

Техническое задание

для доработки Омнидеск с целью предоставления типового ответа для абонента
с очного приема

Общие сведения

- 1.1. Настоящее техническое задание распространяется на доработку программного продукта для регистрации обращений абонентов с очного приёма.
- 1.2. Программное обеспечение должно предусматривать регистрацию обращений по заданным параметрам.
- 1.3. Программный продукт должен предусматривать предоставления типового ответа на обращение с очного и заочного приема.

Регистрация очных обращений

- 1.4. При регистрации очного обращения открывается карточка, в которой должны содержаться следующие строки:

№ обращения- присваивается автоматически

Дата обращения - присваивается автоматически

№ лицевого счета —копируется из РОС ЖКХ

Адрес —автоматически выгружается из карточки либо заполняется вручную

Телефон —автоматически выгружается из карточки либо заполняется вручную

ФИО — автоматически выгружается из карточки либо заполняется вручную

Электронная почта - автоматически выгружается из карточки либо заполняется вручную

ФИО сотрудника

Тема обращения

Первичное/повторное обращение

Статус обращения (новый, в ожидании, завершен)	ОЧНЫЙ ПРИЕМ
№ обращения	Дата обращения
№ ЛС	Адрес
ФИО	Тип обращения
Номер телефона	Адрес эл. почты
Вложение	критерии (первично/повторно/жалоба)
Адрес ЦОК	Ответственный специалист ЦОК
Распечатать типовой ответ по типу обращения (из всплывающего списка)	
Комментарий	

- 1.5. Тип обращения —выбирается из всплывающего списка:
- перерасчет (по справке ПУС, ПВК, ПЕНИ, смена нормативов, без ИПУ/с ИПУ)
 - начисление по долям
 - открытие/закрытие лицевого счета
 - объединение/разделение лицевого счета
 - переоформление лицевого счета (дарение, наследство)
 - ввод в эксплуатацию ИПУ
 - замена ИПУ
 - поверка ИПУ
 - опломбировка
 - поиск денежных средств/возврат денежных средств/перенос денежных средств
 - рассрочка
 - жалоба

1.6. В зависимости от выбора типа обращения программный продукт предоставляет возможность распечатать клиенту ответ с автоматически предоставленными данными из карточки обращения (на основании заложенных шаблонов в Word), сотрудник выбирает подходящий шаблон из всплывающего списка (Приложение №1):

2.3.1 При выборе категории: «Перерасчет (по справке ПУС, ПВК, ПЕНИ, смена нормативов, показания ИПУ)» сотруднику предлагаются следующие шаблоны:

- корректировка по показаниям ИПУ
- ошибочно начисленные пени
- фотофиксация

2.3.2 При выборе категории: «Открытие/закрытие лицевого счета» сотруднику предлагаются следующие шаблоны:

- переоформление лицевого счета

2.3.3 При выборе категории: «Объединение/разделение лицевого счета» сотруднику предлагаются следующие шаблоны:

- разделение лицевых счетов/жилых помещений в собственности

2.3.4 При выборе категории: «Переоформление лицевого счета (дарение, наследство)» сотруднику предлагаются следующие шаблоны:

- переоформление лицевого счета

2.3.5 При выборе категории: «Ввод в эксплуатацию ИПУ» сотруднику предлагаются следующие шаблоны:

- как начать расчет по ИПУ
- первый раз передача показаний ИПУ

2.3.6 При выборе категории: « Замена ИПУ» сотруднику предлагаются следующие шаблоны:

- как начать расчет по ИПУ
- первый раз передача показаний ИПУ

2.3.7 При выборе категории: « Поверка ИПУ» сотруднику предлагаются следующие шаблоны:

- (не) истек срок очередной поверки

2.3.8 При выборе категории: « Другой вопрос» сотруднику предлагаются следующие шаблоны:

- ОДН (агентский договор)
- необходимые документы не предоставлены
- обновление в ЛК
- файл не открывается
- электронная квитанция (исключить квитанцию на бумажном носителе)
- пени
- авансовая квитанция
- что такое ХВС на ГВС
- режим работы ЦОК
- оплата без комиссии
- мошенники ходят по квартирам
- получено ли обращение
- недостаточно информации

2.4 После выбора нужного шаблона, на экран монитора выводится ответ на фирменном бланке ООО «СКС», за подписью сотрудника, производившего прием абонента.

