



УТВЕРЖДЕНО:

Приказом №п ВНД/25-24

от 01.09.2025

**Регламент регистрации и исполнения заявок на проведение
работ по обслуживанию зданий и прилегающих территорий,
находящихся на обслуживании
ООО Управляющая Компания «Офис-Центр»**

B21.1

**Екатеринбург,
2025 г**

Содержание

1 Общие положения	3
2 Нормативные ссылки.....	3
3 Термины и определения, сокращения	3
4 Основные положения	3
5 Порядок подачи заявок на проведение работ	4
5.1 Виды работ и заявок.....	4
5.2 Создание заявки сотрудником Компании.....	5
5.3 Создание заявок сотрудниками ООО «Офис-центр»	5
6 Анализ и распределение поступивших заявок	5
7 Закрытие заявок и мониторинг их исполнения	6
8 Показатели результативности процесса.....	7
Приложение 1 Блок – схема процесса регистрации и исполнения заявок на проведение работ по обслуживанию зданий, прилегающих территорий	9
Приложение 2 Карточка процесса по подаче заявки на проведение работ по обслуживанию зданий	10
Приложение 3 Записи по процессу	11
Приложение 4 Матрица ответственности по процессу	12

1 Общие положения

1.1 Настоящий регламент разработан с целью установления:

- порядка регистрации и исполнения заявок на проведение работ по обслуживанию зданий и прилегающих территорий, находящихся на обслуживании у ООО «Управляющая Компания «Офис-центр» (далее – ООО «Офис-центр») от сотрудников группы компаний ООО «Атомстройкомплекс-Строительство» (далее – Компания);

- единых требований к организации работ по заявкам и контролю их исполнения.

1.2 Блок-схема процесса подачи заявки на проведение работ по обслуживанию зданий приведена в [приложении 1](#), карточка процесса – в [приложении 2](#), перечень записей приведен в [приложении 3](#).

1.3 Настоящий регламент является внутренним нормативным документом Компании и подлежит обязательному применению всеми участниками процесса (см. [приложение 2](#)).

В настоящем регламенте, в том числе, определен порядок взаимодействия с организациями, не входящими в Компанию, с которыми заключены договоры на оказание услуг или подряда.

2 Нормативные ссылки

В настоящем регламенте использованы ссылки на следующие документы:

[В5.1 Регламент по подготовке, согласованию и подписанию договоров](#).

3 Термины и определения, сокращения

В настоящем регламенте применяются следующие термины с соответствующими определениями:

Инициатор – сотрудник Компании/управляющий офисным зданием/управляющий офисным помещением, создавший заявку на проведение работ по обслуживанию зданий и прилегающих территорий.

Исполнитель – сотрудник ООО «Офис-центр», выполняющий работы по заявке на обслуживание зданий и прилегающих территорий.

Контрагент – юридическое лицо, индивидуальный предприниматель или физическое лицо, с которым заключается договор.

4 Основные положения

4.1 Целью процесса регистрации и исполнения заявки на проведение работ по обслуживанию зданий и прилегающих территорий (далее – процесс регистрации и исполнения заявки на проведение работ) является обеспечение единого учета плановых и внеплановых заявок и контроль их своевременного исполнения.

4.2 Заявки на проведение работ по обслуживанию зданий и прилегающих территорий (далее – заявки на проведение работ) принимаются по следующим объектам:

- улица Белинского, дом 39;
- улица Белинского, дом 54/улица Карла Маркса, дом 20А;
- улица Красноармейская, дом 37Б;

- улица Красноармейская, дом 37;
- улица Красноармейская, дом 64.

4.3 Процесс регистрации и исполнения заявок на проведение работ включает в себя следующие этапы:

- порядок подачи заявок на проведение работ;
- анализ и распределение поступивших заявок;
- закрытие заявок и мониторинг их исполнения.

4.4 Матрица ответственности по процессу приведена в [приложении 4](#).

4.5 Путь автоматизации и хранения записей по процессу

Для подачи заявок на проведение работ, их регистрации и мониторинга применяется система АТОМ.СЭД new*.

