

УТВЕРЖДЕН
приказом АО «Газпром газораспределение
Дальний Восток»
от «01» апреля 2022 г. № 292

РЕГЛАМЕНТ
взаимодействия структурных подразделений АО «Газпром
газораспределение Дальний Восток» при предоставлении товаров, работ и
услуг на основе принципа «Единое окно»

г. Хабаровск

Оглавление

1. Общие положения	3
2. Термины и определения.....	4
3. Основные положения.....	7
4. Порядок обработки обращений от Клиентов	8
5. Перечень оказываемых услуг.....	9
6. Перечень документов, прилагаемых к заявкам на оказание услуг	10
7. Порядок предоставления работ и услуг	17
7.1 Работа с Клиентами в рамках оказания услуг по приостановлению и возобновлению поставок газа, ремонту, монтажу и замене газоиспользующего оборудования, выдаче справок.....	17
7.2 Работа с Клиентами в рамках заявок на ввод в эксплуатацию приборов учета газа, пломбировку приборов учета газа, установленных сторонними организациями.....	21
7.3 Работа с Клиентами в рамках заявок на осуществление перерасчетов (по начислениям).....	24
7.4 Работа с Клиентами в рамках заявок на снятие контрольных показаний прибора учета газа	24
7.5 Работа с Клиентами в рамках заявок на предоставление справок о состоянии расчетов по лицевому счету	24
7.6 Работа с Клиентами в рамках заключения договоров на техническое обслуживание и ремонт ВКГО (ВДГО), поставку газа	24
7.7 Работа с Клиентами в рамках заключения договоров на подключение (технологическое присоединение) объектов капитального строительства к сети газораспределения и выдачи технических условий.....	20
7.8 Работа с Клиентами в рамках заключения договоров на выполнение теплотехнического расчета.....	21
7.9 Работа с Клиентами в рамках заключения договоров на строительство газораспределительной сети в границах земельного участка Клиента	28
7.10 Работа с Клиентами в рамках приёма заявок на первичный пуск газа.....	29

1. Общие положения

1.1. Регламент взаимодействия структурных подразделений АО «Газпром газораспределение Дальний Восток» при предоставлении товаров, работ и услуг на основе принципа «Единое окно» (далее – Регламент), вводится в действие приказом АО «Газпром газораспределение Дальний Восток» (далее – Общество) и обязателен для исполнения всеми структурными подразделениями Общества.

1.2. Целью настоящего Регламента является формирование единого подхода к организации процессов взаимодействия Общества с Клиентами при предоставлении услуг для физических и юридических лиц на основе принципа «Единое окно», обеспечивающего качественный и клиентоориентированный сервис.

1.3. Принцип «Единое окно» – организационный механизм, который позволяет Обществу, в целях снижения временных и трудовых затрат, стимулирования спроса, а также повышения качества предоставляемых и оказываемых услуг, предоставлять и оказывать услуги через стандартизированные (типовые) формы документов и единое подразделение Общества.

1.4. Регламент определяет:

- перечень работ и услуг;
- стандартизацию процесса регистрации поступающих заявок;
- этапы, порядок, сроки, организацию взаимодействия и участников бизнес-процессов при оказании услуг, выполнении работ;
- порядок документооборота;
- методику администрирования процессов по участникам, этапам и срокам.

1.5. В своей деятельности Единый центр предоставления услуг (далее – ЕЦПУ) руководствуется действующим законодательством Российской Федерации, постановлением Правительства Российской Федерации от 14.05.2013 № 410 «О мерах по обеспечению безопасности при использовании и содержании внутридомового и внутриквартирного газового оборудования», постановлением Правительства Российской Федерации от 13.09.2021 № 1547 "Об утверждении Правил подключения (технологического присоединения) газоиспользующего оборудования и объектов капитального строительства к сетям газораспределения и о признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации", постановлением Правительства Российской Федерации от 21.07.2008 № 549 (ред. от 09.09.2017) "О порядке поставки газа для обеспечения коммунально-бытовых нужд граждан" (вместе с Правилами поставки газа для обеспечения коммунально-бытовых нужд граждан), приказом Ростехнадзора от 21.11.2013 № 558 "Правила безопасности для объектов использующих сжиженные и углеводородные газы", приказом Ростехнадзора от 15.11.2013 № 542 "Правила безопасности сетей газораспределения и газопотребления", Уставом Общества, настоящим Регламентом, приказами и распоряжениями генерального директора Общества, нормативными документами, локальными нормативными актами

ПАО «Газпром», ООО «Газпром Межрегионгаз» и АО «Газпром газораспределение».

1.6. Все процессы, описанные в настоящем Регламенте, включая регистрацию заявок и обращений, подготовку договоров, этапы работ, взаимодействие (документооборот, обмен информацией и т.д.) между структурными подразделениями Общества, формирование первичной документации, планирование и администрирование процессов осуществляются в учетных системах КИС «Управление ГРО», АИС «РНГ+ВДГО» (далее – CRM-Система) при взаимодействии с учетными системами электронного документооборота, в том числе АИС «АСДОБ».

1.7. Все участники бизнес-процессов обязаны своевременно, в установленные настоящим Регламентом сроки, принимать назначенные задачи и отмечать в CRM-системе факт исполнения.

2. Термины и определения

Заявка – выражение намерений получить определенные услуги или товар. В электронном виде – заявка через CRM».

Электронная заявка – заявка, поступившая на электронный адрес Общества или через Сайт.

Клиент – юридическое или физическое лицо, пользующееся или намеревающееся воспользоваться услугами Общества.

Исполнитель – структурное подразделение Общества, исполняющее работы или услугу.

CRM-система – прикладное программное обеспечение для организаций, предназначенное для автоматизации взаимодействия с Клиентами, основными функциями которого является автоматизация, регламентирование и контроль различных корпоративных бизнес-процессов, хранение и систематизация информации о взаимодействии с Клиентом, путем обмена данными с другими информационными системами организации, позволяет организации отслеживать процесс исполнения заявки («жизненный цикл заявки»).

Статус заявки – состояние заявки Клиента в CRM – системе в определенный момент времени (например, заявка создана, заявка зарегистрирована, заявка передана в службу, заявка принята службой, заявка исполнена, заявка закрыта, заявка закрыта отказом).

Единый центр предоставления услуг (ЕЦПУ) – структурное подразделение Общества, обеспечивающее процесс предоставления услуг на основе принципа «Единого окна».

Оператор ЕЦПУ – сотрудник ЕЦПУ, осуществляющий дистанционное обслуживание Клиентов, включающее в себя в том числе обработку телефонных звонков.

Специалист ЕЦПУ – сотрудник ЕЦПУ, осуществляющий личное обслуживание Клиентов в офисах Центра по оказанию услуг.

Специалист Абонентного отдела - сотрудник Абонентного отдела, осуществляющий личное обслуживание Клиентов в офисах Центра по оказанию услуг.

Окно приема – рабочее место специалиста ЕЦПУ для осуществления Персонального обслуживания. Окно приема располагается в Центре по оказанию услуг.

Внутридомовое газовое оборудование (ВДГО):

в многоквартирном доме – являющиеся общим имуществом собственников помещений газопроводы, проложенные от источника газа (при использовании сжиженного углеводородного газа) или места присоединения указанных газопроводов к сети газораспределения до запорной арматуры (крана) включительно, расположенной на ответвлениях (опусках) к внутриквартирному газовому оборудованию, резервуарные и (или) групповые баллонные установки сжиженных углеводородных газов, предназначенные для подачи газа в один многоквартирный дом, газоиспользующее оборудование (за исключением бытового газоиспользующего оборудования, входящего в состав внутриквартирного газового оборудования), технические устройства на газопроводах, в том числе регулирующая и предохранительная арматура, системы контроля загазованности помещений, коллективные (общедомовые) приборы учета газа, а также приборы учета газа, фиксирующие объем газа, используемого при производстве коммунальной услуги по отоплению и (или) горячему водоснабжению;

в домовладениях – находящиеся в пределах земельного участка, на котором расположено домовладение, газопроводы, проложенные от источника газа (при использовании сжиженных углеводородных газов) или места присоединения указанных газопроводов к сети газораспределения до бытового газоиспользующего оборудования, резервуарные и (или) групповые баллонные установки сжиженных углеводородных газов, предназначенные для подачи газа в одно домовладение, индивидуальные баллонные установки сжиженных углеводородных газов, бытовое газоиспользующее оборудование, технические устройства на газопроводах, в том числе запорная регулирующая и предохранительная арматура, системы контроля загазованности помещений и приборы учета газа.

Внутриквартирное газовое оборудование (ВКГО) – газопроводы многоквартирного дома, проложенные после запорной арматуры (крана), расположенной на ответвлениях (опусках) к внутриквартирному газовому оборудованию, до бытового газоиспользующего оборудования, размещенного внутри помещения, бытовое газоиспользующее оборудование и технические устройства на газопроводах, в том числе регулирующая и предохранительная арматура, системы контроля загазованности помещений, индивидуальный или общий (квартирный) прибор учета газа.

Договор поставки газа – договор, заключаемый между Обществом и Клиентом в соответствии с Правилами поставки газа для обеспечения коммунально-бытовых нужд граждан, утвержденными постановлением

Правительства Российской Федерации от 21.07.2008 № 549, и Правилами поставки газа в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 05.02.1998 № 162.

Газоиспользующее оборудование – оборудование, установленное в помещениях многоквартирных и жилых домов индивидуальной застройки и предназначенное для использования газа в качестве топлива для личных, семейных, домашних, хозяйственных и иных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью.

Индивидуальный прибор учета – средство измерения (совокупность средств, измерения и дополнительного оборудования), используемое для определения объемов (количества) потребления коммунального ресурса в одном жилом или нежилом помещении в многоквартирном доме (за исключением жилого помещения в коммунальной квартире), в жилом доме (части жилого дома) или домовладении.

Переустройство домового газового оборудования – дополнительная установка, демонтаж или перенос газоиспользующего оборудования, демонтаж или перекладка газопроводов с изменением их местоположения, установка, перенос, демонтаж приборов учета газа, перевод домового газового оборудования с газоснабжения сжиженным углеводородным газом на газоснабжение природным газом.

Технологическое присоединение (ТП) – подключение объектов капитального строительства к сетям газораспределения, осуществляемое Обществом в соответствии с Правилами подключения.

Договор ТП – договор, заключаемый между Обществом и Клиентом в соответствии с Правилами подключения (технологического присоединения) объектов капитального строительства к сетям газораспределения, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 13.09.2021 № 1547.

Договор на ТО ВДГО и (или) ВКГО – договор между Обществом и Клиентом, заключаемый в соответствии с Правилами пользования газом в части обеспечения безопасности при использовании и содержании внутридомового и внутриквартирного газового оборудования при предоставлении коммунальной услуги по газоснабжению, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 14.05.2013 № 410.

Книга отзывов и предложений – форма обратной связи с Клиентом по предоставлению Обществом услуг. Оформляется в соответствии с требованиями законодательства, в том числе Инструкции о Книге жалоб и предложений в предприятиях розничной торговли и общественного питания, утвержденной приказом Минторга РСФСР от 28.09.1973 №346.

Дистанционное обращение – направленные в Общество в электронной форме через сайт Общества или государственную информационную систему ГИС ЖКХ предложение, заявление или жалоба.

Иные общеизвестные и нормативные термины, используемые в Регламенте, употребляются в их традиционном понимании и по смыслу их

определений, предусмотренных действующим законодательством, соответственно.

3. Основные положения

3.1. Настоящий Регламент разработан в целях определения порядка взаимодействия структурных подразделений Общества при предоставлении товаров, работ и услуг на основе принципа «Единое окно».

3.2. Документооборот осуществляется в CRM-системе. Взаимодействие структурных подразделений, в части направления задачи на исполнение, выполняется с помощью инструмента «Создать на основании» Процесс «Исполнение». После прикрепления готового результата в CRM-систему (скан-копий писем, проектов договоров) закрытие заявки выполняется путем перевода статуса заявки в статус «Исполнено». Оригиналы готовых документов передаются специалисту ЕЦПУ для выдачи Клиенту.

3.3. Прием Клиентов осуществляется посредством персонального и дистанционного обслуживания. Прием Клиентов при личном обращении осуществляет Специалист ЕЦПУ.