2.5 В форму типового ответа, ФИО, адрес, лицевой счет, эл.почта (при наличии) должны автоматически выводиться из биллинга или личного кабинета.

В тексте типового ответа, дата и номер присваиваются автоматически.

Пример:

« В ответ на Ваше обращение от «__»_____ (дата автоматически проставляется, текущая дата) № _____(проставляется автоматически, согласно номеру обращения) сообщая следующее ... (Приложение №»2)

ОДН (агентский договор)

В ответ на Ваше обращение сообщая следующее.

Между ООО «Самарские коммунальные системы» и организацией, осуществляющей управление многоквартирным жилым домом, заключен агентский договор.

Согласно данному договору ООО «Самарские коммунальные системы» производят расчет сумм платежей за общедомовые нужды непосредственно потребителям.

На основании вышеизложенного начисление платы за коммунальную услугу, предоставленную на содержание общего имущества производится в полном соответствии с действующим законодательством и условиями заключенного договора.

Необходимые документы не представлены

В направленном обращении отсутствуют необходимые документы, а именно:

- оборотная сторона и приложение свидетельства о поверке, в котором указан адрес жилого помещения;
- показания прибора учета на момент поверки.

Для внесения изменений в лицевой счет предлагаем предоставить вышеуказанные документы.

Обновление в ЛК

Обновление сервиса «Личный кабинет» производится один раз в месяц после 15-го числа каждого месяца.

После информация обновится, и Вы сможете провести процедуру регистрации.

Приносим свои извинения за доставленные Вам неудобства.

Файл не открывается

Направленные Вами файлы не открылись. Необходимо продублировать Ваше обращение, при этом, файлы необходимо направить в формате PDF.

ФОТОФИКСАЦИЯ

Для проведения перерасчета необходимо предоставить фото счетчиков с текущими показаниями (четкие, чтобы было видно пломбу, номер, показания), а также фото технических паспортов приборов в формате PDF.

ПЕРЕДАЧА ПОКАЗАНИЙ

Данный ресурс прием показаний индивидуальных приборов учета не осуществляет.

На сегодняшний день доступны следующие способы передачи показаний индивидуальных приборов учета с 7 по 23 число каждого месяца:

- через сервис «Личный кабинет» на сайте www.samcomsys.ru (с 7 по 23 число каждого месяца);
- на сайте www.samcomsys.ru без регистрации в личном кабинете (с 7 по 23 число каждого месяца);
- через автоответчик по тел. 207-25-40, следуя голосовому меню (с 7 по 20 число каждого месяца);
- при оплате через оператора АО «Почта Банк» или ПАО «Сбербанк» (с 7 по 20 число месяца);
- при оплате через приложение АО «Почта Банк» или ПАО «Сбербанк» (с 7 по 20 число месяца);

ПЕРЕОФОРМЛЕНИЕ ЛИЦЕВОГО СЧЕТА

Для переоформления лицевого счета на нового собственника необходимо заполнить заявление и дополнить его копиями документов, подтверждающих приобретение помещения:
выписка из Росреестра;

правоустанавливающий договор;
справка паспортно-учетной службы.

Данные документы предоставляются в формате PDF.

При этом, если в жилом помещении эксплуатируются индивидуальные приборы учета холодного и горячего водоснабжения, также необходимо предоставить фото с текущими показаниями, копии технических паспортов и акта ввода в эксплуатацию.

ЭЛЕКТРОННАЯ КВИТАНЦИЯ (ИСКЛЮЧИТЬ КВИТАНЦИЮ НА БУМАЖНОМ НОСИТЕЛЕ)

Указанный Вами электронный адрес добавлен в список рассылки электронных квитанций.

Со следующего месяца Вы получите квитанцию в электронном виде.

ОЧНЫЙ ПРИЕМ ПО ЗАПИСИ

Доброго времени суток.