Все записи по процессу размещаются в папке «[Работы по заявкам в Офис-центр](#)» на корпоративном хранилище АТОМ.Облако и/или хранятся на бумажном носителе у управляющего офисным зданием/управляющим офисным помещением. Доступ к папке «Работы по заявкам в Офис-центр» предоставлен сотрудникам ООО «Офис-центр».

5 Порядок подачи заявок на проведение работ

5.1 Виды работ и заявок

5.1.1 Плановые работы по обслуживанию инженерных систем и общего имущества представлены в [Перечне работ по обслуживанию инженерных систем и общего имущества в административном здании](#) (далее – Перечень), утвержденном директором ООО «Офис-центр».

Управляющий офисным зданием/управляющий офисным помещением осуществляет контроль актуальности [Перечня](#), проводит его пересмотр по мере необходимости, но не реже, чем 1 раз в 3 года.

5.1.2 Заявки на проведение работ разделяются на плановые и внеплановые в соответствии с таблицей 1.

Таблица 1 – Виды заявок на проведение работ

Вид заявки	Основание	Описание	Инициатор
Плановые	В соответствии с Перечнем	Заявки, сформированные на основании работ и сроков/периодичности, приведенных в Перечне	Управляющий офисным зданием/управляющий офисным помещением
Внеплановые	При возникновении непредвиденных ситуаций на рабочем месте	Заявки, инициированные в случае необходимости срочного вмешательства/непредвиденных обстоятельств, в т.ч. в случае выхода оборудования/инженерных систем из строя на территории объекта	Сотрудник Компании
	По распоряжению директора «Офис-центра», главного инженера, либо при возникновении непредвиденных ситуаций в административном здании		Управляющий офисным зданием/управляющий офисным помещением

* На момент утверждения В21.1 Регламент регистрации и исполнения заявок на проведение работ по обслуживанию зданий и прилегающих территорий, находящихся на обслуживании ООО Управляющая Компания «Офис-центр» информационная система находится в разработке. По окончанию разработки системы всем участникам процесса будет направлено уведомление по электронной почте о необходимости подачи заявок через АТОМ СЭД new.

5.2 Создание заявки сотрудником Компании

5.2.1 При обнаружении неисправностей, поломок оборудования/отклонения в работе инженерных систем, сотрудник Компании заполняет [заявку на проведение ремонтных работ](#) (далее – заявка) и направляет в ООО «Офис-центр» через АТОМ.СЭД new*. Информационная система автоматически присваивает созданной заявке статус «Новая».

В заявке указывается информация об объекте, причина обращения, фотофиксация/видеофиксация неисправностей (при наличии).

5.2.2 После подачи заявки управляющий офисным зданием и управляющий офисным помещением получают автоматическое уведомление о поступившей заявке от АТОМ.СЭД new* на электронную почту и обрабатывают ее согласно [разделу 6](#).

5.3 Создание заявок сотрудниками ООО «Офис-центр»

5.3.1 Управляющий офисным зданием и управляющий офисным помещением не позднее 25 числа каждого месяца создают заявки в АТОМ.СЭД new* на проведение плановых работ на основании [Перечня](#) на следующий месяц. Информационная система автоматически присваивает созданной заявке статус «Новая».

Работы, требующие ежедневного выполнения, не вносятся в систему.

5.3.2 При необходимости, управляющий офисным зданием/управляющий офисным помещением могут создать внеплановые заявки согласно [таблице 1](#). В заявке указывается инициатор, информация об объекте, причина обращения, фотофиксация/видеофиксация неисправностей (при наличии).

6 Анализ и распределение поступивших заявок

6.1 Управляющий офисным зданием/управляющий офисным помещением в течение 1 рабочего дня после получения заявки (уведомление от АТОМ.СЭД new*), анализирует сложность и объем работ и распределяет заявки между главным инженером и исполнителем.

В случае распределения заявки на исполнителя, управляющий офисным зданием/управляющий офисным помещением вносит в заявку в АТОМ.СЭД new* плановую дату исполнения работ в заявке (если на исполнение требуется больше 1 дня) и изменяет статус заявки «В работе у исполнителя».

