

Требования к предоставлению услуг в рамках реализации электронного сервиса «Химчистка» проекта «Московский комплексный сервис (Москомсервис)»

1. Настоящие требования разработаны в соответствии с постановлением Правительства Москвы от 9 февраля 2021 г. № 107-ПП «О реализации в городе Москве проекта «Московский комплексный сервис (Москомсервис)» (далее соответственно – Постановление, проект «Москомсервис») в целях установления требований к предоставлению юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями, которые осуществляют свою деятельность на территории города Москвы (далее – Организация), гражданам услуг по проведению химической чистки мебели и текстильных изделий (далее – Услуга), в том числе связанных с осуществлением организации оказания таких Услуг, в рамках реализации электронного сервиса «Химчистка» проекта «Москомсервис» (далее – Электронный сервис).

2. Настоящие требования распространяются на Организации, участвующие в реализации Электронного сервиса в соответствии с Постановлением.

3. Услуга оказывается Организацией, осуществляющей деятельность по предоставлению Услуги гражданам, направившим обращение за получением Услуги (далее соответственно – Заказчик, Заявка) посредством созданного Электронного сервиса, составляющего элемент информационных систем и ресурсов города Москвы (далее – Ресурсы).

4. Услуга включает в себя процесс очистки мебели, ковровых покрытий, одежды и текстильных изделий (далее – Вещи). Перечень Вещей, в отношении которых предоставляется Услуга, размещается в Ресурсах.

5. Услуга предоставляется по адресу Заказчика, указанному в Заявке (далее – Адрес Заказчика), или по адресу Организации (специализированного третьего лица, привлекаемого Организацией), с возможностью сбора Вещей по Адресу Заказчика для последующего оказания Услуги и доставки Вещей по Адресу Заказчика.

Ассортимент Вещей, в отношении которых Услуга предоставляется по Адресу Заказчика или по адресу Организации (специализированного третьего лица, привлекаемого Организацией), определяется Организацией и размещается в Ресурсах.

Услуга по Адресу Заказчика предоставляется при условии обеспечения Организацией доступа к электропитанию и (или) водоснабжению, водоотведению для организации выполнения работ.

6. Доступ Организации к Ресурсам осуществляется на основании соглашения об участии в реализации электронного сервиса «Химчистка» проекта «Москомсервис», заключенного с Государственным казенным учреждением города Москвы «Новые технологии управления» (далее – Координатор) в порядке, предусмотренном Постановлением (далее – Соглашение).

7. Обмен сведениями в отношении Заявок происходит посредством взаимодействия Ресурсов с информационными системами и (или) ресурсами Организации (далее – ИС Организации) в автоматизированном режиме и (или) посредством электронной почты.

8. Организация после получения Заявки в течение 1 (одного) рабочего дня связывается с Заказчиком по номеру телефона, указанному в Заявке, для подтверждения данных, указанных в Заявке, а также разъяснения условий предоставления Услуги, ответов на вопросы Заказчика, возникающих в отношении предоставления Услуги, включая порядок оплаты Услуги, предварительную стоимость Услуги и основания для изменения такой

стоимости, которые могут возникнуть до начала фактического предоставления Услуги либо в ходе ее фактического предоставления. Организация не может приступить к предоставлению Услуги до подтверждения Заказчиком данных, указанных в Заявке.

9. В случае получения Заявки Организацией в нерабочее время Организации Организация связывается с Заказчиком по номеру телефона, указанному в Заявке, для подтверждения данных, указанных в Заявке, а также разъяснения условий предоставления Услуги, ответов на вопросы Заказчика, возникающих в отношении предоставления Услуги, включая порядок оплаты Услуги, предварительную стоимость Услуги и основания для изменения такой стоимости, которые могут возникнуть до начала фактического предоставления Услуги либо в ходе ее фактического предоставления, в течение 1 (одного) рабочего дня с момента наступления рабочего времени Организации.

10. Информация о режиме рабочего времени Организации размещается на официальном сайте Организации.

11. В случае возникновения у Заказчика необходимости отмены Заявки при подтверждении данных, указанных в Заявке, а также при поступлении обращения от Заказчика об отмене Заявки до начала фактического предоставления Услуги, Организация отменяет Заявку и направляет информацию о результатах предоставления Услуги в Ресурсы посредством автоматизированного взаимодействия ИС Организации и Ресурсов и (или) на адрес электронной почты Координатора, указанный в Соглашении.