В связи с усилением профилактических мер по предотвращению распространения коронавирусной инфекции, клиентская служба ООО «Самарские коммунальные системы» работает по предварительной записи. Запись на очный прием осуществляется по телефону контактно-информационного центра 207-25-40, 207-27-55.

Центры обслуживания клиентов «РКС Самара» (для физических лиц) по адресам ул. Луначарского, 56, пр. Metallургов 56, ул. С. Армии 146 работает с понедельника по пятницу - с 8:00 до 17:00 ч. без перерыва, ЦОК ул. Луначарского, 56 каждая среда месяца с 8:00 до 20:00, ул. Павла Маркина, 1 и ул. Бакинская, 22А с понедельника по четверг - с 8:00 до 17:00 ч., пятница до 16.00, перерыв на обед с 12:00 до 12.48. Каждая 3я суббота месяца с 8:00 до 17:00. (ЦОК по адресам: ул. Луначарского, 56; ул. Советской Армии, 146; пр. Metallургов, 56).

Обращаем Ваше внимание, что в период с 22 по 24 число каждого месяца прием клиентов в Центрах обслуживания не осуществляется

РАЗДЕЛЕНИЕ ЛИЦЕВЫХ СЧЕТОВ/ ЖИЛЫХ ПОМЕЩЕНИЙ В СОБСТВЕННОСТИ

Для формирования отдельных платежных документов необходимо предоставить в ООО «Самарские коммунальные системы» следующие документы:

- заявление о согласии на формирование отдельных платежных документов, подписанное всеми собственниками жилого помещения. В случае, если в помещении установлен прибор учета в заявлении необходимо определить долю каждого собственника от общего объема водопотребления в % отношении.
- копия документа, подтверждающего право собственности на долю в жилом помещении, всех собственников;
- копия паспорта всех собственников.

В случае, если жилое помещение не находится в собственности, формирование отдельного платежного документа возможно по решению суда.

КОРРЕКТИРОВКА ПО ПОКАЗАНИЯМ ИПУ

Для корректировки начислений за прошедший период, предлагаем Вам предоставить следующие документы:

- квитанцию по квартплате за _____ года или сведения о показаниях прибора на _____ от управляющей кампании.
- копии технических паспортов на индивидуальные приборы учета расхода холодной и горячей воды (с пометкой ХВС и ГВС);
- копии актов ввода в эксплуатацию индивидуальных приборов учета холодного и горячего водоснабжения (при наличии);
- фото счетчиков с текущими показаниями (четкие, чтобы было видно пломбу, номер, показания) в формате PDF.

КАК НАЧАТЬ РАСЧЕТ ПО ИПУ

Для расчета по показаниям индивидуальных приборов учета необходимо установить и ввести в эксплуатацию (опломбировать) приборы учета.

- Если ИПУ установлен самостоятельно, необходимо вызвать сотрудника для опломбировки ИПУ.

Для вызова сотрудника для опломбировки необходимо оставить заявку в личном кабинете с помощью сервиса «Виртуальная приемная»

Для установки прибора Вы также можете обратиться в любую аккредитованную компанию, в т.ч. и к Производственно-коммерческую службу СКС по тел. 207-48-80.

2. В случае, если прибор учета был установлен сторонней организацией, Вам необходимо направить в наш любым удобным способом:

- копию паспорта на приборы;
- акт ввода в эксплуатацию;
- фото текущих показаний.

Обращаем Ваше внимание, что в период с 22 по 24 число каждого месяца прием клиентов в Центрах обслуживания не осуществляется

Расчет исходя из показаний введенного в эксплуатацию прибора учета, начинается с 1-го числа месяца, следующего за месяцем ввода прибора учета в эксплуатацию.

Таким образом, месяц, в котором прибор учета был введен в эксплуатацию, рассчитывается и оплачивается в соответствии с действующими нормативами, тарифами, количеством зарегистрированных лиц в жилом помещении.

Перерасчет за данный период не производится.