Управляющий офисным зданием/управляющий офисным помещением уведомляет исполнителя о назначенной заявке и сроках ее исполнения.

6.2 В случае распределения заявки на главного инженера управляющий офисным зданием/управляющий офисным помещением устанавливает в АТОМ.СЭД new* статус заявки «Передано главному инженеру». Главный инженер получает автоматическое уведомление о поступившей заявке на электронную почту.

6.3 Главный инженер в течение 1 рабочего дня с момента поступления анализирует заявки и в зависимости от сложности и объема работ распределяет между исполнителем и подрядчиком:

* На момент утверждения B21.1 Регламент регистрации и исполнения заявок на проведение работ по обслуживанию зданий и прилегающих территорий, находящихся на обслуживании ООО Управляющая Компания «Офис-центр» информационная система находится в разработке, заявки принимаются по электронной почте. По окончанию разработки системы всем участникам процесса будет направлено уведомление по электронной почте о необходимости подачи заявок через АТОМ СЭД new.

– в случае распределения заявки на исполнителя, главный инженер выполняет действия аналогично 6.2 настоящего регламента.

– в случае распределения заявки на подрядчика, главный инженер привлекает подрядчика по действующему договору (при наличии) и согласовывает сроки выполнения работ. В заявке в АТОМ.СЭД new* главный инженер указывает плановую дату исполнения работ и изменяет ее статус на «В работе у подрядчика».

Если действующего договора нет, управляющий офисным зданием/управляющим офисным помещением осуществляет поиск подрядчика и заключает договор с ним в соответствии с [Регламентом В5.1](#). После заключения договора главный инженер вносит соответствующие данные в АТОМ СЭД new*.

6.4 Главный инженер осуществляет контроль качества выполненных работ подрядчиком после завершения работ по заявке. В процессе выполнения работ подрядчиком контроль качества осуществляется в рамках заключенного договора.

Документы, подтверждающие выполнение работ подрядчиком, размещаются на АТОМ.Облако (папка «[Работы по заявкам в Офис-центр](#)») и/или хранятся на бумажном носителе у управляющего офисным зданием/управляющего офисным помещением.

6.5 Инициатор имеет доступ к созданным им заявкам в АТОМ СЭД new*, где он может отслеживать плановую дату исполнения работ, статус заявки и комментарии по исполнению.

7 Закрытие заявок и мониторинг их исполнения

7.1 После завершения работ по заявке исполнитель/подрядчик информирует управляющего офисным зданием/управляющего офисным помещением/главного инженера о выполнении работ.

7.2 Управляющий офисным зданием/управляющий офисным помещением/главный инженер по результатам выполненной заявки исполнителем/подрядчиком в АТОМ СЭД new*:

- указывает фактическую дату исполнения работ;
- меняет статус заявки «Закрыто».

7.3 После закрытия заявки инициатору поступает автоматическое уведомление о завершении работ от АТОМ СЭД new* на электронную почту.

7.4 Управляющий офисным зданием и управляющий офисным помещением не реже 1 раза в неделю осуществляют выборочный контроль фактического исполнения работ по закрытым заявкам и ежедневный мониторинг своевременного исполнения текущих заявок. В случае нарушения сроков исполнения текущих заявок уточняет причину задержки и фиксирует ее вместе с плановой датой исполнения в комментарии к заявке.

7.5 Управляющий офисным зданием/управляющий офисным помещением не реже 1 раза в месяц осуществляет выгрузку отчетности из АТОМ СЭД new* и передает ее директору ООО «Офис-Центр» для проведения оценки исполнения заявок. На основании данных отчетов производится ежеквартальный расчет показателей результативности процесса согласно [разделу 8](#).

* На момент утверждения В21.1 «Регламент регистрации и исполнения заявок на проведение работ по обслуживанию зданий и прилегающих территорий, находящихся на обслуживании ООО Управляющая Компания «Офис-центр» информационная система находится в разработке, заявки принимаются по электронной почте. По окончанию разработки системы всем участникам процесса будет направлено уведомление по электронной почте о необходимости подачи заявок через АТОМ СЭД new.