3.4. Специалист ЕЦПУ осуществляет прием и регистрацию заявок, взаимодействие со всеми структурными подразделениями Общества, а также оказывает консультационные услуги. При поступлении в ЕЦПУ документов от структурных подразделений для передачи Клиентам (физическим/юридическим лицам) нарочно, Специалист ЕЦПУ уведомляет Клиента о готовности документа по телефону (электронной почте), осуществляет выдачу документа.

3.5. Специалист ЕЦПУ принявший и зарегистрировавший заявку в Системе, осуществляет дальнейший контроль её исполнения.

3.6. После завершения процедуры регистрации заявки Специалист ЕЦПУ сообщает Клиенту номер заявки и информирует о возможности отслеживания статуса заявки на сайте Общества.

3.7. Процессы обслуживания Клиентов должны обеспечивать:

- единообразии требований к уровню обслуживания, качеству предоставления услуг;
- соблюдение установленных сроков на всех этапах жизненного цикла Заявки;
- индивидуальный подход к каждому Клиенту;
- минимизацию времени ожидания Клиента в очереди, сокращение времени оказываемых услуг; при личном обращении Клиента в ЕЦПУ время ожидания очереди в Окно приёма не должно превышать 15 минут;
- предупреждение и предотвращение возникновения конфликтных ситуаций, оперативность реагирования на жалобы (замечания и предложения) и устранение выявленных недостатков в работе с Клиентами; при регистрации жалобы в Книге отзывов и предложений (далее – Книга) Начальник ЕЦПУ обязан зафиксировать ответ на обращение в течение двух рабочих дней со дня регистрации обращения в Книге.

4. Порядок обработки обращений от Клиентов

4.1. При обращении Клиента Специалист ЕЦПУ обязан его проконсультировать о всех услугах, которые может оказать Общество, о стоимости (если стоимость услуги чётко определена действующий прейскурантом) и сроках выполнения запрашиваемой услуги, какой пакет документов необходимо предоставить для выполнения определенного рода услуги.

4.2. Если для ответа на вопрос, заданный Клиентом в рамках консультаций при личном обращении Клиента в ЕЦПУ, специалисту ЕЦПУ необходимо получение информации от специалистов структурных подразделений Общества, он посредством каналов связи (телефон, электронная почта, CRM-система) переадресовывает вопрос Клиента в течение того же рабочего дня соответствующему специалисту Общества по компетенции.

4.3. В случае если оператор ЕЦПУ, ответивший на телефонный звонок Клиента, не может предоставить исчерпывающий ответ на его вопрос в момент разговора, а также в случае если подготовка информации для ответа требует длительного времени (более 2 минут), оператор ЕЦПУ вежливо сообщает об этом Клиенту, договаривается с ним об удобных дате и времени обратного звонка для предоставления точной и полной информации по заданному вопросу.

4.4. В случае поступления телефонного звонка от Клиента в Аварийно-диспетчерскую службу Общества, либо иное структурное подразделение Общества по вопросам платных услуг, специалист указанного подразделения должен переадресовать звонки на оператора ЕЦПУ.

4.5. При поступлении начальнику ЕЦПУ письменного обращения Клиента в части оказания платных услуг населению, по поручению начальника ЕЦПУ специалист ЕЦПУ имеет право по необходимости привлечь для сбора информации соответствующие структурные подразделения Общества с целью подготовки ответа.

4.6. Письменное обращение Клиента должно быть рассмотрено Начальником ЕЦПУ, при необходимости согласовано с исполнителями других подразделений. Ответ на письменное обращение должен содержать конкретную информацию по сути вопроса, заданного Клиентом, Ф.И.О., телефон исполнителя и подписан уполномоченным должностным лицом Общества. Ответ на письменное обращение Клиента направляется в срок, установленный локальным нормативным актом Общества, но не позднее 30 дней с момента поступления обращения в Общество, если иной срок не предусмотрен действующим законодательством Российской Федерации.

4.7. При поступлении дистанционного обращения на сайт Общества (в разделе «Заказать обратный звонок» и «Заявка на услугу») оператор ЕЦПУ обязан обработать запрос в день поступления заявки, или на следующий рабочий день, если запрос поступил после 16:00. Запросы с данных разделов сайта поступают на электронную почту Начальника ЕЦПУ.

4.8. Все дистанционные обращения, поступившие в раздел «Вопросы на сайте», подлежат обработке Оператором ЕЦПУ. Результатом обработки обращения является ответ на вопрос пользователя или мотивированный отказ от ответа.

4.9. Оператор ЕЦПУ оперативно (не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления дистанционного обращения) определяет ответственное структурное подразделение, в чьей компетенции находится ответ на обращение (при необходимости), направляет поступившее обращение непосредственно из раздела «Вопросы на сайте» (графа «Менеджер» / «отправить») начальнику данного подразделения (или лицу замещающее его). При необходимости оператор ЕЦПУ может переслать вопрос пользователя ответственному лицу посредством электронной почты.

4.10. Оператор ЕЦПУ на основе полученного от ответственного лица сообщения готовит окончательный ответ от лица Общества и направляет пользователю через форму ответа на сайте. Ответ составляется в стиле деловой электронной переписки и должен быть подготовлен с учетом следующего: ответ содержит обращение к пользователю по имени, которое пользователь указал при отправке вопроса. При использовании пользователем в качестве имени клички, названия неодушевленного предмета, неблагозвучных или бессмысленных буквенных сочетаний к пользователю следует обращаться в зависимости от контекста: «уважаемый пользователь / абонент / клиент».

4.11. Ответ должен быть кратким и по существу, простым для восприятия, не содержать канцеляризмов и обширных ссылок на законодательные акты, за исключением случаев, когда пользователь просит точно указать законодательный акт, регламентирующий тот или иной аспект деятельности Общества. Во всех остальных случаях подобные ссылки заменяются оборотом «по действующему законодательству».

4.12. Срок подготовки ответа на обращение регламентируется законодательством Российской Федерации, внутренними приказами и распоряжениями Общества и составляет 30 дней с даты регистрации, а для ответа на обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки – 15 дней с даты регистрации.

5. Перечень оказываемых услуг

ЕЦПУ осуществляет приём заявок на следующие виды услуг:

- ремонт, монтаж, перемонтаж, замена ВКГО, ВДГО (установка/демонтаж/замена приборов учета газа (далее – ИПУГ), подключение газовых плит/варочных панелей, замена газовых кранов, замена подводки, замена/чистка сопел, перемонтаж внутриквартирного газопровода с газосварочными работами, приостановление подачи газа, возобновление подачи газа);

- выдача справок об отсутствии (наличии) газоснабжения (природным газом) в жилом доме (квартире); об отсутствии (наличии) газоснабжения (факт установки заглушки/газопровод заварен) в жилом доме (квартире);
- выдача справок на соответствие требований безопасности систем газоснабжения (в целях узаконить перепланировку);
- ввод в эксплуатацию приборов учета газа, пломбировка приборов учета газа установленных сторонними организациями (только для регионов, где Общество выступает поставщиком газа);
- заключение договоров на ТО ВКГО (ВДГО);
- заключение договоров поставки газа (только для регионов, где Общество выступает поставщиком газа);
- осуществление перерасчетов (по начислениям);
- проверка показаний приборов учета газа (по заявке);
- подготовка справок о состоянии расчетов по лицевому счету;
- выдача технических условий на подключение (технологическое присоединение) объекта капитального строительства к сети газораспределения;
- технологическое присоединение объекта капитального строительства к сети газораспределения;
- проектирование и строительство сети газопотребления в границах земельного участка Клиента;
- выполнение расчета планируемого максимального часового расхода газа;
- осуществление авторского надзора;
- выполнение мероприятий по ликвидации технологических ограничений использования земельного участка (вынос сетей из-под пятна застройки);
- осуществление строительного надзора.

6. Перечень документов, прилагаемых к заявкам на оказание услуг

6.1. К заявкам на ремонт, монтаж, перемонтаж, замена ВКГО, ВДГО формирование типовых форм документов происходит в CRM-системе, пакет документов к заявке формирует Специалист ЕЦПУ (Формы документов в Приложении №1 к Регламенту):

Для заявки на установку/замену индивидуального прибора учета газа (далее - ИПУГ):

- форма типового договора на выполнение работ (утверждается Приказом по Обществу);
- форма акта ввода в эксплуатацию ИПУГ (только для регионов, где Общество выступает поставщиком газа);
- форма акта сдачи-приёмки выполненных работ;
- форма акта выполнения заявки.

Для заявки на подключение газовой плиты/варочной поверхности:

- форма типового договора на выполнение работ;
- форма акта испытания на герметичность;
- форма акта сдачи-приёмки выполненных работ;

- форма акта выполнения заявки.

Для заявки на замену газового крана, подводки, сопла горелки, чистку сопел, заявочный ремонт, обследование газового прибора на его пригодность к эксплуатации, демонтаж ИПУГ:

- форма акта сдачи-приёмки выполненных работ;
- форма акта выполнения заявки.

Для заявки на установку заглушки (только для регионов, где Общество выступает поставщиком газа):

- форма акта сдачи-приёмки выполненных работ;
- форма акта выполнения заявки;
- форма акта-наряда на отключение.

Для заявки на отключение от газоснабжения с газосварочными работами (только для регионов, где Общество выступает поставщиком газа):

- форма типового договора на выполнение работ;
- форма акта сдачи-приёмки выполненных работ;
- форма акта выполнения заявки;
- форма акта-наряда на отключение;
- документ, подтверждающий отсутствие задолженности за услуги газоснабжения (предоставляется Клиентом);

- справка-согласование от ТСЖ (управляющей компании) производства данного вида работ (предоставляется Клиентом);

- документ, подтверждающий право собственности Клиента на квартиру.

Для заявки на перемонтаж внутриквартирного газопровода со сварочными работами без отключения от газоснабжения:

- форма типового договора на выполнение работ;
- форма акта сдачи-приёмки выполненных работ;
- форма акта выполнения заявки;
- справка-согласование от ТСЖ (управляющей компании) производства данного вида работ (предоставляется Клиентом);

- документ, подтверждающий право собственности на квартиру (предоставляется Клиентом).

- для заявки на разработку эскиза перемонтаж газового прибора, внутримного газопровода:

- форма акта сдачи-приёмки выполненных работ;
- форма бланка выполнения замеров.

6.2. К заявке на выдачу справки об отсутствии (наличии) газоснабжения (природным газом) в жилом доме (квартире) прилагаются следующие документы (только для регионов, где Общество выступает поставщиком газа):

- форма акта сдачи-приёмки выполненных работ;
- документ, подтверждающий право собственности на жилое помещение (предоставляется Клиентом).

6.3. К заявке на выдачу справки об отсутствии (наличии) газоснабжения (факт установки заглушки/газопровод заварен) в жилом доме (квартире) прилагаются следующие документы:

- форма акта сдачи-приёмки выполненных работ;
- форма акта выполнения заявки;
- документ, подтверждающий право собственности на жилое помещение (предоставляется Клиентом).

6.4. К заявке на выдачу справки на соответствие требований безопасности систем газоснабжения (в целях узаконить перепланировку) прилагаются следующие документы:

- форма акта сдачи-приёмки выполненных работ;
- форма акта выполнения заявки;
- документ, подтверждающий право собственности на жилое помещение (предоставляется Клиентом).

6.5. К заявке на ввод в эксплуатацию приборов учета газа, установки пломбы на приборе учета газа, установленных сторонними организациями прилагаются следующие документы (только для регионов, где Общество выступает поставщиком газа):

- заявление на ввод в эксплуатацию;
- копия паспорта на прибор учета (предоставляется Клиентом),
- копии документов, подтверждающих результаты прохождения последней поверки прибора учета (за исключением новых приборов учета) (предоставляются Клиентом);
- копия акта установки прибора учета газа со схемой монтажа (предоставляется Клиентом).

6.6. Для заключения договора на ТО ВКГО (ВДГО) Клиентом предоставляются следующие документы:

- копия основного документа, удостоверяющего личность;
- копия документа, подтверждающего право собственности на помещение в многоквартирном доме или домовладение, в котором расположено ВКГО (ВДГО).
- копии документов, подтверждающих состав ВКГО (ВДГО): технические паспорта на оборудование;
- копии документов, содержащих дату опломбирования ИПУГ изготовителем или организацией, осуществлявшей его последнюю поверку, а также установленный срок проведения очередной поверки.

