**СОСТАВИЛ:**

**Заместитель генерального директора,**

**начальник службы сбыта АО «УТС»**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Хабибуллина А.Р.**

**4fJrR9jQ**

**ЧАСТЬ 3. ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**на оказание услуг по осуществлению расчетов, начислений,**

**приему платежей физических лиц, потребителей за жилищно-коммунальные услуги**

**г.Ханты-Мансийск**

**2024 год**

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**на оказание услуг по осуществлению расчетов, начислений,**

**приему платежей физических лиц, потребителей за жилищно-коммунальные услуги с использованием информационной системы «ИнфоЮгра»**

1. **Наименование, характеристики и объем оказываемых услуг.**

Исполнитель оказывает услуги по осуществлению расчетов, начислений, приему платежей физических лиц, потребителей за жилищно-коммунальные услуги (далее – Потребители) с использованием информационной системы «ИнфоЮгра» (далее – Система), в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, договором и настоящим техническим заданием.

Оказание услуг по осуществлению расчетов, начислений, приему платежей физических лиц, потребителей за жилищно-коммунальные услуги с использованием информационной системы «ИнфоЮгра» включает:

1. открытие и ведение лицевых счетов Потребителей, осуществление расчетов, начислений;
2. прием показаний индивидуальных приборов учета от Потребителей;
3. прием и обработка заявлений от Потребителей;
4. прием и консультирование Потребителей по вопросам расчетов/перерасчетов за жилищно-коммунальные услуги;
5. подготовка, печать и доставка платежных документов до Потребителей;
6. предоставление Заказчику информации об объемах и периодах предоставления жилищно-коммунальных услуг, информации о начислениях и оплате Потребителями услуг предоставленных Заказчиком, другую необходимую Заказчику информацию;
7. перечисление в адрес Заказчика денежных средств, поступивших от Потребителей за жилищно-коммунальные услуги.

Заказчик поручает Исполнителю без доверенности действовать от своего имени и за счет Заказчика по организации приема (сбора) начисленных платежей за жилищно-коммунальные и иные услуги на отдельный специальный банковский счет и/или на расчетный счет Исполнителя в целях исполнения денежных обязательств Потребителей перед Заказчиком, а также осуществления последующих расчетов с Заказчиком. Заказчик при этом в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации является оператором по приему платежей.

Исполнитель гарантирует наличие у него необходимых лицензий (разрешений), договоров, дающих право использования ИС «ИнфоЮгра», используемых в целях исполнения договора, и осуществления деятельности по оказанию услуг, указанных п 1.1. договора.

Исполнитель гарантирует в рамках исполнения договора соблюдение требований Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

* 1. **Требования к качеству услуг.**

Качество оказываемых услуг соответствует всем требованиям, установленным Жилищным кодексом РФ, Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных", Федеральным законом от 03.06.2009 N 103-ФЗ "О деятельности по приему платежей физических лиц, осуществляемой платежными агентами", Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354, Постановлением Правительства РФ от 23.05.2006 № 306, Постановлением Правительства РФ от 28.03.2012 N 253, к такому рода услугам.