8 Показатели результативности процесса

8.1 С целью проведения оперативного контроля исполнения настоящего регламента, директор ООО «Офис-Центр» (владелец процесса) проводит оценку результативности процесса на основании расчета значений следующих показателей:

№	Показатель	Расчет значения показателя	Целевое значение, ед. измер-я	Период измер-я	Отв. за изме-рение	Запи сь
1	Доля заявок, закрытых в установленный срок	$\frac{\text{кол - во заявок, закрытых в срок}}{\text{общее кол - во заявок}} \times 100\%$	90%	1 раз в квартал	Директор ООО «Офис-центр»	Отчет о проведении оперативного контроля ВНД
2	Доля заявок, закрытых в установленный срок (по каждому исполнителю)	$\frac{\text{кол - во заявок, закрытых в срок исполнителем}}{\text{общее кол - во заявок исполнителя}} \times 100\%$	90%			
3	Доля закрытых заявок от общего количества поступивших заявок	$\frac{\text{кол - во закрытых заявок}}{\text{общее кол - во заявок}} \times 100\%$	90%			
4	Доля закрытых заявок от общего количества поступивших заявок (по каждому исполнителю)	$\frac{\text{кол - во закрытых заявок исполнителем}}{\text{общее кол - во заявок исполнителя}} \times 100\%$	90%			
5	Среднее время исполнения работ за период (по каждой причине обращения)**	$\frac{\sum \text{дней выполнения заявок за период}}{\text{общее кол - во заявок}}$				

Примечание: ** Целевое значение будет установлено до конца 2025 года после сбора статистических данных по процессу.

8.2 Результаты проведенного оперативного контроля директор ООО «Офис-Центр» оформляет в виде отчета:

№	Показатель	Расчетная формула	Сравнение с целевым значением	Дата измерения
1	Доля заявок, закрытых в установленный срок			
2	Доля заявок, закрытых в установленный срок (по каждому исполнителю)			
3	Доля закрытых заявок от общего количества поступивших заявок			
4	Доля закрытых заявок от общего количества поступивших заявок (по каждому исполнителю)			

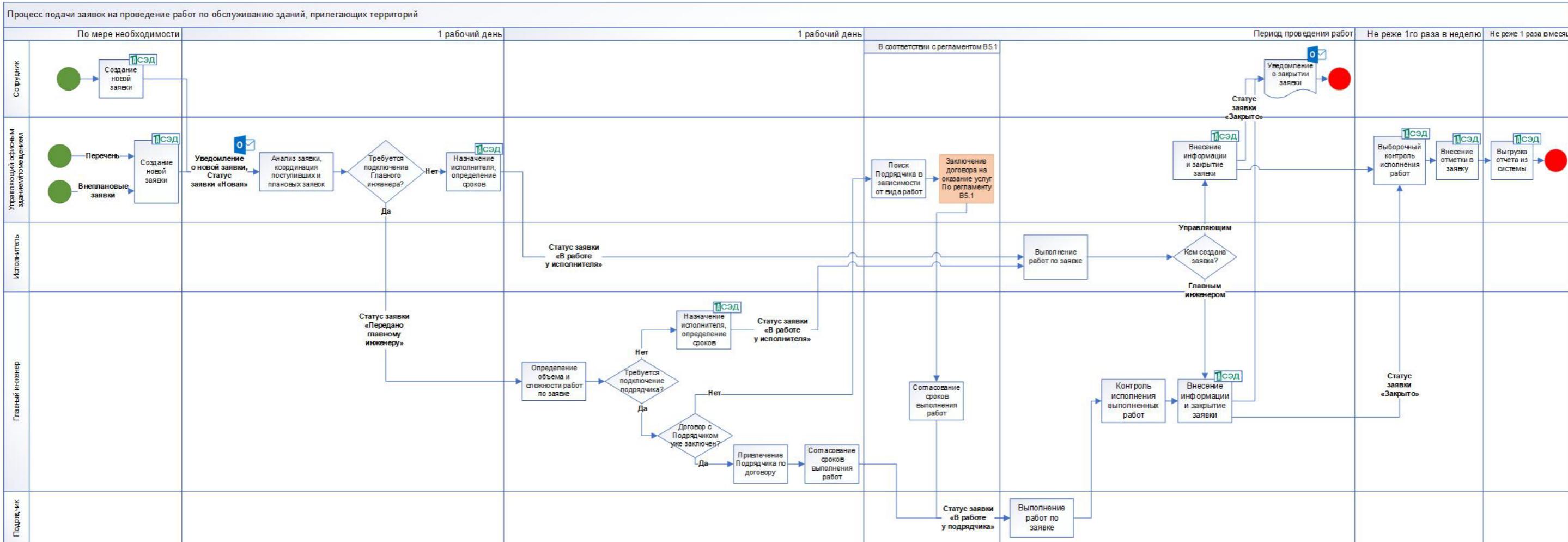
№	Показатель	Расчетная формула	Сравнение с целевым значением	Дата измерения
5	Среднее время исполнения работ за период (по каждой причине обращения)**			

