

Регламент обслуживания клиентов по системе «Единое окно»

Система обслуживания «Единое окно» вводится с целью улучшения качества обслуживания физических и юридических лиц, расширения перечня оказываемых услуг, а также упрощения существующей практики работы с заявителями, уменьшения сроков оформления и выдачи документов и направлена на снижение затрачиваемых сил заявителей на получение требуемого результата.

Настоящий регламент определяет порядок обслуживания клиентов, обратившихся в «Единое окно», взаимодействие между структурными подразделениями, порядок формирования отчетности по вопросам оказания услуг.

1. Порядок функционирования системы.

Через систему «Единое окно» оказываются услуги по выполнению предпроектных, проектных, строительно-монтажных работ, а также комплекс сопутствующих и прочих услуг. Перечень работ / услуг, оказываемых через «Единое окно», приведен в Приложении 1.

Оплата за оказываемые услуги (выполненные работы) взимается в случае и в порядке, установленном действующим законодательством и нормативными документами Общества.

Оплата услуг осуществляется в кассе филиала ОАО «Газпром газораспределение Орел» (далее филиал) в административном здании филиала либо по безналичному расчету путем перечисления денежных средств на расчетный счет филиала, согласно выписанного счета.

2. Порядок приема и регистрации обращения заявителя.

За выполнением работ/услуг заявитель обращается в «Единое окно».

Специалист «Единого окна» принимает заявителя, выясняет перечень необходимых услуг, осуществляет справочно-информационное обслуживание. В зависимости от вида выполняемых работ, заявителю предоставляется Памятка необходимого перечня документов для осуществления услуг (Приложение 2, Приложение 3).

Специалист «Единого окна» осуществляет прием заявлений от заявителя при предоставлении полного комплекта оригиналов документов в день обращения заявителя в зависимости от перечня оказываемых услуг.

В случае обнаружения несоответствия документов, заявителю отказывают в приеме документов. Если несоответствия в документах были обнаружены после приема документов, указанные документы возвращаются заявителю (заявитель ставится в известность по телефону) с письменным обоснованием причин возврата в срок не позднее 5 рабочих дней с момента приема документов.

Специалист «Единого окна» при приеме документов:

- проверяет наличие, состав (комплектность), подлинность исходных документов, предоставляемых заявителем и необходимых для выполнения работ/ предоставления услуг;

- при необходимости, в зависимости от специфики предполагаемого к реализации проекта, запрашивает у клиента дополнительную информацию;

- сканирует, при необходимости делает копии с представленных документов, подлинные документы возвращает заявителю;
 - регистрирует заявление в **Журнале оборота документов (приложение 2)**;
 - выдает заявителю расписку о сданных в филиал документах, в которой указывается дата получения выполняемой работы/услуги;
 - по требованию заявителя выдает ему копию заявления с регистрационным номером, датой, приема заявления, ФИО специалиста, принявшего документы и контактным номером телефона;
 - производит расчет стоимости оказываемых услуг и выписывает платежные документы;
 - при заключении договорных отношений с заявителем подготавливает договор (договоры) и выдает их заявителю для оформления, производит регистрацию заключенного договора в **Журнале регистрации договоров**;
 - направляет заявителя в кассу для внесения предоплаты и проверяет факт оплаты;
 - оговаривает порядок и сроки выполнения работ;
- В целях обеспечения конфиденциальности сведений одновременное консультирование и (или) прием двух или более посетителей одним специалистом не допускается.**

3. Порядок исполнения обращения заявителя.

После регистрации заявления специалистом «Единого окна» оно передается на рассмотрение руководства (в день приема заявления).

Срок исполнения документов исчисляется в рабочих днях с даты его регистрации. В соответствии с резолюцией назначаются задачи исполнителям других структурных подразделений в сроки, указанные в Приложении 1 в программе АСДОБ с регистрацией секретарем. Контроль соблюдения сроков подготовки выдаваемых документов, качество подготовки их оформления, сроки выполняемых работ, определенных для каждого вида услуг осуществляет ответственный специалист, назначенный приказом управляющего филиалом.

При наличии законных оснований и объективных обстоятельств, не зависящих от исполнителя (не было доступа на объект и др.), руководитель структурного подразделения филиала, принявшего заявку на исполнение, вправе продлить срок действия договора с заявителем на выполнение работ, согласовав его с руководством филиала.

Специалист «Единого окна» по согласованию с заявителем изменяет срок выполнения работ по виду услуги в Программе, подготавливает **дополнительное соглашение**.