6.7. Для заключения договора поставки газа, если Клиентом является физическое лицо, приобретающее газ для обеспечения коммунально-бытовых нужд, предоставляются следующие документы:

- копия основного документа, удостоверяющего личность;
- документы, подтверждающие право собственности Клиента в отношении помещений, газоснабжение которых необходимо обеспечить, или иные основания пользования этими помещениями;

- документы, подтверждающие размеры общей площади жилых и отапливаемых вспомогательных помещений жилого дома, а также размер (объем) отапливаемых помещений надворных построек, - для домовладений;

- документы, подтверждающие вид и количество сельскохозяйственных животных и домашней птицы, содержащихся в личном подсобном хозяйстве, или их отсутствие, - для домовладения;

- документы, подтверждающие состав и тип ГИО, входящего в состав ВДГО/ВКГО, и соответствие этого оборудования установленным для него техническим требованиям;

- документы, подтверждающие тип установленного ИПУГ, место его присоединения к газопроводу, дату опломбирования ИПУГ заводом-изготовителем или организацией, осуществлявшей его последнюю поверку, а также установленный срок проведения очередной поверки (при наличии такого прибора);

- копия договора на ТО ВКГО (ВДГО);

- копия акта об определении границы раздела собственности.

В случае обращения в ЕЦПУ для заключения договора поставки газа юридического лица или индивидуального предпринимателя, приобретающих газ для ведения предпринимательской деятельности Специалист ЕЦПУ принимает заявление на заключение договора поставки газа (для регионов, где Общество выступает поставщиком газа) и передаёт в ответственное структурное подразделение для подготовки оферты при наличии следующих документов, предоставляемых Клиентом:

- заявки на приобретение газа, в которой указываются полное и сокращенное наименование юридического лица (фамилия, имя, отчество индивидуального предпринимателя), банковские реквизиты, предполагаемый период и дата начала поставки газа, количество и расположение (наименование) точек подключения и газоиспользующее оборудование по каждой из них, запрашиваемый к поставке объем газа на весь предполагаемый период действия договора (или годовой объем газа) с разбивкой по месяцам и кварталам по каждой или по всем точкам подключения.

- учредительных документов юридического лица или паспорта индивидуального предпринимателя;

- свидетельства о государственной регистрации юридического лица или свидетельства о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя;

- документов, подтверждающих полномочия лиц на подписание договора от имени покупателя;

- перечня газопотребляющего оборудования, его количество и паспортную мощность;

- договора на техническое обслуживание газовых сетей и газопотребляющего оборудования, в случае отсутствия технической возможности самостоятельно обслуживать газовые сети и оборудование;

- акта об определении границы раздела собственности газопроводов и эксплуатационной ответственности (прикладывается схема газопроводов с указанием диаметров, запорной арматуры и газоиспользующего оборудования);

- акта приемки коммерческого узла учета газа (узлов учета), подписанный представителями АО «Газпром газораспределение Дальний Восток».

- документов, подтверждающих принадлежность газоиспользующего оборудования (объектов газоснабжения) Клиенту на праве собственности или на ином законном основании, и технических паспортов на указанное оборудование (счет фактура, товарная накладная, договор аренды и т.п.);

- акта о подключении (технологическом присоединении) или акта о присоединении объекта к газораспределительным сетям, по которым может осуществляться подача газа Клиенту.

- списка лиц, уполномоченных подписывать акты приема-передачи газа (ФИО, должность, и, если это не руководитель юридического лица - дата и номер доверенности с обязательным приложением ее копии).

6.8. Для запроса справки о состоянии расчетов по лицевому счету где **Клиентом является физическое лицо**, приобретающее газ для обеспечения коммунально-бытовых нужд, предоставляются следующие документы:

- копия основного документа, удостоверяющего личность;

- документы, подтверждающие право собственности Клиента в отношении помещений, газоснабжение которых необходимо обеспечить, или иные основания пользования этими помещениями;

6.9. К заявке на **осуществление перерасчетов (по начислениям)** прилагаются следующие документы:

- копия основного документа, удостоверяющего личность;

- документы, подтверждающие право собственности Клиента в отношении помещений, газоснабжение которых необходимо обеспечить, или иные основания пользования этими помещениями;

- документы, подтверждающие право Клиента на производство перерасчета.

6.10. Для **заявки о заключении договора о подключении (технологическом присоединении) объектов капитального строительства к сети газораспределения** Клиентом предоставляются следующие документы:

Для физических лиц:

- копия паспорта или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- ситуационный план расположения земельного участка с привязкой к территории населенного пункта;

- копия документа, подтверждающего право собственности или иное предусмотренное законом основание на объект капитального строительства и земельный участок, на котором расположены (будут располагаться) объекты капитального строительства Клиента. В случае если земельный участок принадлежит Клиенту на ином законном основании, Клиент представляет согласие собственника земельного участка на использование этого участка на

период строительства объектов сетей газораспределения (Свидетельство право собственности на земельный участок, договор аренды на земельный участок, договор купли-продажи на земельный участок);

- доверенность (или иной документ), подтверждающие полномочия представителя Клиента (в случае если заявка о подключении подается представителем Клиента);

- расчет максимального часового расхода газа (не прилагается, если планируемый максимальный часовой расход газа не более 7 куб. метров);

- в случае долевой собственности Клиента и (или) третьих лиц на земельный участок и (или) объект капитального строительства – согласие остальных собственников на газификацию;

- в случае если объект капитального строительства принадлежит Клиенту на ином законном основании, Клиент представляет согласие собственника объекта капитального строительства на газификацию этого объекта;

- согласие на обработку персональных данных (для физических лиц).

Для юридических лиц, индивидуальных предпринимателей:

- копии учредительных документов юридического лица или паспорта индивидуального предпринимателя (Устав организации, карточка организации);

- копия свидетельства о государственной регистрации юридического лица или свидетельства о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя;

- копия документов, подтверждающих полномочия лиц на подписание договора от имени Клиента;

- топографическая карта участка в масштабе 1:500 (со всеми наземными и подземными коммуникациями и сооружениями), согласованная с организациями, эксплуатирующими указанные коммуникации и сооружения;

- копия документа, подтверждающего право собственности или иное предусмотренное законом основание на объект капитального строительства и земельный участок, на котором расположены (будут располагаться) объекты капитального строительства Клиента (свидетельство право собственности на земельный участок, договор аренды на земельный участок, договор купли-продажи земельного участка). В случае если земельный участок принадлежит Клиенту на ином законном основании, Клиент представляет согласие собственника земельного участка на использование этого участка на период строительства объектов сетей газораспределения;

- в случае долевой собственности Клиента и (или) третьих лиц на земельный участок и (или) объект капитального строительства – согласие остальных собственников;

- в случае если объект капитального строительства принадлежит Клиенту на ином законном основании, Клиент представляет согласие собственника объекта капитального строительства на газификацию этого объекта;

- расчет максимального часового расхода газа (не прилагается, если планируемый максимальный часовой расход газа не более 5 куб. метров);

- согласие основного абонента на подключение (технологическое присоединение) к сетям газораспределения и (или) газопотребления основного абонента, а также строительство газопровода на земельном участке основного абонента, если подключение осуществляется на земельном участке, правообладателем которого является основной абонент, в случаях, предусмотренных пунктом 34 Правил подключения.

6.11. Для запроса выполнения теплотехнического расчета Клиентом предоставляются следующие документы:

Для физических лиц:

- копия паспорта или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- копия документа, подтверждающего право собственности или иное предусмотренное законом основание на объект капитального строительства;
- доверенность (или иной документ), подтверждающие полномочия представителя Клиента (в случае если заявка о подключении подается представителем Клиента);
- строительные объемы объекта капитального строительства, либо теплотехнические нагрузки на объект капитального строительства (технический паспорт здания/проект здания);
- технические паспорта на ГИО (при наличии);
- количество проживающих (в случае использования газа для нагрева воды для нужд горячего водоснабжения) (указывается Клиентом в заявлении);
- согласие на обработку персональных данных (для физических лиц).

Для юридических лиц, индивидуальных предпринимателей:

- копии учредительных документов юридического лица или паспорта индивидуального предпринимателя (Устав организации, карточка организации);
- копия свидетельства о государственной регистрации юридического лица или свидетельства о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя;
- копия документов, подтверждающих полномочия лиц на подписание договора от имени Клиента;
- копия документа, подтверждающего право собственности или иное предусмотренное законом основание на объект капитального строительства;
- строительные объемы объекта капитального строительства, либо теплотехнические нагрузки на объект капитального строительства (технический паспорт здания/проект здания);
- направления использования газа (указывается Клиентом в заявлении);
- назначение отапливаемых зданий или требуемый температурный режим в зданиях (указывается Клиентом в заявлении);
- технические паспорта на ГИО (при наличии).

6.12. Для заявки на первичный пуск газа (для физического лица) в рамках договора о подключении (технологическом присоединении) прилагаются следующие документы:

- акт ввода в эксплуатацию прибора учета газа;

- акт разграничения границ ответственности;
- заключенный договор на ТО ВДГО (копия договора, если обслуживающей организацией выступает не Общество);
- заключенный договор на поставку газа (копия договора, если поставщиком выступает не Общество);
- копии технических паспортов на газоиспользующее оборудование;
- акт о подключении (технологическом присоединении);
- акт разграничения границ имущественной принадлежности;
- акт о разграничении эксплуатационной ответственности;
- акт-наряд на первичный пуск газа.

6.13. Для заявки на разработку проектно-сметной документации в границах земельного участка Клиента последним предоставляются следующие документы:

- копия паспорта или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- копия документа, подтверждающего право собственности или иное предусмотренное законом основание на объект капитального строительства;
- доверенность (или иной документ), подтверждающие полномочия представителя Клиента (в случае если заявка о подключении подается представителем Клиента);
- технический паспорт на объект капитального строительства;
- заверенный подписью Клиента план размещения газоиспользующего оборудования.
- технические условия.

6.14. Для заявки на строительно-монтажные работы в границах земельного участка Клиента последним предоставляются следующие документы:

- копия паспорта или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- копия документа, подтверждающего право собственности или иное предусмотренное законом основание на объект капитального строительства;
- доверенность (или иной документ), подтверждающие полномочия представителя Клиента (в случае если заявка о подключении подается представителем Клиента);
- согласованная проектно-сметная документация.

7. Порядок предоставления работ и услуг

7.1. Работа с Клиентами в рамках оказания услуг по приостановлению и возобновлению поставок газа, ремонту, монтажу и замене газоиспользующего оборудования, выдаче справок.

7.1.1. При желании Клиента (физического лица) оформить заявку на приостановление либо возобновление поставки газа, ремонт или замену газоиспользующего оборудования (далее - ГИО) Специалист ЕЦПУ обязан:

- проверить наличие, состав (комплектность) и подлинность исходных документов, представляемых Клиентом, необходимых для оказания услуги и регистрации заявки (при личном обращении в ЕЦПУ);

- зарегистрировать заявку в CRM-системе. Для регистрации заявки используются следующие данные: адрес выполнения услуги, Ф.И.О. Клиента, контактный номер телефона. Дополнительно, при необходимости, заполняются поля с паспортными данными Клиента, адресом электронной почты, адресом прописки Клиента. Проверить устно с Клиентом правильность внесенных данных;

- определить состав работ и расходных материалов, необходимых для оказания услуги, используя Прейскуранты цен, утвержденные в Обществе, загруженные в CRM-систему. Озвучить Клиенту общую стоимость услуги;

- определить пакет документов, необходимый для выполнения услуги;

- при необходимости сделать копии представленных документов, подлинные документы вернуть Клиенту. В случае представления Клиентом копий документов, представленные копии сверить с оригиналами;

- согласовать с Клиентом ближайшую дату исполнения работ, используя электронный планировщик в CRM-системе. Дата исполнения заявок не должна превышать 3-х рабочих дней с даты регистрации заявки;

- распечатать из CRM-системы направление на оплату (в случае приёма заявки в ЕЦПУ), пригласить в кассу для осуществления оплаты за услугу. В случае приёма заявки по телефону, оплату за услугу принимает исполнитель по факту выполнения работ;

- распечатать пакет документов из CRM-системы, сформировать заявку, направить в службу исполнителя через CRM-систему.

7.1.2. Сформированные в течение рабочего дня заявки передаются службе исполнителя по реестру (Приложение № 1 к Регламенту) не позднее рабочего дня, следующего за днем регистрации заявок.

