержания общего имущества многоквартирного дома.

5. Порядок распределения средств, полученных за выполнение дополнительных услуг (работ)

5.1. Средства, полученные ООО УК «Сердце Ростова» за выполнение дополнительных услуг (работ), направляются на развитие производственно-технической базы и на выплату дополнительной заработной платы и премии работникам, оказывающим эти услуги.

5.2. Доходы от оказания дополнительных услуг (работ) населению распределяются следующим образом:

- дополнительная заработная плата сотруднику ООО УК «Сердце Ростова», непосредственно оказывающего дополнительные услуги (работы) - 30% от распределяемого дохода;
- на развитие ООО УК «Сердце Ростова» - оставшиеся доходы.

5.3. Генеральный директор ООО УК «Сердце Ростова» вправе самостоятельно определять размер дополнительных выплат исполнителю работ в соответствии с качеством и сроком их исполнения.

5.4. Консьерж ведет журнал заявок оказания дополнительных услуг (работ) и до 1 числа, следующего месяца передает сведения Главному инженеру для учета и начисления Главным бухгалтером.

6. Контроль за исполнением настоящего Положения оставляю за собой.