В случае, когда служба, принявшая заявку на исполнение, не может выполнить работы/ услуги, а также в случаях, когда заявителю необходимо произвести оплату по проведенным расчетам или предоставить дополнительные документы, исполнители структурных подразделений филиала информируют об этом заявителя, по согласованию с ним назначают новые сроки работ (продлевают действие договора и т.д.), а также информируют об этом специалиста «Единого окна».

Специалисты «Единого окна» осуществляют учет обращений заявителей и контролируют закрытие/ исполнение работ/услуг.

Специалист «Единого окна» в случае невыполнения сроков ответственными структурными подразделениями в течение 1 рабочего дня доводит информацию для руководства филиала.

4. Порядок выдачи документов.

Документы выдаются заявителям или их доверенным лицам специалистом «Единого окна» на приеме в установленный срок. Выдача запрашиваемого документа или мотивированного отказа производится при наличии документа, удостоверяющего личность заявителя, а в случае обращения представителя – документа, подтверждающего его полномочия.

В случае, если требуемый заявителю документ или мотивированный отказ готовы раньше установленного срока, специалист «Единого окна» ставит об этом в известность заявителя и при его согласии выдает документы незамедлительно.

Выдача документов подтверждается заявителем личной подписью с расшифровкой в соответствующих документах (договорах, актах выполненных работ, дополнительных соглашениях и т.д.).

Заявитель вправе отозвать свое заявление в любой момент его рассмотрения. При этом заявитель подает заявление на возврат в произвольной форме. Специалист «Единого окна» оформляет соглашение о расторжении договора с указанием суммы внесенного аванса, подлежащего возврату заявителю. Оплата за фактически выполненные работы не возвращается.

Невостребованные документы хранятся в течение 2-х лет, по истечению этого срока – передаются в архив на хранение.

5. Ответственность.

Ответственность за соблюдение сроков подготовки выдаваемых документов, качество их оформления, качество и сроки выполняемых работ возлагается на исполнителей и должностных лиц структурных подразделений, принявших документы на исполнение.

Специалисты структурных подразделений филиала не вправе разглашать информацию, составляющую коммерческую тайну или иную конфиденциальную информацию.

Специалисты несут ответственность за нарушение нормативных актов Общества, касающихся коммерческой тайны и иной конфиденциальной информации в рамках «Единого окна», за неправомерное использование или разглашение предоставленных заявителем персональных данных, полученных в связи с исполнением своих должностных обязанностей.

6. Взаимодействие с Поставщиком газа.

Исполнитель при приеме заявления на оказание Услуг запрашивает полную информацию у Заявителя, необходимую для оформления договора на оказание определенного (заявленного) вида услуг и информацию, необходимую для оформления (внесения изменений) в договор поставки газа.

Также на стадии подключения (врезки) получает разрешение на врезку у Поставщика газа, для чего ГРО и Заказчик оформляет Акт готовности объекта к приему

газа установленного образца и в зависимости от вида оказываемой услуги прикладывает к нему необходимый пакет документов (Приложение №5) , копий свидетельств и т.п.

Соответствующие службы ГРО ежемесячно передают информацию согласно плана взаимодействия в соответствующие службы Поставщика о факте проведенных работ и услуг, Акты готовности объектов, акты на установку счетчиков, акты подключений и отключений и др. информацию, в т.ч. услуги выполненные по службе «Единого окна».

7. Учет оказанных услуг и формы отчетности

Сотрудники и исполнители ведут учет оказанных услуг. По каждой операции ведется количественный и финансовый учет выполненных работ через систему «Единого окна».

Сотрудник ответственный за сбор информации ежедневно подает сводный отчет-таблицу учета выполненных работ начальнику службы (группы) «Единого окна» для формирования единой сводной таблицы по всем подразделениям.

По итогам месяца филиалы предоставляют сводный отчет по количеству заявителей обслуженных через систему «Единого окна». Отчет представляется в производственно-технический отдел (ПТО) **Управления**.

Кроме того, ежеквартально подразделениями при Управлении формируются:

Бухгалтерия - сводный отчет по доходам через систему «Единого окна» за месяц;

Производственно-технический отдел (ПТО) при Управлении – сводный отчет по количеству заявителей обслуженных через систему «Единого окна».

Данные бухгалтерии и ПТО передаются в планово-экономический отдел при Управлении, на основании которых формируется отчет о доходности и эффективности работы по системе «Единого окна».