7.1.3. После выполнения заявки исполнитель изменяет статус заявки на «Исполнено» в CRM-системе, указывая конкретного исполнителя работ, формирует реестр исполненных заявок при помощи CRM-системы, вносит в CRM-систему оплату, принятую слесарем-исполнителем по факту выполнения услуги, и передает в ЕЦПУ не позднее рабочего дня, следующего за днем выполнения работ.

7.1.4. Денежные средства, принятые слесарем исполнителем в день выполнения работ, должны быть сданы в кассу ЕЦПУ руководителем службы исполнителя в день пробития кассового чека по кассовому аппарату.

7.1.5. После поступления от службы исполнителя реестра выполненных заявок Специалист ЕЦПУ обязан зарегистрировать в CRM-системе изменения в составе ГИО Клиента.

7.1.6. После регистрации изменений в CRM-системе реестр выполненных заявок и первичные документы по адресам, газифицированных природным газом передаются Специалисту Абонентного отдела в течение 3-х рабочих дней,

следующих за днем выполнения работ для систематизации информации в разрезе лицевых счетов и формированию начислений за услуги газоснабжения.

7.1.7. В целях повышения конкурентоспособности Общества в сфере оказания платных услуг населению (замена/ремонт ГИО), Специалист ЕЦПУ подготавливает реестр выполненных заявок по адресам, газифицированных сжиженным углеводородным газом (далее – СУГ), и передает Поставщику СУГ (с копиями актов выполненных работ) для регистрации нарочно 2 раза в неделю. Оригиналы выполненных заявок на сетях СУГ хранятся в ЕЦПУ.

7.1.8. Специалист ЕЦПУ обязан изменить статус заявки на «Закрото» в CRM-системе не позднее дня, следующего за днем выполнения работ для дальнейшей фискализации платежей в Федеральную налоговую службу.

7.1.9. При помощи CRM-системы Специалист ЕЦПУ формирует реестр актов сдачи-приёмки выполненных работ и передаёт их в Бухгалтерию не позднее 5-го числа месяца, следующего за месяцем выполнения работ.

Схема регламентации процесса предоставления услуг по ремонту, монтажу и замене газоиспользующего оборудования приведена в Приложении № 2 к Регламенту.

7.1.10. При желании Клиента (физического лица) оформить заявку на выдачу **справки об отсутствии (наличии) газоснабжения (природным газом) в жилом доме (квартире)** Специалист ЕЦПУ обязан:

- зарегистрировать заявку в CRM-системе. Для регистрации заявки используются следующие данные: адрес жилого дома (квартиры), Ф.И.О. Клиента, контактный номер телефона. Проверить устно с Клиентом правильность внесенных данных;

- определить состав работ, необходимых для оказания услуги, используя Прейскурант цен, утвержденный в Обществе, загруженный в CRM-систему. Озвучить Клиенту общую стоимость услуги. Распечатать из CRM-системы направление на оплату, пригласить в кассу для осуществления оплаты за услугу;

- подготовить справку после оплаты услуги, но не позднее 3-х рабочих дней со дня поступления заявки, акт сдачи-приёмки выполненных работ (из CRM-системы) и пригласить Клиента для получения справки в ЕЦПУ. Если Клиент не явился за получением справки в течение 10-ти рабочих дней (или изъявил желание получить справку дистанционно), Специалист ЕЦПУ подготавливает сопроводительное письмо и направляет пакет документов в Отдел документационного обеспечения управления (далее – ОДОУ) или специалисту, ответственному за организацию почтовых отправок (в филиалах) для отправки Клиенту почтой.

- специалист ЕЦПУ обязан изменить статус заявки на «Закрото» в CRM-системе не позднее дня, следующего за днем выполнения работ для дальнейшей фискализации платежей в Федеральную налоговую службу.

- при помощи CRM-системы Специалист ЕЦПУ формирует реестр актов сдачи-приёмки выполненных работ и передаёт их в Бухгалтерию не позднее 5-го числа месяца, следующего за месяцем выполнения работ.

7.1.11. При желании Клиента (физического лица) оформить заявку на выдачу справки об отсутствии (наличии) газоснабжения (факт установки заглушки/газопровод заварен) в жилом доме (квартире) Специалист ЕЦПУ обязан:

- зарегистрировать заявку в CRM-системе только для Клиентов, газифицированных природным газом. Для регистрации заявки используются следующие данные: адрес жилого дома (квартиры), Ф.И.О. Клиента, контактный номер телефона. Проверить устно с Клиентом правильность внесенных данных;
- определить состав работ, необходимых для оказания услуги, используя Прейскурант цен, утвержденный в Обществе, загруженный в CRM-систему. Озвучить Клиенту общую стоимость услуги. Уведомить Клиента о том, что для выполнения услуги требуется выезд слесаря службы исполнителя;
- передать заявку на исполнение в CRM-системе в службу исполнителя;
- согласовать с Клиентом ближайшую дату исполнения работ, используя электронный планировщик в CRM-системе. Дата исполнения заявок не должна превышать 3-х рабочих дней с даты регистрации заявки;
- распечатать из CRM-системы направление на оплату (в случае приёма заявки в Центре по оказанию услуг), пригласить в кассу для осуществления оплаты за услугу. В случае приёма заявки по телефону, оплату за услугу принимает исполнитель по факту выполнения работ;
- распечатать пакет документов из CRM-системы, сформировать заявку, направить в службу исполнителя через CRM-систему;
- подготовить справку на основании акта выполненных работ не позднее 2-х рабочих дней, следующих за днем выполнения заявки, пригласить Клиента для получения справки в ЕЦПУ. Если Клиент не явился за получением справки в течение 10-ти рабочих дней (или изъявил желание получить справку дистанционно), Специалист ЕЦПУ подготавливает сопроводительное письмо и направляет пакет документов в ОДОУ для отправки Клиенту почтой.

7.1.12. При желании Клиента (физического лица) оформить заявку на выдачу справки на соответствие требований безопасности систем газоснабжения (в целях узаконить перепланировку) Специалист ЕЦПУ обязан:

- зарегистрировать заявку в CRM-системе только для Клиентов, у которых с Обществом заключен договор на ТО ВКГО. Для регистрации заявки используются следующие данные: адрес жилого дома (квартиры), Ф.И.О. Клиента, контактный номер телефона. Проверить устно с Клиентом правильность внесенных данных;
- определить состав работ, необходимых для оказания услуги, используя Прейскурант цен, утвержденный в Обществе, загруженный в CRM-систему. Озвучить Клиенту общую стоимость услуги. Уведомить Клиента о том, что для выполнения услуги требуется выезд слесаря службы исполнителя;
- передать заявку на исполнение в CRM-системе в службу исполнителя;

- согласовать с Клиентом ближайшую дату исполнения работ, используя электронный планировщик в CRM-системе. Дата исполнения заявок не должна превышать 3-х рабочих дней с даты регистрации заявки;

- распечатать из CRM-системы направление на оплату (в случае приёма заявки в Центре по оказанию услуг), пригласить в кассу для осуществления оплаты за услугу. В случае приёма заявки по телефону, оплату за услугу принимает исполнитель по факту выполнения работ;

- распечатать пакет документов из CRM-системы, сформировать заявку, направить в службу исполнителя через CRM-систему;

- подготовить справку по форме (Приложение 12) не позднее 2-х рабочих дней, следующих за днем выполнения заявки на основании акта выполненных работ, пригласить Клиента для получения справки в ЕЦПУ. Если Клиент не явился за получением справки в течение 10-ти рабочих дней (или изъявил желание получить справку дистанционно), Специалист ЕЦПУ подготавливает сопроводительное письмо и направляет пакет документов в ОДОУ для отправки Клиенту почтой.

- специалист ЕЦПУ обязан изменить статус заявки на «Закрыто» в CRM-системе не позднее дня, следующего за днем выполнения работ для дальнейшей фискализации платежей в Федеральную налоговую службу.

- при помощи CRM-системы Специалист ЕЦПУ формирует реестр актов сдачи-приёмки выполненных работ и передаёт их в Бухгалтерию не позднее 5-го числа месяца, следующего за месяцем выполнения работ.

Схема регламентации процесса предоставления услуг по выдаче справок приведена в Приложении №3 к Регламенту.

7.1.13. При желании Клиента (юридического лица) оформить заявку на ремонт или замену ГИО в ЕЦПУ Специалист ЕЦПУ обязан:

- принять заявление от Клиента;

- проверить наличие, состав (комплектность) представляемых Клиентом, необходимых документов для заключения договора на оказание услуги;

- передать заявление на регистрацию в CRM-системе в ОДОУ;

- пригласить Клиента для подписания договора после поступления в ЕЦПУ готового договора. Если Клиент не явился в ЕЦПУ в течение 10-ти рабочих дней (или изъявил желание получить договор дистанционно), Специалист ЕЦПУ подготавливает сопроводительное письмо и направляет два экземпляра договора в ОДОУ для отправки Клиенту почтой.

7.2. Работа с Клиентами в рамках заявок на ввод в эксплуатацию приборов учета газа, пломбировку приборов учета газа, установленных сторонними организациями.

7.2.1. Приём заявок на ввод в эксплуатацию приборов учета газа, пломбировки приборов учета газа, установленных сторонними организациями, осуществляется только в регионах, где Общество является поставщиком газа.

7.2.2. При поступлении заявки на ввод в эксплуатацию приборов учета газа, пломбировки приборов учета газа, установленных сторонними организациями, Специалист ЕЦПУ обязан принять и проверить пакет документов, приложенный к заявке В заявке указывается следующая информация:

- сведения о потребителе (для физического лица - фамилия, имя, отчество, реквизиты документа, удостоверяющего личность, контактный телефон);
- тип и заводской номер установленного прибора учета, место его установки;
- сведения об организации, осуществившей монтаж прибора учета;
- показания прибора учета на момент его установки и дата следующей поверки.

7.2.3. Специалист ЕЦПУ обязан зарегистрировать поступившую заявку в CRM-системе, согласовать с Клиентом дату выезда специалиста для опломбирования, направить заявку в службу исполнителя. Установленный прибор учета должен быть введен в эксплуатацию не позднее месяца, следующего за датой его установки.

7.2.4. Служба исполнитель обязана передать в ЕЦПУ реестр выполненных заявок на ввод в эксплуатацию приборов учета газа не позднее дня, следующего за днем опломбирования приборов учета газа.

7.2.5. После поступления от службы исполнителя реестра выполненных заявок Специалист ЕЦПУ обязан зарегистрировать в CRM-системе изменения в составе ГИО Клиента и передать оригиналы актов ввода в эксплуатацию приборов учета газа Специалисту Абонентного отдела для систематизации информации в разрезе лицевых счетов и формированию начислений за услугу газоснабжения.

7.2.6. Схема регламентации процесса предоставления услуги на ввод в эксплуатацию приборов учета газа, установленных сторонними организациями приведена в Приложении № 4 к Регламенту.

7.3. Работа с Клиентами в рамках заявок на осуществление перерасчетов (по начислениям).

7.3.1. Приём заявок на осуществление перерасчетов (по начислениям) выполняется только в регионах, где Общество является поставщиком газа, а также является Исполнителем по договорам на ТО ВКГО.

7.3.2. При поступлении заявки на осуществление перерасчетов (по начислениям) Специалист ЕЦПУ обязан принять и проверить пакет документов, приложенный к заявке В заявке указывается следующая информация:

- сведения о потребителе (для физического лица - фамилия, имя, отчество, реквизиты документа, удостоверяющего личность, контактный телефон);
- тип и заводской номер установленного прибора учета, место его установки (при его наличии);
- текущие показания прибора учета;

- перечень установленного газоиспользующего оборудования;
- другие документы, подтверждающие факт необходимости производства перерасчета.

7.3.3. Специалист ЕЦПУ обязан зарегистрировать поступившую заявку в CRM-системе, направить заявку Специалисту Абонентного отдела.

7.3.4. После поступления от Специалиста Абонентного отдела информации о выполненном перерасчете или отказе в выполнении перерасчета. Специалист ЕЦПУ закрывает заявку в CRM-системе. Письменный ответ Клиенту направляется Специалистом Абонентного отдела в течении 30 дней с момента регистрации заявки.

7.3.5. Схема регламентации процесса предоставления услуги на осуществление перерасчетов приведена в Приложении № 9 к Регламенту.

7.4. Работа с Клиентами в рамках заявок на снятие контрольных показаний прибора учета газа.

7.4.1. Приём заявок на снятие контрольных показаний приборов учета газа выполняется только в регионах, где Общество является поставщиком газа.