ПЕРВЫЙ РАЗ ПЕРЕДАЧА ПОКАЗАНИЙ ИПУ

Расчет начислений платы за услуги холодного водоснабжения и водоотведения по прибору(ам) учета (ИПУ) производится с 1 числа СЛЕДУЮЩЕГО месяца, после его ввода в эксплуатацию.

По Вашему адресу расчет начнется с _____ 2022 г.

Показания ИПУ на конец _____ 2022 г. у Вас уточнит сотрудник ООО «Самарские коммунальные системы» по телефону.

Начиная с _____ 2022 г. показания можно будет передавать, воспользовавшись сервисом «Личный кабинет» на сайте www.samcomsys.ru

Одновременно сообщаем, что обновление информации в «Личном кабинете» производится один раз в месяц в срок до 15-го числа месяца, следующего за расчетным.

Далее показания необходимо подавать ежемесячно одним из способов:

- На сайте www.samcomsys.ru или без регистрации с 7 по 23 число.
- С помощью робота по телефону call-центра 207-25-40 в период с 7 по 23 число.
- При оплате через оператора ФГУП «Почта России» в период с 7 по 20 число.
- При оплате через терминал ПАО «Сбербанк» в период с 7 по 20 число.
- При оплате через оператора АО «Почта Банк» или ПАО «Сбербанк» в период с 7 по 20 число.
- При оплате через приложение АО «Почта Банк» или ПАО «Сбербанк» в период с 7 по 20 число.

АВАНСОВАЯ КВИТАНЦИЯ

В декабре 2021 г. были направлены в адрес потребителей авансовые квитанции за декабрь 2021г.

Объем услуг в данных квитанциях указан исходя из расхода ресурса, потребленного в ноябре 2021 года.

Если Вам необходимо получить квитанцию за декабрь 2021 по фактическому расходу, Вы можете оставить заявку в личном кабинете с помощью сервиса «Виртуальная приемная» или обратившись с центр обслуживания клиентов по адресам ул. Луначарского, 56, пр. Metallургов 56, ул. С. Армии 146 работает с понедельника по пятницу - с 8:00 до 17:00 ч. без перерыва, ЦОК ул. Луначарского, 56 каждая среда месяца с 8:00 до 20:00, ул. Павла Маркина, 1 и ул. Бакинская, 22А с понедельника по четверг - с 8:00 до 17:00 ч.,

пятница до 16.00, перерыв на обед с 12:00 до 12.48. Каждая 3-я суббота месяца с 8:00 до 17:00. (ЦОК по адресам: ул. Луначарского, 56; ул. Советской Армии, 146; пр. Metallургов, 56).

ПЕНИ

Начисление пени производится на основании ст. 155 ЖК

Согласно п.6 п.п.66 Правил № 354 плата за коммунальные услуги вносится ежемесячно, до 10 числа месяца, следующего за расчетным периодом, за который производится оплата.

Таким образом, начисление пени производится с 11 числа следующего месяца за расчетным по день фактической оплаты, при этом, если дата приходится на выходной, расчет производится со следующего рабочего дня.

ОШИБОЧНО НАЧИСЛЕННЫЕ ПЕНИ

По Вашему обращению сообщаем следующее.

Перерасчет платы за начисленные пени будет осуществлен в _____ 2022 г. и будет отображен в квитанции за _____ 2022 г.

(НЕ) ИСТЕК СРОК ОЧЕРЕДНОЙ ПОВЕРКИ

ООО "Самарские коммунальные системы" оказывает коммунальные услуги холодного водоснабжения и водоотведения. По имеющимся данным, срок очередной поверки приборов учета холодного и горячего водоснабжения истек в _____ года.

Рекомендуем Вам предоставить сканы тех.паспортов на приборы учета холодного и горячего водоснабжения с указанием номенклатуры и показаний приборов учета (для идентификации) либо, в случае необходимости, произвести их поверку обратившись в любую метрологическую компанию или по тел. 207-48-80 и также предоставить документы о поверке приборов учета.