12. Отмена Организацией Заявки возможна в следующих случаях:

- Заказчик отсутствовал по указанному в Заявке адресу в согласованное с Организацией время;
- в адрес Организации поступило обращение от Заказчика об отмене Заявки до начала фактического предоставления Услуги;
- Заказчик направил в адрес Организации идентичную ранее направленной Заявке, находящейся на рассмотрении в Организации;
- Заказчик на протяжении 3 (трех) рабочих дней с момента получения Организацией Заявки не отвечал на телефонные вызовы от Организации (3 (три) и более попытки дозвона в течение 1 (одного) рабочего дня Организации) для подтверждения данных, указанных в Заявке, а также разъяснения условий предоставления Услуги;
- отсутствие или ограничение доступа к месту предоставления Услуги (в случае предоставления Услуги по Адресу Заказчика);
- отсутствие в месте предоставления Услуги доступа к электропитанию и (или) водоснабжению, водоотведению (в случае предоставления Услуги по Адресу Заказчика);
- несоблюдение Заказчиком условий договора о предоставлении Услуги, заключенного с Организацией и (или) условий оферты Организации, размещенной в Ресурсах, с которыми Заказчик соглашается посредством Ресурсов до фактического предоставления Услуги в соответствии с пунктом 25 настоящих требований.

13. В случае невозможности прибытия работника Организации по адресу предоставления Услуги в срок, указанный в Заявке, Организация связывается с Заказчиком в течение 20 (двадцати) минут с момента выявления необходимости переноса срока предоставления Услуги по номеру телефона, указанному в Заявке и в срок, не превышающий срок, указанный в Заявке, для согласования переноса срока предоставления Услуги или отмены Заявки.

14. Информация о результатах предоставления Услуги передается Организацией в Ресурсы посредством автоматизированного взаимодействия ИС Организации и Ресурсов и (или) Координатору посредством электронной почты в соответствии с техническими требованиями к автоматизированному информационному взаимодействию

с информационными системами и электронными сервисами города Москвы, посредством которых обеспечивается реализация Электронного сервиса (далее – Требования к АИВ), предусмотренными Постановлением.

15. Любые изменения сведений, указанных в Заявке, должны быть согласованы Заказчиком с Организацией лично или по номеру телефона, указанному в Заявке.

16. Услуга предоставляется Заказчику Организацией на возмездной основе.

17. Стоимость Услуги определяется Организацией самостоятельно и размещается в Ресурсах. Стоимость Услуги не может быть установлена выше стоимости услуги, предоставляемой в процессе обычной хозяйственной деятельности Организации.

18. Стоимость Услуги должна быть согласована с Заказчиком до фактического предоставления Заказчику Услуги Организацией.

19. Организацией может быть установлена минимальная стоимость Услуги, которая размещается в Ресурсах.

20. Оплата Услуги производится Заказчиком посредством безналичного расчета с Организацией.

21. При оплате Заказчиком Услуги Организация предоставляет Заказчику документ, подтверждающий оплату такой Услуги на бумажном носителе и (или) в электронном виде посредством направления письма на адрес электронной почты, указанный Заказчиком в Заявке, или СМС-сообщения, содержащего ссылку на такой документ, на номер телефона Заказчика, указанный в Заявке.

22. Изменение стоимости Услуги, которая была согласована с Заказчиком по номеру телефона, указанному в Заявке, возможно до начала фактического предоставления Услуги в случаях несоответствия фактического объема работ, объема, согласованному с Заказчиком.

23. Любые изменения условий предоставления Услуги должны быть согласованы Организацией с Заказчиком по номеру телефона, указанному в Заявке, либо лично в случае необходимости изменения параметров Заявки в ходе фактического предоставления Услуги.

24. Срок предоставления Организацией Услуги должен соответствовать временному интервалу, согласованному с Заказчиком.

25. До фактического предоставления Услуги Организация заключает с Заказчиком договор о предоставлении Услуги, 1 (один) экземпляр которого остается у Заказчика, 1 (один) – у Организации, либо Заказчик соглашается с условиями оферты Организации посредством Ресурсов.

26. По результатам предоставления Услуги Организация предоставляет Заказчику акт выполненных работ с перечнем видов произведенных работ и их стоимостью.

27. Услуга должна соответствовать всем установленным законодательством Российской Федерации обязательным требованиям, обеспечивающим безопасность Услуги для жизни, здоровья Заказчика и третьих лиц, окружающей среды и направленным на предотвращение причинения вреда имуществу Заказчика и третьих лиц.

28. Услуга должна быть предоставлена в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, регулирующего соответствующий вид деятельности, а также иными правовыми актами города Москвы.

29. Организация, осуществляющая деятельность по организации Услуги, в случае привлечения к ее оказанию третьих лиц, обязана обеспечить предоставление Услуги такими третьими лицами в соответствии с настоящими требованиями. При этом такая Организация отвечает за действия таких третьих лиц как за свои собственные.