7.4.2. При поступлении заявки на снятие контрольных показаний приборов учета газа Специалист ЕЦПУ обязан принять и проверить пакет документов, приложенный к заявке. В заявке указывается следующая информация:

- сведения о потребителе (для физического лица - фамилия, имя, отчество, реквизиты документа, удостоверяющего личность, контактный телефон);
- тип и заводской номер установленного прибора учета, адрес его установки;
- текущие показания прибора учета в счет квитанции (при наличии).

Заявка на снятие контрольных показаний прибора учета газа передается Специалисту Абонентного отдела. Срок исполнения заявки 5 дней.

7.4.3 После исполнения заявки Специалист Абонентного отдела вносит информацию в расчетную базу для выполнения начислений за услугу газоснабжения. Специалист ЕЦПУ закрывает заявку в CRM-системе.

7.4.4 Схема регламентации процесса выполнения заявок на снятие контрольных показаний приборов учета газа приведена в Приложении № 10 к Регламенту.

7.5. Работа с Клиентами в рамках заявок на предоставление справок о состоянии расчетов по лицевому счету.

7.5.1. Приём заявок на предоставление справок о состоянии расчетов по лицевому счету выполняется только в регионах, где Общество является поставщиком газа.

7.5.2. При поступлении заявки на предоставление справок о состоянии расчетов по лицевому счету Специалист ЕЦПУ обязан принять и проверить

пакет документов, приложенный к заявке. В заявке указывается следующая информация:

- сведения о потребителе (для физического лица - фамилия, имя, отчество, реквизиты документа, удостоверяющего личность, контактный телефон);
- документ подтверждающий право собственности на жилое помещение (в случае необходимости).

Заявка на предоставление справок о состоянии расчетов по лицевому счету передается Специалисту Абонентного отдела для исполнения в текущем режиме.

7.5.3 После исполнения заявки Специалист ЕЦПУ закрывает заявку в CRM-системе.

7.5.4 Схема регламентации процесса предоставления услуг на предоставление справок о состоянии расчетов по лицевому счету приведена в Приложении № 11к Регламенту.

7.6. Работа с Клиентами в рамках заключения договоров на техническое обслуживание и ремонт ВКГО (ВДГО), поставку газа.

7.6.1. При обращении Клиента в ЕЦПУ, Абонентный отдел с целью заключить договор на ТО ВКГО (ВДГО), поставку газа (в случае, если поставщиком является Общество) Специалист ЕЦПУ обязан проверить полный комплект документов, необходимых для заключения вышеуказанных договоров.

7.6.2. В случае, если форма договора на ТО ВКГО (ВДГО) и поставку газа не формируется в CRM-системе, по просьбе Клиента Специалист ЕЦПУ, Абонентного отдела оказывает помощь в заполнении бланков договора. Указывает в договоре состав оборудования, тарифы, действующие в Обществе на момент заключения договора, присваивает номер договору. При необходимости делает копии представленных документов, подлинные документы возвращает Клиенту. В случае представления Клиентом копий документов, представленные копии сверяет с оригиналами.

7.6.3. В случае формирования договора при помощи CRM-системы, Специалист ЕЦПУ, Абонентного отдела обязан сверить состав оборудования, зарегистрированный в CRM-системе с паспортами на оборудование, предоставленными Клиентом. В случае обнаружения несовпадения в составе оборудования, Специалист ЕЦПУ, Абонентного отдела обязан потребовать у Клиента документы, подтверждающие факт замены оборудования.

7.6.4. При обращении Клиента (в случае, если поставщиком является Общество) в ЕЦПУ с целью подать заявку на платную услугу, Специалист ЕЦПУ обязан проверить наличие действующего договора на ТО ВКГО (ВДГО), поставку газа в CRM-системе. В случае отсутствия вышеуказанных договоров или при наличии договора с истекшим сроком, Специалист ЕЦПУ обязан уведомить Клиента о необходимости заключения договоров во избежание отключения от газоснабжения, предложить заключить договор в офисе ЕЦПУ или подготовить бланки, приложив их к оформленной платной заявке.

Заклученные договоры на ТО ВКГО (ВДГО) и поставку газа передаются специалистам по виду деятельности для регистрации в CRM-системе не позднее дня, следующего за датой заключения договора.

7.7. Работа с Клиентами в рамках заключения договоров на подключение (технологическое присоединение) объектов капитального строительства к сети газораспределения и выдачи технических условий.

7.7.1. Клиент вправе обратиться в ЕЦПУ за информацией о порядке подключения объектов капитального строительства к сетям газораспределения. Специалисты ЕЦПУ обязаны дать полную информацию Клиенту о порядке подключения объектов капитального строительства к сетям газораспределения.

7.7.2. Запрос о предоставлении технических условий на подключение (технологическое присоединение) объектов капитального строительства к сетям газораспределения или заявки о заключении договора о подключении (технологическом присоединении) объектов капитального строительства к сети газораспределения может быть передан посредством:

- личного обращения в ЕЦПУ Клиента;
- подачи заявки на сайте Общества в разделе «Технологическое присоединение»;
- подачи заявки на сайте электронных услуг «Услуги 27» <https://uslugi27.ru> – для Клиентов Хабаровского края
- подачи заявки на портале Единого оператора газификации <https://connectgas.ru>;
- подачи заявки по электронной почте info@gazdv.ru.

Клиент вправе представить заявление о заключении договора о подключении через представителя, при условии предъявления доверенности или иного документа (агентский договор, договор представления интересов Клиента, доверенности) подтверждающего полномочия представителя Клиента.

7.7.3. При поступлении заявки, переданной одним из вышеперечисленных способов, Специалист ЕЦПУ обязан проверить на полноту комплект документов, предоставленных Клиентом.

7.7.4. В случае если Клиент не обладает информацией о планируемой величине максимального часового расхода газа, указанная информация уточняется с участием Специалиста ЕЦПУ.

7.7.5. В случае если к запросу не приложен максимальный часовой расход газа (свыше 7 куб.м), Специалист ЕЦПУ в день подачи запроса информирует Клиента, о том, что последний вправе, либо заключить договор с Обществом на выполнение работ по теплотехническому расчету потребности в топливе, либо обратиться к иному лицу, которое вправе выполнять указанный расчет и проектные работы.

7.7.6. К запросу о подключении (технологическом присоединении) прилагается заявление.

7.7.7. Принятый запрос регистрируется в CRM-системе. Заявление и пакет документов к нему Специалист ЕЦПУ прикладывает к сформированной заявке электронным документом.

7.7.8. В случае выявления неполноты представленных документов, Специалист ЕЦПУ должен предложить Клиенту доукомплектовать пакет недостающими документами. Специалист ЕЦПУ не в праве отказать в приёме запроса, в случае, если Клиент настаивает на принятии неполного пакета документов.

7.7.9. В случае регистрации в CRM-системе запроса о подключении с полным пакетом документов, Специалист ЕЦПУ в день поступления запроса передает его в управление технологического присоединения (посредством CRM-системы) для определения технической возможности технологического присоединения к сетям газораспределения.

7.7.10. После регистрации запроса Специалист ЕЦПУ контролирует ход исполнения заявки. При необходимости связывается со службой - исполнителем в целях отслеживания этапов выполнения.

7.7.11. При получении от Управления технологического присоединения (или другого подразделения, отвечающего за подготовку договоров о подключении (технологическом присоединении) в регионах) (далее – УТП) договора о подключении Специалист ЕЦПУ обязан пригласить Клиента в ЕЦПУ для ознакомления с условиями договора и подписания.

7.7.12. Если Клиент не явился за получением договора в течение 3-х рабочих дней (или изъявил желание получить договор дистанционно), Специалист ЕЦПУ подготавливает сопроводительное письмо и направляет пакет документов в ОДОУ для отправки Клиенту почтой.

7.7.13. Схема регламентации процесса приёма запросов от Клиентов на подключение (технологическое присоединение) объектов капитального строительства к сети газораспределения приведена в Приложении № 5 к Регламенту.

7.7.14. При поступлении подписанного со стороны Клиента договора на подключение (технологическое присоединение) Специалист ЕЦПУ обязан отсканировать экземпляр Общества, приложить к созданной заявке в CRM-системе электронную копию. Оригинал договора сдать в структурное подразделение Общества, отвечающее за договорную работу (далее - ДО) не позднее одного рабочего дня, следующего за днем поступления подписанного договора в ЕЦПУ.

7.8. Работа с Клиентами в рамках заключения договоров на выполнение теплотехнического расчета.

7.8.1. Запрос о заключении договора на выполнение теплотехнического расчёта может быть передан посредством:

- личного обращения в ЕЦПУ Клиента;
- подачи заявки на сайте Общества в разделе «Заявка на услугу»;

- подачи заявки на сайте электронных услуг «Услуги 27» <https://uslugi27.ru>
– для Клиентов Хабаровского края

- подачи заявки на портале Единого оператора газификации
<https://connectgas.ru>;

- подачи заявки по электронной почте info@gazdv.ru.

Клиент вправе представить заявление о заключении договора через представителя, при условии предъявления доверенности или иного документа подтверждающего полномочия представителя Клиента.

7.8.2. При поступлении заявки, переданной одним из вышеперечисленных способов, Специалист ЕЦПУ обязан проверить на полноту комплект документов, предоставленных Клиентом.

7.8.3. К запросу о выполнении теплотехнического расчета прилагается заявление, заполненное по утвержденной форме.

7.8.4. Принятый запрос регистрируется в CRM-системе не позднее одного рабочего дня, следующего за днем поступления запроса. Заявление и пакет документов к нему Специалист ЕЦПУ прикладывает к сформированной заявке электронным документом, заявку направляет в проектно-сметный отдел (далее – ПСО).

7.8.5. При получении от ПСО договора на выполнение теплотехнического расчета сотрудник ЕЦПУ обязан пригласить Клиента в ЕЦПУ для ознакомления с условиями договора и подписания.

Если Клиент не явился за получением договора в течение 10-ти рабочих дней (или изъявил желание получить договор дистанционно), Специалист ЕЦПУ подготавливает сопроводительное письмо и направляет пакет документов в ОДОУ для отправки Клиенту почтой.

7.8.6. В течение 5 дней со дня подписания Клиентом договора, последний обязан внести предоплату в размере 100% от суммы договора в кассе ЕЦПУ или на расчётный счет Общества.

7.8.7. При поступлении подписанного со стороны Клиента договора на выполнение теплотехнического расчета Специалист ЕЦПУ обязан отсканировать экземпляр Общества, приложить к созданной заявке в CRM-системе электронную копию. Оригинал договора сдать в ДО не позднее одного рабочего дня, следующего за днем поступления подписанного договора в ЕЦПУ. Копию договора сдать в Бухгалтерию не позднее одного рабочего дня, следующего за днем поступления подписанного договора в ЕЦПУ.

7.8.8. После поступления подписанного договора и оплаты стоимости работ Специалист ЕЦПУ создает заявку в CRM-системе на выполнение работ и передает на исполнение ответственному структурному подразделению (ПСО). Срок выполнения услуги составляет 5 рабочих дней.

7.8.9. По окончании выполнения работ ответственное структурное подразделение (ПСО) направляет в ЕЦПУ готовый расчёт с актом сдачи-приёмки выполненных работ в двух экземплярах.

7.8.10. Специалист ЕЦПУ обязан пригласить Клиента в ЕЦПУ для приёма выполненных работ. В случае подписания акта сдачи-приёмки выполненных

работ Специалист ЕЦПУ обязан приложить электронную копию акта в CRM-систему. Оригинал акта сдать в бухгалтерию не позднее одного рабочего дня, следующего за днем подписания акта.

7.8.11. После подписания актов сдачи-приёмки выполненных работ исполнитель переводит статус заявки в CRM-системе на статус «Исполнено». Специалист ЕЦПУ обязан закрыть заявку, проставив статус «Закрито».

7.8.12. Схема регламентации процесса приёма запросов от Клиентов на выполнение теплотехнического расчёта приведена в Приложении №6 к Регламенту.

7.9. Работа с Клиентами в рамках заключения договоров на строительство газораспределительной сети в границах земельного участка Клиента.

7.9.1. Запрос о заключении договора на строительство газораспределительной сети в границах земельного участка Клиента может быть передан посредством:

- личного обращения в ЕЦПУ Клиента;
 - подачи заявки на сайте Общества в разделе «Заявка на услугу»;
 - подачи заявки на сайте электронных услуг «Услуги 27» <https://uslugi27.ru>
- для Клиентов Хабаровского края;
- подачи заявки по электронной почте info@gazdv.ru.