Для передачи документов в электронном виде Вы можете воспользоваться сервисом "Виртуальная приемная" на сайте ООО "Самарские коммунальные системы", на бумажном носителе - предоставить в один из Центров ООО "Самарские коммунальные системы":

Адрес	Режим работы
Ул.Луначарского, 56	Пн,вт,четв,пятн с 8.00 до 17 00 без перерыва Среда с 8.00 до 20.00 без перерыва Каждая 3-я суббота месяца 08.00 до 17.00 без перерыва
Ул.Металлургов, 56	Пн,вт,ср,четв,пятн с 8.00 до 17 00 без перерыва Каждая 3-я суббота месяца 08.00 до 17.00 без перерыва
Ул.С.Армия, 146	Пн,вт,ср,четв,пятн с 8.00 до 17 00 без перерыва Каждая 3-я суббота месяца 08.00 до 17.00 без перерыва
Пер.Маркина, 1	Пн-четв с 8.00 до 17 00 без перерыва Пятница с 08.00 до 16.00 без перерыва
Ул.Бакинская, 22а	Пн-четв с 8.00 до 17 00 без перерыва Пятница с 08.00 до 16.00 без перерыва

Обращаем Ваше внимание, что в период с 22 по 24 число каждого месяца прием клиентов в Центрах обслуживания не осуществляется

ЧТО ТАКОЕ ХВС НА ГВС

Подача горячего водоснабжения в данном жилом многоквартирном доме осуществляется по типу закрытой системы (установлен бойлер).

Таким образом ООО «Самарские коммунальные системы» осуществляет подачу холодного водоснабжения для нужд горячего водоснабжения (услуга ХВС на ГВС), следовательно, начисляется плата, при этом АО «Предприятие тепловых сетей» производит начисление за теплоноситель (подогрев поставленной холодной воды).

ОПЛОМБИРОВКА

Срок выхода специалиста для опломбирования счетчика составляет 15 рабочих дней.

Расчет начислений платы за услуги холодного водоснабжения и водоотведения по прибору(ам) учета (ИПУ) производится с 1 числа СЛЕДУЮЩЕГО месяца, после его ввода в эксплуатацию.

РЕЖИМ РАБОТЫ Центров обслуживания клиентов ООО «Самарские коммунальные системы»

При посещении ЦОК, в целях исключения распространения коронавирусной инфекции рекомендуем соблюдать следующие правила:

- соблюдение социальной дистанции
- использование индивидуальных средств защиты (одноразовые маски, санитайзеры)

Адрес	Режим работы
Ул.Луначарского, 56	Пн,вт,четв,пятн с 8.00 до 17 00 без перерыва Среда с 8.00 до 20.00 без перерыва Каждая 3-я суббота месяца 08.00 до 17.00 без перерыва
Ул.Металлургов, 56	Пн,вт,ср,четв,пятн с 8.00 до 17 00 без перерыва Каждая 3-я суббота месяца 08.00 до 17.00 без перерыва
Ул.С.Армия, 146	Пн,вт,ср,четв,пятн с 8.00 до 17 00 без перерыва Каждая 3-я суббота месяца 08.00 до 17.00 без перерыва
Пер.Маркина, 1	Пн-четв с 8.00 до 17 00 без перерыва Пятница с 08.00 до 16.00 без перерыва
Ул.Бакинская, 22а	Пн-четв с 8.00 до 17 00 без перерыва Пятница с 08.00 до 16.00 без перерыва

Обращаем Ваше внимание, что в период с 22 по 24 число каждого месяца прием клиентов в Центрах обслуживания не осуществляется

МОШЕННИКИ ХОДЯТ ПО КВАРТИРАМ

На Ваше электронное обращение от _____ сообщаем следующее.

Участились мошеннические действия по проверке и замене приборов учета воды. Предупреждаем, что информация, о дате очередной проверки или замены, указана в технической документации прибора учета воды. Сохраняйте бдительность, не допускайте к прибору учета посторонних!

Сотрудники ООО «Самарские коммунальные системы» осуществляют обследование жилых помещений (квартир) в соответствии с действующим законодательством, при этом предварительно согласовав дату и время визита с собственником (нанимателем) жилого помещения (квартиры) по телефону.