* 1. **Требования к техническим характеристикам услуг (потребительским свойствам).**
     1. Исполнитель осуществляет своевременное (не позднее 1-го числа месяца, следующего за истекшим расчетным периодом, за который производится оплата) и качественное (без завышения установленных тарифов, нормативов потребления коммунальных услуг; без нарушения установленного законом порядка; без включения в плату услуг в двойном размере и т.д.) начисление Потребителям платы за жилищно-коммунальные услуги на основе действующих тарифов на услуги, объемов потребленных услуг, актов, составленных по фактам предоставления некачественных (с перерывами, превышающими установленную продолжительность всем или части потребителей в связи с нарушениями (авариями), возникшими в работе внутридомовых инженерных систем и (или) централизованных сетей инженерно-технологического обеспечения) услуг, либо их частичного или полного не предоставления, а также пеней при неполном и/или несвоевременном внесении платежей Потребителей (при введении таких санкций).
     2. Исполнитель осуществляет подготовку, печать, а также доставку платежных документов Потребителям до 6-го числа месяца, следующего за расчетным периодом (месяцем).
     3. Исполнитель обеспечивает Заказчику допуск к отчетам, формируемых в Системе, согласно заявок Заказчика, направленных любым видом связи, в том числе посредством электронной почты при наличии технической возможности у Исполнителя.
     4. Исполнитель осуществляет обработку оплаченных платежных документов, ведет аналитический учет по каждому лицевому счету, в том числе осуществляет учет и актуализацию баз данных лицевых счетов Потребителей.
     5. Исполнитель осуществляет подготовку документов, необходимых для работы социальных служб и/или по требованию органов местного самоуправления, а также органов, осуществляющих контроль в соответствии с законодательством Российской Федерации.
     6. Исполнитель организовывает и ведет прием и консультирование граждан по вопросам правильности начисления платы за услуги, снижения платежей за коммунальные услуги при отклонении услуг от установленных показателей качества, начислений пеней при неполном или несвоевременном внесении платежей Потребителями (при введении таких санкций).
     7. Исполнитель ведет перерасчет размера платежей за услуги в случаях временного отсутствия граждан по месту жительства и месту пребывания, в других случаях, требующих корректировок размера платежей, без согласования с Заказчиком согласно заявлений Потребителей (при наличии подтверждающих документов).
     8. Исполнитель перечисляет ежедневно на специальный счет или расчетный счет Заказчика денежные средства, поступившие на специальный счет Исполнителя от Потребителей, за предоставленные Заказчиком услуги не позднее 2-х (двух) рабочих дней, следующих за днем поступления платежей от Потребителей Заказчику.
     9. Исполнитель не имеет права без согласования с Заказчиком вносить изменения в назначения платежей Плательщиков.
     10. Исполнитель информирует Заказчика о внесенных изменениях в лицевые счета Потребителей по их письменному заявлению (при наличии копий подтверждающих документов) без согласования с Заказчиком: характеристики объекта (данные из правоустанавливающих документов, ФИО собственника/пользователя, период владения/пользования и т.п.), об открытии/закрытии лицевых счетов, переносе задолженности в другие лицевые счета с указанием причины, с предоставлением полного пакета подтверждающих документов в течение 10-ти (десяти) рабочих дней с момента внесения соответствующих изменений.
     11. Исполнитель обеспечивает конфиденциальность персональных данных граждан и безопасность персональных данных при их обработке требований в соответствии с требованием Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».
     12. Исполнитель осуществляет обработку актов, реестров регистраций, заявлений от Потребителей в течение 20-и (двадцати) календарных дней с момента поступления от Заказчика, если иной срок не установлен в сопроводительном письме Заказчика.
     13. Исполнитель самостоятельно направляет запросы или совершает иные действия, направленные на владение им информацией необходимой для исполнения настоящего договора с направлением Заказчику копий запросов и полученных ответов на них.
     14. Исполнитель принимает меры по снижению нарушений, выявленных Заказчиком или иными лицами.
     15. Исполнитель предоставляет Заказчику ежемесячно отчеты по денежным средствам, направленным Исполнителем на счета Заказчика. По запросу Заказчика предоставляет реестр платежей с расшифровкой:

- № лицевого счета;

- адрес;

- ФИО владельца лицевого счета;

- сумма платежа;

- дата платежа;

- период, за который произведен платеж,

- № договора/соглашения, с предоставлением последних в адрес Заказчика, при условии, если Заказчик не является стороной по сделке.

* + 1. Исполнитель направляет Заказчику Акт выполненных работ (услуг) (Приложение №1) до 5-го (пятого) числа месяца, следующего за отчетным месяцем.
    2. Ежемесячно, не позднее 5-го числа месяца, следующего за истекшим расчетным периодом, за который производятся начисления, Исполнитель направляет Заказчику расчетные таблицы (отчеты) начисленных платежей по каждому объекту (многоквартирные дома и т.п.), по которым Заказчиком оказываются жилищно-коммунальные и иные услуги, в разрезе лицевых счетов Потребителей и видов услуг.
    3. В течение 5-ти (пяти) дней с даты подписания договора Исполнитель назначает и в письменном виде сообщает Заказчику Ф.И.О., должность, телефон ответственного руководителя для взаимодействия по исполнению договора. Исполнитель обеспечивает телефонную связь с указанным лицом на постоянной основе для решения оперативных вопросов. При временном отсутствии ответственного лица, Исполнитель назначает лицо исполняющего его обязанности и информирует об этом Заказчика заблаговременно в письменном виде.
    4. Исполнитель обеспечивает участие должностных лиц Исполнителя в инициированных Заказчиком встречах (совещаниях) по существу поставленных вопросов в уведомлениях.
    5. Исполнитель исполняет поручения Заказчика в рамках договора.
    6. По запросу Заказчика в срок, не превышающий 15 (пятнадцать) рабочих дней, Исполнитель направляет Заказчику проекты ответов на обращения граждан с приложением документов подтверждающих принятое решение по заявлению.
    7. При поступлении мотивированных возражений в части выполненных работ, в течение 5-ти (пяти) дней Исполнитель рассматривает и направляет в адрес Заказчика скорректированный акт (с учетом возражений Заказчика).
  1. **Требования к безопасности услуг.**

Безопасность оказываемых услуг соответствует всем требованиям, установленным Жилищным кодексом РФ, Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных", Федеральным законом от 03.06.2009 N 103-ФЗ "О деятельности по приему платежей физических лиц, осуществляемой платежными агентами", Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354, Постановлением Правительства РФ от 23.05.2006 № 306, Постановлением Правительства РФ от 28.03.2012 N 253, к такому рода услугам.

1. **Требования к гарантийному сроку и (или) объему предоставления гарантий качества услуги.**

Не устанавливаются.

1. **Место, условия оказания услуг.**
   1. **Место оказания услуг:** 628007, Тюменская область, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, г. Ханты-Мансийск, ул. Чехова, 72а
   2. **Сроки и условия оказания услуг.**

Деятельность по осуществлению расчетов, начислений, приему платежей физических лиц, потребителей за жилищно-коммунальные услуги осуществляется на условиях договора с 01 января 2025 года и по 31 декабря 2027 года.