Клиент вправе представить заявление о заключении договора через представителя, при условии предъявления доверенности или иного документа подтверждающего полномочия представителя Клиента.

7.9.2. При поступлении заявки, переданной одним из вышеперечисленных способов, Специалист ЕЦПУ обязан проверить на полноту комплект документов, предоставленных Клиентом.

7.9.3. К запросу на строительство сети в границах земельного участка прилагается заявление.

7.9.4. Принятый запрос регистрируется в CRM-системе не позднее одного рабочего дня, следующего за днем поступления запроса. Заявление и пакет документов к нему Специалист ЕЦПУ прикладывает к сформированной заявке электронным документом, заявку направляет в структурное подразделение Общества, ответственное за данный вид работ (УЗЗ).

7.9.5. При получении от УЗЗ договора Сотрудник ЕЦПУ обязан пригласить Клиента в ЕЦПУ для ознакомления с условиями договора и подписания.

Если Клиент не явился за получением договора в течение 10-ти рабочих дней (или изъявил желание получить договор дистанционно), Специалист ЕЦПУ подготавливает сопроводительное письмо и направляет пакет документов в ОДОУ для отправки Клиенту почтой.

7.9.6. В течение 5 дней со дня подписания Клиентом договора, последний обязан внести предоплату в размере 100% от суммы договора в кассе ЕЦПУ или на расчётный счет Общества.

7.9.7. При поступлении подписанного со стороны Клиента договора Специалист ЕЦПУ обязан отсканировать экземпляр Общества, приложить к созданной заявке в CRM-системе электронную копию. Оригинал договора сдать в ДО не позднее одного рабочего дня, следующего за днем поступления подписанного договора в ЕЦПУ. Копию договора сдать в Бухгалтерию не позднее одного рабочего дня, следующего за днем поступления подписанного договора в ЕЦПУ.

7.9.8. После поступления подписанного договора и оплаты стоимости работ Специалист ЕЦПУ создает заявку в CRM-системе на выполнение работ и передает на исполнение в УЗЗ. Срок выполнения услуги составляет 30 рабочих дней.

7.9.9. По окончании выполнения работ УЗЗ направляет в ЕЦПУ акты сдачи-приёмки выполненных работ в двух экземплярах.

7.9.10. Специалист ЕЦПУ обязан пригласить Клиента в ЕЦПУ для приёма выполненных работ. В случае подписания акта сдачи-приёмки выполненных работ Специалист ЕЦПУ обязан приложить электронную копию акта в CRM-систему. Оригинал акта сдать в бухгалтерию не позднее одного рабочего дня, следующего за днем подписания акта.

7.9.11. После подписания актов сдачи-приёмки выполненных работ исполнитель переводит статус заявки в CRM-системе на статус «Исполнено». Специалист ЕЦПУ обязан закрыть заявку, проставив статус «Закррито».

7.9.12. Схема регламентации процесса предоставления услуг по строительным-монтажным работам в границах земельного участка Клиента приведена в Приложении №7 к Регламенту.

7.10. Работа с Клиентами в рамках приёма заявок на первичный пуск газа.

7.10.1. Первичный пуск газа осуществляется в рамках заключенного договора о подключении (технологическом присоединении).

7.10.2. При обращении Клиента (физического лица) в ЕЦПУ с целью подать заявку на первичный пуск газа Специалист ЕЦПУ проверяет наличие заключенного договора о подключении (технологическом присоединении) в CRM-системе, в случае наличия договора запрашивает информацию у ответственного структурного подразделения (посредством телефонной связи/по электронной почте) о наличии подписанных актов готовности сетей газопотребления.

7.10.3. При условии оплаты Клиентом 50% или 85% (в зависимости от категории договора) суммы договора о подключении (технологическом присоединении), а также готовности сетей газопотребления Специалист ЕЦПУ

приглашает Клиента для заключения договора на ТО ВДГО и поставку газа (в случае, если поставщиком является Общество).

7.10.4. После заключения договоров Специалист ЕЦПУ создает заявку в CRM-системе на первичный пуск газа.

После регистрации заявка на первичный пуск газа посредством CRM-системы поступает в работу ответственным структурным подразделениям для подготовки соответствующих актов:

- в УТП для подготовки акта о подключении (технологическом присоединении); актов о разграничении имущественной принадлежности и эксплуатационной ответственности. Подписанные со стороны Общества акты должны поступить в ЕЦПУ не позднее 2-х рабочих дней со дня регистрации заявки на первичный пуск газа;

- в эксплуатационное подразделение для подготовки акта-наряда на первичный пуск газа;

- в ЕЦПУ для подготовки карточки регистрации. В карточке регистрации должна указываться информация о количестве проживающих граждан в газифицируемом помещении, а также информация об общей площади отапливаемого помещения. Карточка регистрации с полным пакетом документов для первичного пуска газа передаётся службе-исполнителю по реестру.

Совместно со службой –исполнителем Специалист ЕЦПУ согласует с Клиентом ближайшую дату первичного пуска газа. Дата исполнения заявки не должна превышать 3-х рабочих дней с даты регистрации заявки на первичный пуск газа.

7.10.5. После выполнения заявки на первичный пуск газа служба-исполнитель обязана передать в ЕЦПУ карточку регистрации не позднее одного рабочего дня следующего за днем подключения.

7.10.6. Специалист ЕЦПУ обязан проверить полноту внесенных данных в карточку регистрации, передать документы в соответствующие структурные подразделения в течение одного рабочего дня, следующего за датой подключения:

- карточку регистрации, акт ввода в эксплуатацию прибора учета газа, акт разграничения границ ответственности; заключенный договор на ТО ВДГО (копия договора, если обслуживающей организацией выступает не Общество); заключенный договор на поставку газа (копия договора, если поставщиком выступает не Общество); копии технических паспортов на газоиспользующее оборудование, копия документа, подтверждающего право собственности на жилое помещение, копия основного документа, удостоверяющего личность – в Абонентский отдел;

- акт о подключении (технологическом присоединении), акт разграничения границ имущественной принадлежности – в УТП;

- акт о разграничении эксплуатационной ответственности – эксплуатационное подразделение.

Акт-наряд на первичный пуск газа служба-исполнитель сдаёт в эксплуатационное подразделение в день подключения объекта капитального строительства к сети газораспределения.

7.10.7. Схема регламентации процесса организации первичного пуска газа приведена в Приложении № 8 к Регламенту.

**Начальник Единого центра
предоставления услуг**



И.П. Рылова

Форма акта сдачи-приёмки выполненных работ

Акционерное общество "Газпром газораспределение Дальний Восток"
680011, г. Хабаровск, ул. Брестская, 51. Тел. (4212) 41-74-05
ИНН 2722010548 КПП 272250001 ОГРН 1022701128317

АКТ СДАЧИ-ПРИЕМКИ ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТ

« _____ » _____ Г.

АО "Газпром газораспределение Дальний Восток", именуемое в дальнейшем «Подрядчик», в лице _____, действующего на основании доверенности № _____, и _____, именуемый (ая) в дальнейшем «Заказчик», составили настоящий акт о том, что Подрядчик выполнил, а Заказчик принял в полном объеме следующие работы по договору № _____ от _____ по адресу _____.

№ позиции по прейскуранту	Наименование работы	Цена с НДС 20%, руб.

Итого: _____ (_____) руб. 00 коп., в том числе НДС 20%.

Работа выполнена Подрядчиком с надлежащим качеством, Заказчик претензий не имеет.
При выполнении Работ использованы следующие оборудование и материалы Заказчика:

№ п/п	Наименование материалов	Ед. изм.	Кол-во	Цена за 1 ед., руб.	Стоимость, руб.

Итого: _____

Работу сдал Подрядчик _____
Расшифровка подписи _____

Работу принял Заказчик _____
Расшифровка подписи _____

Исполнитель работ _____
Расшифровка подписи _____

Форма акта выполнения заявки

АО "Газпром газораспределение Дальний Восток"

исп. до _____

№ _____ / _____

АКТ выполнения заявки

ФИО заявителя:

Телефон заявителя:

Адрес проведения работ:

Дата поступления заявки:

Дата оказания услуги:

Примечание:

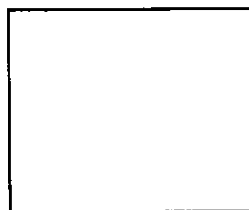
Вид проводимых работ:

Зарегистрированное оборудование

ПУ: Марка _____ № _____ Направление _____ № пломбы _____
 Плита: Марка _____ Кол-во конф. _____ дух.шкаф _____
 Дата изготовления: _____ Срок эксплуатации _____
 Кран опуска: _____ Заглушка _____ Дата последнего ТО _____
 Подводка кран-ПУ: _____ Подводка кран-плита: _____ Подводка ПУ-плита: _____

Установленное оборудование

Эскиз установленного оборудования



Характеристика оборудования

№ демонтированного ПУ _____ - _____ Контрольные показания _____

№ установленного ПУ _____ - _____ Контрольные показания _____

Марка газовой плиты _____ Количество конфорок _____

Духовой шкаф: Газовый Электрический Отсуте

Срок эксплуатации газовой плиты: до 3 лет свыше 3 лет

Кран: Шаровый Пробковый Заглушка: Установлена Демонтирована

Подводка к газовой плите:	<input type="checkbox"/> Резинотканевый рукав <input type="checkbox"/> Сильфонная подводка <input type="checkbox"/> Жесткая подводка <input type="checkbox"/> Гибкая труба <input type="checkbox"/> ПВХ рукав	Подводка к прибору учета:	<input type="checkbox"/> Резинотканевый рукав <input type="checkbox"/> Сильфонная подводка <input type="checkbox"/> Жесткая подводка <input type="checkbox"/> Гибкая труба <input type="checkbox"/> ПВХ рукав
---------------------------	---	---------------------------	---

Исполнитель _____ (должность, Фамилия И.О., подпись)

Заявитель _____ (Фамилия И.О., подпись)

Форма акта испытания на герметичность

№Х-_____/____

Составляется в двух экземплярах

АО "Газпром газораспределение Дальний Восток"

Акт испытания на герметичность внутриквартирного газового оборудования (ВКГО)

" " _____ 20 ____ г.

(населенный пункт)

Адрес: _____

Фамилия, И.О. собственника (пользователя) _____

Установленное оборудование:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Испытание ВКГО на герметичность произведено воздухом с использованием **водяного манометра/технического манометра ДМ-1-60** (ненужное зачеркнуть), давлением 5 кПа в течение 5 минут. По результатам испытания падение давления составило _____ кПа.

Во время испытания на герметичность газопровода, прибора учета газа и газоиспользующего оборудования ВКГО утечек воздуха, признаков разрыва или нарушения прочности соединений, дефектов монтажа **обнаружено/не обнаружено** (ненужное зачеркнуть).

Обнаруженные дефекты _____

(заполняется в случае обнаружения дефектов)

Заключение: _____

Система ВКГО признается **выдержавшей/не выдержавшей** (ненужное зачеркнуть) испытание на герметичность.

К эксплуатации **пригодна/не пригодна** (ненужное зачеркнуть).

Эскиз установленного оборудования (заполняется при монтаже).

Исполнитель монтажа ВКГО:

(Должность)	(Фамилия, Имя, Отчество)	(Подпись)

Собственник (пользователь):		
	(Фамилия, Имя, Отчество)	(Подпись)

Представитель специализированной организации:

(Должность)	(Фамилия, Имя, Отчество)	(Подпись)

Форма акта-наряд на отключение

АО «Газпром газораспределение Дальний Восток»

Срок хранения: постоянно

АКТ – НАРЯД № _____ на отключение газоиспользующего оборудования жилых зданий

« ____ » _____ 20__ г.