Вывод: _____

8.3 Отчеты о проведении оперативного контроля настоящего регламента директор ООО «Офис-Центр» представляет по запросу директору ООО "ACK" и группе внутренних аудиторов при проведении контроля выполнения требований настоящего регламента.

Приложение 1

Блок – схема процесса регистрации и исполнения заявок на проведение работ по обслуживанию зданий, прилегающих территорий



Приложение 2

Карточка процесса по подаче заявки на проведение работ по обслуживанию зданий

Владелец процесса	Директор ООО «Офис-Центр»
Участники процесса	Сотрудники Компании Управляющий офисным зданием Управляющий офисным помещением Главный инженер Подрядчик Исполнитель
Потребители процесса	Сотрудники Компании
Входы процесса	Необходимость проведения плановых работ или при возникновении непредвиденных ситуаций на рабочем месте
Выходы процесса	Уведомление о закрытии заявки Отчетность по процессу, предоставляемая директору ООО «Офис-центр»

**Приложение 3
Записи по процессу**

№ п/п	Наименование записи	Вид (Эл/ бум)	Место хранения (нахождения)	Ответственное лицо
1	Заявка	Эл	ATOM.СЭД new*	Управляющий офисным зданием/помещением, Главный инженер
2	Документы, подтверждающие выполнение работ подрядчиком	Бум/Эл	ООО «Офис- центр»/ ATOM.Облако	Управляющий офисным зданием/помещением
3	Отчет о проведении оперативного контроля ВНД	Эл	ATOM.Облако	Директор ООО «Офис- Центр»

* На момент утверждения B21.1 «Регламент регистрации и исполнения заявок на проведение работ по обслуживанию зданий и прилегающих территорий, находящихся на обслуживании ООО Управляющая Компания «Офис-центр» информационная система находится в разработке, заявки принимаются по электронной почте. По окончанию разработки системы всем участникам процесса будет направлено уведомление по электронной почте о необходимости подачи заявок через АТОМ СЭД new.

Приложение 4
Матрица ответственности по процессу

Этап/функция в составе процесса	Ответственное лицо	Сотрудник, подавший заявку	Управляющий офисным зданием/помещением	Главный инженер	Подрядчик	Исполнитель	Директор ООО «Офис-Центр»
	И	О,И,У	И,О	У,И,О*		У	
Создание заявки							
Координация заявок						У	
Привлечение подрядчика по заключенному договору				И,О*	У		
Поиск подрядчика и заключение новых договоров			И,О	У			
Назначение исполнителя и сроков			И,О	И,О*	У	У	
Выполнение работ по заявке			У,О	У,О*	И	И	
Закрытие заявки	У	И,О		И,О*			
Выгрузка отчетности		И					О

Обозначение ролей:

О – ответственный за этап/функцию в составе процесса.

И – исполнитель этапа/функции в составе процесса.

С – согласующее лицо.

У – уведомляемое лицо.

* В случае распределения заявки на главного инженера (6.1), ответственным за этапы/функции в составе процесса является главный инженер