При сомнениях позвоните в call-центр по телефону 207-25-40

РЕЖИМ РАБОТЫ КОЛЛ-ЦЕНТРА

Порядок работы контактно-информационного центра ООО «Самарские коммунальные системы»: с 15 по 23 число каждого месяца по телефону 207-25-40 осуществляется только автоматический приём показаний. Получить консультацию по остальным вопросам можно в период с 1 по 14 и с 24 по 30 числа каждого месяца.

ПОЛУЧЕНО ЛИ ОБРАЩЕНИЕ

Доброго времени суток.

Срок отработки документов 30 дней, но в виду большого количества обращений, срок может быть увеличен.

В случае, если возникнет необходимость, то ответственный исполнитель с Вами свяжется.

НЕДОСТАТОЧНО ИНФОРМАЦИИ

Предоставленной Вами информации недостаточно для того, чтобы дать полноценный ответ. Опишите вашу ситуацию максимально подробно с указанием адреса жилого помещения (квартиры), чтобы мы могли Вам помочь.

ДОКУМЕНТЫ ОТРАБОТАНЫ

Документы отработаны, обновления в личном кабинете отразятся после _____ 2022 года.
Перерасчет по фактическому водопотреблению с учетом оплаты – в квитанции за _____ 2022 года.

ОПЛАТА БЕЗ КОМИССИИ

С 01.01.2020 при оплате услуг водоснабжения и водоотведения через ПАО "Сбербанк России" с клиента взимается комиссия, согласно тарифам банка.

Оплатить коммунальные услуги водоснабжения и водоотведения без комиссии можно одним из следующих способов:

№	Организации	Способ оплаты
1	АО «Почта России»	оплата через операциониста
2	ООО «Земский банк»	оплата через операциониста
3	АО «Кошелев Банк»	оплата через операциониста
4	Касса ПЖРТ, ПЖРУ	оплата через операциониста
5	Оплата на сайте ООО "Самарские коммунальные системы" через личный кабинет	онлайн-оплата
6	Мобильное приложение «РКС-Самара»	онлайн-оплата
7	ПАО «Почта банк»	банкомат, терминал, онлайн-оплата
8	АО «Газпромбанк»	банкомат, онлайн-оплата
9	Платежная система А 3	онлайн-оплата
10	ПАО «Банк ВТБ»	терминал, онлайн-оплата
11	АО «Тинькофф банк»	онлайн-оплата



PKC
Самара

Примечание 2
ООО «Самарские коммунальные системы»
ул.Луначарского, д.56, г.Самара, 443056
тел.: +7 (846) 336-14-02, факс: 336-89-05
www.samcomsys.ru, info@samcomsys.ru

№ _____

ФИО

Адрес

Лицевой счет

Адрес эл.почты

Ответ на обращение

Уважаемый Петр Петрович!

На Ваше обращение № _____ от _____. ____ 2022г сообщаем. В соответствии с п. 81(12) пп. «д» Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утв. Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011г. № 354 (далее - Правила № 354) прибор учета считается вышедшим из строя, в том числе и в случае истечения межповерочного интервала поверки приборов учета.

В соответствии с п. 81(13) Правил № 354 потребитель в случае выхода прибора учета из строя обязан незамедлительно известить об этом исполнителя, сообщить показания прибора учета на момент его выхода из строя и обеспечить устранение выявленной неисправности (осуществление ремонта, замены) в течение 30 дней со дня выхода прибора учета из строя.

Таким образом, вышеприведенные нормы прямо устанавливают обязанность потребителя коммунальных услуг использовать приборы учета, прошедшие поверку, обеспечивать проведение поверок этих приборов учета в сроки, установленные технической документацией, своевременно и в полном объеме вносить плату за коммунальные платежи.

Истечение срока эксплуатации прибора учета, в том числе в связи с не проведением в установленный срок его поверки, является основанием для начисления платы не по показаниям прибора учета, а по установленным нормативам потребления.

На основании вышеизложенного осуществить перерасчет размера платы за период с 01.01.1001г по 01.01.1001г не является возможным. Расчет размера платы исходя из показаний приборов учета возобновлен с (дата поверки).

Начальник отдела продаж населению

Самарина Н.Н.