Представителю службы _____
(ФИО, должность)

ввиду _____
(указать причину)

поручается отключить _____
(наименование прибора)

в квартире № _____ дома _____ по ул. _____

у абонента _____
(Ф.И.О абонента)

Наряд выдал _____

Наряд получил _____

Мною _____
(ФИО, должность)

« ____ » _____ 20__ г. _____ ч. _____ мин. в присутствии

(ФИО лица, присутствующего при отключении)

отключено газоиспользующее оборудование

(указать наименование, количество приборов, способ отключения)

в квартире № _____ дома № _____ по ул. _____

Подписи:

Представитель эксплуатационной организации _____

Присутствующие лица _____

Ответственный квартиросъемщик (абонент) _____

Форма бланка выполнения замеров

Бланк выполнения заявки

ФИО заявителя:

Телефон заявителя:

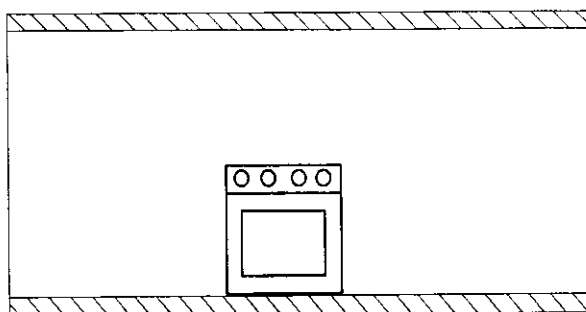
Адрес проведения работ:

Дата поступления заявки:

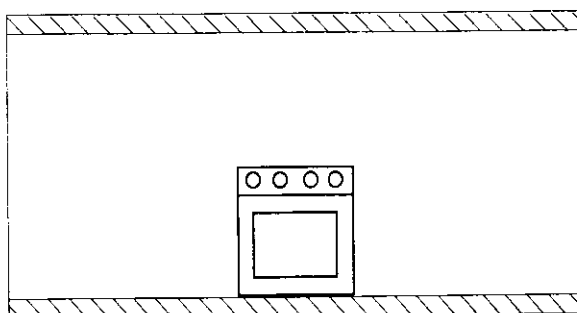
Дата оказания услуги:

Эскиз

до выполнения работ



после выполнения работ



Состав работ:

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Монтаж газового счетчика с подключением газовой плиты со сварочными работами с пуском газа при количестве приборов на стояке до 5 <input type="checkbox"/> Монтаж газового счетчика с подключением газовой плиты со сварочными работами с пуском газа при количестве приборов на стояке свыше 5 <input type="checkbox"/> Перемонтаж ВДГ со сварочными работами с пуском газа при количестве приборов на стояке до 5 <input type="checkbox"/> Перемонтаж ВДГ со сварочными работами с пуском газа при количестве приборов на стояке свыше 5 <input type="checkbox"/> Отключение газового прибора со сварочными работами с пуском газа при количестве приборов до 5 <input type="checkbox"/> Отключение газового прибора со сварочными работами с пуском газа при количестве приборов свыше 5 | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Вызов слесаря <input type="checkbox"/> Монтаж газового счетчика с подключением газовой плиты без сварочных работ <input type="checkbox"/> Установка бытового счетчика после ремонта или поверки <input type="checkbox"/> Подключение новой газовой плиты <input type="checkbox"/> Резка газопровода - ____ шт. <input type="checkbox"/> Стык при сварочных работах = ____ шт. <input type="checkbox"/> Подключение варочной поверхности <input type="checkbox"/> Подключение духового шкафа <input type="checkbox"/> Установка газового крана при сварочных работах <input type="checkbox"/> Установка/замена газового крана D ____ <input type="checkbox"/> Крепление газопровода кронштейном к стене <input type="checkbox"/> Установка заглушки <input type="checkbox"/> Установка гибкой гофрированной трубы |
|---|---|

Винт 4x8 ____ шт.

Дюбель ____ шт.

Диэлектрическая вставка ____ шт.

Заглушка D ____

Кран шаровый D ____ / ____ шт.

Кронштейн пластик. (для шлангов) ____ шт.

Муфта D ____ / ____ шт.

Ниппель переходной 1/2-3/4 ____ шт.

Подвес прямой ____ шт.

Прокладка (паронит) ____ шт.

Рукав ПВХ ____ пм

Рукав резиновый 1,2м вн/вн ____ шт.

Рукав резиновый 1,5м вн/вн ____ шт.

Сгон 1/2нар 100мм = ____ шт.

Саморез ____ шт.

Сильфонная подводка 30-60см ____ шт.

Труба для газа гибкая D15 (к) ____ пм

Угловой штуцер ____ шт.

Сильфонная подводка 50-100см- ____ шт.

Сильфонная подводка 75-150см- ____ шт.

Сильфонная подводка 125-250см- ____ шт.

Счетчик СГ-1

Счетчик СГМБ-1,6

Счетчик GSN-1.6

Счетчик КГ-2 Направление ____

Счетчик КГ-4 Направление ____

Соединение прямое - ____ шт.

Соединение угловое - ____ шт.

Тройник D15 вн-вн-вн ____ шт.

Трубная заготовка D ____ / ____ пм

Угольник D15 ____ шт.

Хомут ECOFIX ____ шт.

Хомут INKA ____ шт.

Штуцер D15 нар ____ шт.

Штуцер D15 вн. ____ шт.

Фитинг с гайками D15 нар. ____ шт.

Фитинг с гайками D15 вн. ____ шт.

Доступ к отключающему устройству на стояке

Натяжной потолок (при сварочных работах)

Заказчик _____

(Подпись)

Исполнитель _____

(Подпись)

Форма реестра передачи заявок по ремонту, монтажу и замене газоиспользующего оборудования

Реестр пакета документов № _____ / *Наименование службы-исполнителя*

№ п/п	Номер заявки	Дата регистрации	Фамилия абонента	Адрес	Оплата	
					Касса ЕЦПУ	Терминал
1						
2						
3						
Итого						

Сдал _____ / _____

" " _____ 20__ г.

Принял _____ / _____

" " _____ 20__ г.

Принял _____ / _____

" " _____ 20__ г.

Принял _____ / _____

" " _____ 20__ г.

Схема регламентации процесса предоставления услуг по ремонту, монтажу и замене газоиспользующего оборудования

Заявка на услуги по ремонту, монтажу и замене газоиспользующего оборудования							
№№ п/п	Наименование этапа бизнес-процесса	Краткое описание этапа бизнес-процесса	Документы		Исполнитель (наименование подразделения)	Предельный срок выполнения этапа бизнес-процесса	Общий предельный срок на выполнение бизнес-процесса
			входящие	исходящие			
1.	Регистрация заявки	Проверка комплектности документов; регистрация заявки в CRM-системе с прикреплением скан-копий документов; приём оплат, назначение в CRM-системе задачи на исполнение, формирование реестра	Заявка, комплект документов	Заявка, комплект документов	Сотрудник ЕЦПУ	1 день	Не более 3-х дней
2.	Выполнение заявки	Назначение слесаря-исполнителя, выдача задания исполнителю, выдача материалов со склада. Приём выполненных заявок от слесарей, изменение статуса заявок в CRM-системе.	Заявка, комплект документов	Заявка, комплект документов	Группа по монтажу ВДГО г. Хабаровск, Служба ВДО Комсомольский филиал, Служба ВДГО ПЭУ по Сахалинской области	Не более 3 дней	
3.	Постобработка выполненных заявок	Зарегистрировать в CRM-системе изменения в составе ГИО Заказчика, составление реестров актов сдачи-приёмки выполненных работ (включая сверку сумм в CRM-системе и акте); реестров актов для передачи сторонним организациям (поставщикам газа), закрытие заявок в CRM-системе.	Заявка, комплект документов	Реестры актов сдачи-приёмки, реестры выполненных заявок	Сотрудник ЕЦПУ	Не более 2 дней (закрытие заявок в CRM-системе не позднее одного рабочего дня, следующего за днем выполнения заявки)	

Схема регламентации процесса предоставления услуг по выдаче справок

Заявка на выдачу справки (без выезда специалиста)							
№№ п/п	Наименование этапа бизнес-процесса	Краткое описание этапа бизнес-процесса	Документы		Исполнитель (наименование подразделения)	Предельный срок выполнения этапа бизнес-процесса	Общий предельный срок на выполнение бизнес-процесса
			входящие	исходящие			
1.	Регистрация заявки	Проверка комплектности документов; регистрация заявки в CRM-системе с прикреплением скан-копий документов; приём оплат, назначение в CRM-системе задачи на исполнение.	Комплект документов	Заявка, комплект документов	Сотрудник ЕЦПУ	1 день	Не более 3-х дней
2.	Подготовка справки (выполнение заявки)	Подготовка справки, согласование справки с отделом эксплуатации	Заявка, комплект документов	Справка	Сотрудник ЕЦПУ	Не более 3 дней	
3.	Постобработка выполненных заявок	Оповещение Заказчика о готовности справки, изменение статуса в CRM-системе на статус «Исполнено», подписание актов сдачи-приёмки выполненных работ, выдача справки, закрытие заявки в CRM-системе.	Справка	Реестры актов сдачи-приёмки	Сотрудник ЕЦПУ	Не более 2 дней (закрытие заявок в CRM-системе не позднее одного рабочего дня, следующего за днем выполнения заявки)	

Схема регламентации процесса предоставления услуг по выдаче справок

Заявка на выдачу справки (с выездом специалиста)							
№.№ п/п	Наименование этапа бизнес-процесса	Краткое описание этапа бизнес-процесса	Документы		Исполнитель (наименование подразделения)	Предельный срок выполнения этапа бизнес-процесса	Общий предельный срок на выполнение бизнес-процесса
			входящие	исходящие			
1.	Регистрация заявки	Проверка комплектности документов; регистрация заявки в CRM-системе с прикреплением скан-копий документов; приём оплат, назначение в CRM-системе задачи на исполнение.	Комплект документов	Заявка, комплект документов	Сотрудник ЕЦПУ	1 день	Не более 3-х дней
2.	Выполнение заявки	Назначение слесаря-исполнителя, выдача задания исполнителю. Приём выполненных заявок от слесарей, изменение статуса заявок в CRM-системе.	Заявка, комплект документов	Акт сдачи-приёмки выполненных работ	Группа по монтажу ВДГО г. Хабаровск, Служба ВДО Комсомольский филиал, Служба ВДГО ПЭУ по Сахалинской области	Не более 3 дней	
3.	Подготовка справки	Подготовка справки, согласование справки. Оповещение Заказчика о готовности справки, выдача справки, закрытие заявки в CRM-системе.	Акт сдачи-приёмки выполненных работ	Справка	Сотрудник ЕЦПУ	Не более 2 дней (закрытие заявок в CRM-системе не позднее одного рабочего дня, следующего за днем выполнения заявки)	

Схема регламентации процесса предоставления услуг на ввод в эксплуатацию приборов учета газа, установленных сторонними организациями

Заявка на ввод в эксплуатацию приборов учета газа, установленных сторонними организациями							
№№ п/п	Наименование этапа бизнес-процесса	Краткое описание этапа бизнес-процесса	Документы		Исполнитель (наименование подразделения)	Предельный срок выполнения этапа бизнес-процесса	Общий предельный срок на выполнение бизнес-процесса
			входящие	исходящие			
1.	Регистрация заявки	Проверка комплектности документов; регистрация заявки в CRM-системе с прикреплением скан-копий документов, назначение в CRM-системе задачи на исполнение.	Комплект документов	Заявка, комплект документов	Сотрудник ЕЦПУ	1 день	Не более 5-х дней
2.	Выполнение заявки	Назначение слесаря-исполнителя, выдача задания исполнителю. Приём выполненных заявок от слесарей, изменение статуса заявок в CRM-системе, с прикреплением скан-копий актов ввода в эксплуатацию, формирование реестра выполненных заявок.	Заявка, комплект документов	Реестр актов ввода в эксплуатацию	Служба по обслуживанию ВДГО г. Хабаровск	Не более 5 дней	
3.	Постобработка выполненных заявок	Зарегистрировать в CRM-системе изменения в составе ГИО Заказчика, закрытие заявок в CRM-системе, передача реестра в отдел реализации газа (абонентский отдел).	Реестр актов ввода в эксплуатацию	Реестр актов ввода в эксплуатацию	Сотрудник ЕЦПУ	1 день	

Схема регламентации процесса предоставления услуг по заключения договоров на подключение (технологическое присоединение) объектов капитального строительства к сети газораспределения

Заявка на подключение (технологическое присоединение) объектов капитального строительства к сети газораспределения							
№ п/п	Наименование этапа бизнес-процесса	Краткое описание этапа бизнес-процесса	Документы		Исполнитель (наименование подразделения)	Предельный срок выполнения этапа бизнес-процесса	Общий предельный срок на выполнение бизнес-процесса
			входящие	исходящие			
1.	Регистрация заявки	Проверка комплектности документов; регистрация заявки в CRM-системе с прикреплением скан-копий документов; назначение в CRM-системе задачи на исполнение	Заявка, комплект документов	Заявка, комплект документов	Сотрудник ЕЦПУ	1 день	От 15 до 30 дней в зависимости от категории Заявителя
2.	Подготовка договора о подключении	Определение технической возможности; подготовка технических условий; подготовка договора (или мотивированного отказа); прикрепление скан-копии договора (отказа) в CRM-систему; перевод заявки в CRM-системе на статус «Исполнено», передача оригиналов договора Сотруднику ЕЦПУ для выдачи Заказчику.	Заявка, комплект документов	Договор/ мотивированный отказ	УТП г. Хабаровск ОКС Комсомольский филиал, ПТО ПЭУ по Сахалинской области	От 15 до 30 дней в зависимости от категории Заявителя	
3.	Подписание договора с Заявителем	Уведомление Заявителя о готовности договора (отказа); подписание договора; прикрепление скан-копии подписанного договора (мотивированного отказа) в CRM-систему, закрытие заявки в CRM-системе.	Договор/ мотивированный отказ	Подписанный договор/расписка о получении мотивированного отказа	Сотрудник ЕЦПУ	1 день со дня подписания договора	

Схема регламентации процесса предоставления услуг по заключению договоров на выполнение теплотехнического расчета

Заявка на выполнение теплотехнического расчета							
№.№ п/п	Наименование этапа бизнес- процесса	Краткое описание этапа бизнес-процесса	Документы		Исполнитель (наименование подразделения)	Предельный срок выполнения этапа бизнес-процесса	Общий предельный срок на выполнение бизнес-процесса
			входящие	исходящие			
1.	Регистрация заявки	Проверка комплектности документов; регистрация заявки в CRM-системе с прикреплением скан-копий документов; назначение в CRM-системе задачи на исполнение.	Заявка, комплект документов	Заявка, комплект документов	Сотрудник ЕЦПУ	1 день	10 дней
2.	Подготовка договора	Подготовка договора, изменение статуса заявки в CRM-системе на «Исполнено», передача договора в ЕЦПУ.	Заявка, комплект документов	Договор	ПСУ г. Хабаровск	1 дня	
3.	Подписание договора	Уведомление Заказчика о готовности договора; подписание договора, приём оплаты по договору; закрытие заявки в CRM-системе. Создание заявки в CRM-системе на подготовку расчета, прикрепление скан-копии договора к заявке, направление заявки исполнителю. Передача копии договора в Бухгалтерию, оригинала договора – в договорной отдел.	Договор	Договор, заявка	Сотрудник ЕЦПУ	1 день	
4.	Выполнение расчёта	Выполнение расчета, подготовка актов сдачи-приёмки выполненных работ, изменение статуса заявки в CRM-системе на «Исполнено», передача расчета и актов в ЕЦПУ.	Договор, заявка	Расчет, акты сдачи-приёмки выполненных работ	ПСУ г. Хабаровск	5 рабочих дней	
5.	Передача расчёта Заказчику	Передача расчета Заказчику, подписание актов сдачи-приёмки выполненных работ, передача акта в бухгалтерию, закрытие заявки в CRM-системе.	Расчет, акты сдачи-приёмки выполненных работ	Подписанный акт сдачи-приёмки выполненных работ	Сотрудник ЕЦПУ	1 день	

Схема регламентации процесса предоставления услуг по строительно-монтажным работам в границах земельного участка Клиента

Заявка на строительно-монтажные работы							
№№ п/п	Наименование этапа бизнес-процесса	Краткое описание этапа бизнес-процесса	Документы		Исполнитель (наименование подразделения)	Предельный срок выполнения этапа бизнес-процесса	Общий предельный срок на выполнение бизнес-процесса
			входящие	исходящие			
1.	Регистрация заявки	Проверка комплектности документов; регистрация заявки в CRM-системе с прикреплением скан-копий документов; назначение в CRM-системе задачи на исполнение.	Заявка, комплект документов	Заявка, комплект документов	Сотрудник ЕЦПУ	1 день	30 дней
2.	Подготовка договора	Подготовка договора, изменение статуса заявки в CRM-системе на «Исполнено», передача договора в ЕЦПУ.	Заявка, комплект документов	Договор	УТП г. Хабаровск	1 дня	
3.	Подписание договора	Уведомление Заказчика о готовности договора; подписание договора, приём оплаты по договору; закрытие заявки в CRM-системе. Создание заявки в CRM-системе на выполнение работ, прикрепление скан-копии договора к заявке, направление заявки исполнителю. Передача копии договора в Бухгалтерию, оригинала договора – в договорной отдел.	Договор	Договор, заявка	Сотрудник ЕЦПУ	1 день	
4.	Выполнение работ	Разработка ПСД (при необходимости), выполнение СМР, подготовка актов сдачи-приёмки выполненных работ, изменение статуса заявки в CRM-системе на «Исполнено», передача актов в ЕЦПУ.	Договор, заявка	Акты сдачи-приёмки выполненных работ	УТП г. Хабаровск	30 рабочих дней	
5.	Приёмка работ Клиентом	Подписание актов сдачи-приёмки выполненных работ, прикрепить скан-копию акта в CRM-систему, передача оригинала акта в бухгалтерию, закрытие заявки в CRM-системе.	Акты сдачи-приёмки выполненных работ	Подписанный акт сдачи-приёмки выполненных работ	Сотрудник ЕЦПУ	1 день	

Схема регламентации процесса предоставления услуг по первичному пуску газа

Заявка на первичный пуск газа (физические лица)							
№.№ п/п	Наименование этапа бизнес- процесса	Краткое описание этапа бизнес-процесса	Документы		Исполнитель (наименование подразделения)	Предельный срок выполнения этапа бизнес-процесса	Общий предельный срок на выполнение бизнес-процесса
			входящие	исходящие			
1.	Регистрация заявки	Проверка факта оплаты за ТП, проверка готовности сетей газопотребления, заключение договора на ТО ВДГО, поставку газа (при необходимости). Регистрация заявки в CRM-системе, назначение в CRM-системе задачи на исполнение, согласование даты пуска с Заявителем.	Заявка, комплект документов	Заявка, комплект документов	Сотрудник ЕЦПУ	1 день	5 дней
2.	Подготовка пакета документов для первичного пуска газа	Подготовка актов о подключении (технологическом присоединении, разграничении границ имущественной принадлежности и эксплуатационной ответственности). Подготовка карточки регистрации. Подготовка акта-наряда на пуск газа.	Заявка, комплект документов	Акты, карточка регистрации с пакетом документов	УТП, ХЭУ, ЕЦПУ г. Хабаровск, ЕЦПУ, ПТО Комсомольский филиал, ЕЦПУ, ПТО ПЭУ по Сахалинской области	3 дня	
3.	Первичный пуск газа	Получение задание от ЕЦПУ, первичный пуск газа, заполнение все форм, приложенных к карточке регистрации, подписание актов с Заказчиком, перевод статуса заявки в CRM-системе на «Исполнено».	Акты, карточка регистрации с пакетом документов	Акты, карточка регистрации с пакетом документов	Группа по монтажу ВДГО г. Хабаровск, служба ВДО Комсомольский филиал, служба ВДГО и ОКС ПЭУ по Сахалинской области	1 день	
4.	Постобработка заявки на пуск газа	Получение карточки регистрации от исполнителя, проверка полноты внесенных данных, передача документов в структурные подразделения для учета.	Акты, карточка регистрации с пакетом документов	Акты, карточка регистрации с пакетом документов	Сотрудник ЕЦПУ	1 день	

Схема регламентации процесса предоставления услуг на осуществление перерасчетов (по начислениям)

Заявка на осуществление перерасчетов по начислениям за услуги газоснабжения							
№№ п/п	Наименование этапа бизнес-процесса	Краткое описание этапа бизнес-процесса	Документы		Исполнитель (наименование подразделения)	Предельный срок выполнения этапа бизнес-процесса	Общий предельный срок на выполнение бизнес-процесса
			входящие	исходящие			
1.	Регистрация заявки	Проверка комплектности документов; регистрация заявки в CRM-системе с прикреплением скан-копий документов, назначение в CRM-системе задачи на исполнение.	Комплект документов	Заявка, комплект документов	Сотрудник ЕЦПУ	1 день	Не более 30 дней
2.	Выполнение заявки	Передача задания исполнителю-специалисту Абонентного отдела	Заявка, комплект документов	Письменный ответ Заказчику	Специалист Абонентного отдела	1 день	
3.	Постобработка выполненных заявок	Зарегистрировать в CRM-системе изменения в составе ГИО Заказчика в случае необходимости), закрытие заявки в CRM-системе.	Копия письменного ответа Заявителю		Сотрудник ЕЦПУ	1 день	

**Схема регламентации процесса предоставления услуг по снятию контрольных показаний прибора учета газа
(по заявлению)**

Заявка на снятие контрольных показаний прибора учета газа							
№№ п/п	Наименование этапа бизнес-процесса	Краткое описание этапа бизнес-процесса	Документы		Исполнитель (наименование подразделения)	Предельный срок выполнения этапа бизнес-процесса	Общий предельный срок на выполнение бизнес-процесса
			входящие	исходящие			
1.	Регистрация заявки	Проверка комплектности документов; регистрация заявки в CRM-системе с прикреплением скан-копий документов, назначение в CRM-системе задачи на исполнение.	Комплект документов	Заявка, комплект документов	Сотрудник ЕЦПУ	1 день	Не более 6 дней
2.	Выполнение заявки	Передача задания исполнителю-специалисту Абонентного отдела	Заявка, комплект документов	Реестр выполненных работ	Специалист Абонентного отдела	4 дня	
3.	Постобработка выполненных заявок	Регистрация в CRM-системе изменения в расчетной статье Заказчика (в случае необходимости). закрытие заявки в CRM-системе.	Реестр скорректированных данных по показаниям	Реестр скорректированных данных по показаниям	Специалист Абонентного отдела	1 день	

**Схема регламентации процесса предоставления услуг на предоставление справок о состоянии расчетов по
лицевому счету**

Заявка на предоставление справок о состоянии расчетов по лицевому счету							
№№ п/п	Наименование этапа бизнес-процесса	Краткое описание этапа бизнес-процесса	Документы		Исполнитель (наименование подразделения)	Предельный срок выполнения этапа бизнес-процесса	Общий предельный срок на выполнение бизнес-процесса
			входящие	исходящие			
1.	Регистрация заявки	Проверка комплектности документов; регистрация заявки в CRM-системе с прикреплением скан-копий документов, назначение в CRM-системе задачи на исполнение.	Комплект документов	Заявка, комплект документов	Сотрудник ЕЦПУ	1 день	Не более 1 дня
2.	Выполнение заявки	Передача задания исполнителю-специалисту Абонентного отдела	Заявка, комплект документов	Реестр выполненных работ	Специалист Абонентного отдела	В текущем периоде поступившей заявки	
3.	Постобработка выполненных заявок	Формирование из CRM-системы требуемого документа, предоставление Заказчику. Закрытие заявки в CRM-системе.	Реестр выполненных операций	Реестр выполненных операций	Специалист Абонентного отдела	1 день	



**Акционерное общество
«Газпром газораспределение Дальний Восток»
(АО «Газпром газораспределение
Дальний Восток»)**

ФИО

Почтовый адрес

ул. Брестская, д. 51, г. Хабаровск.
Хабаровский край, Российская Федерация, 680011
тел.: +7 (4212) 41-74-01 (приемная), факс: +7 (4212) 41-74-41
e-mail: info@gazdv.ru, https://gazdv.ru/
ОКПО 03255462, ОГРН 1022701128317, ИНН 2722010548, КПП 272201001

№ _____
на № _____ от _____

СПРАВКА

на соответствие требований безопасности систем газоснабжения

Выдана ФИО, проживающей по адресу: адрес объекта, что газоиспользующее оборудование по данному адресу установлено в соответствии с требованиями СП 62.13330.2011 «Газораспределительные системы. Актуализированная редакция СНиП 42-01-2002».

Справка дана для предъявления по месту требования.

Срок действия справки 3 месяца.

**Первый заместитель генерального
директора –главный инженер**

ФИО

***Главный инженер
(Комсомольский филиал)**

ФИО

***Заместитель начальника управления –
главный инженер
(Сахалинское ПЭУ)**

ФИО