

Утвержден приказом
Государственного областного
бюджетного учреждения
«Центр информационных технологий
Мурманской области»
от 01.06.2022 г. № 36

**Регламент работы
Единой региональной линии
жилищно-коммунального хозяйства
Мурманской области**

1. Общие положения

1.1 Настоящий Регламент работы Единой региональной линии жилищно-коммунального хозяйства Мурманской области (далее – Линия) регламентирует порядок приема, регистрации, обработки и предоставления ответов на сообщения граждан по вопросам ЖКХ на территории Мурманской области.

1.2 Линия представляет собой комплекс организационных мероприятий и технических средств, обеспечивающих возможность граждан обращаться в адрес управляющих, обслуживающих организаций по телефону с устными сообщениями по интересующим их вопросам в сфере ЖКХ.

1.3 Линия функционирует в рамках работы Единого регионального контакт-центра Государственного областного бюджетного учреждения «Центр информационных технологий Мурманской области» (далее - ГОБУ «ЦИТ МО»).

1.4 Линия создана с целью повышения качества проживания граждан на территории Мурманской области и снижению социальной напряженности, в том числе с учетом действующих ограничений в период угрозы распространения COVID-19 и введенного запрета на проведение до конца 2022 года внеплановых контрольных (надзорных) мероприятий (за исключением основания - непосредственной угрозы причинения вреда жизни и тяжкого вреда здоровью граждан, по фактам причинения вреда жизни и тяжкого вреда здоровью граждан) Постановлением Правительства РФ от 10.03.2022 № 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля», в том числе в сфере ЖКХ.

1.5 Основными задачами создания Линии на территории Мурманской области являются:

- повышение информированности и грамотности граждан в сфере ЖКХ в целом и предоставлении коммунальных и жилищных услуг в частности;
- организация информационного обмена граждан с участниками сферы ЖКХ по перечню вопросов в рамках полномочий Линии;
- сокращение сроков устранения внештатных ситуаций при предоставлении жилищных и коммунальных услуг;

- аккумуляцию и предоставление в информационных целях данных по отключению/введению ограничений в подаче коммунальных услуг на территории Мурманской области;

- формирование информационно-аналитических данных в сфере ЖКХ для Правительства Мурманской области и входящих в его структуру органов власти.

1.6 В рамках работы Линии гражданин может получить консультативную помощь о контактных данных организаций в сфере ЖКХ или оставить сообщение о проблеме.

1.7 Сообщение на горячую Линию оформляется оператором по вопросам, не требующим проведения контрольно-надзорных мероприятий, и передается для рассмотрения ответственным за ее исполнение организациям – участникам в сфере ЖКХ (исполнителям).

1.8 Работа Линии основана на доверительных и добровольных принципах. Организации, участвующие в ее работе, предоставляют ответы на сообщения граждан исключительно в добровольном порядке, исходя из понимания необходимости оперативного решения вопросов заявителей для снижения социальной напряженности на территории Мурманской области.

Информация о работе Линии размещена по адресу <https://cit.gov-murm.ru> и содержит следующую информацию:

- режим работы;
- регламент работы.

1.9 Сообщение в рамках работы линии рассматриваются с учетом ограничений, описанных в разделе 12 настоящего регламента.

1.10 По решению руководителя учреждения в настоящий Регламент могут быть внесены изменения. Изменения, внесенные в Регламент, публикуются на <https://cit.gov-murm.ru> за 10 рабочих дней до их вступления.

2. Участники Линии

2.1. Участниками Линии являются организации, осуществляющие свою деятельность в сфере ЖКХ и изъявившие желание на взаимодействие с Линией с целью повышения качества, предоставляемых ими коммунальных и жилищных услуг (исполнители), в том числе:

- **организации, управляющие многоквартирными домами:**
управляющие организации, обслуживающие организации, ТСЖ, ЖСК.

- **организации, осуществляющие предоставление коммунальных услуг:**

ресурсо-снабжающие организации.

- **органы местного самоуправления и их структурные подразделения;**

- **региональный оператор капитального ремонта Мурманской области:**

НКО «ФКР МО».

2.2. Возможность работы с Линией в качестве участника для управляющих организаций, ТСЖ и ЖСК является их конкурентным преимуществом в сфере ЖКХ и позволяет гражданам видеть и оценивать качество и эффективность их работы, а также скорость реагирования на решение ситуаций, с целью дальнейшего рассмотрения указанных организаций для управления своим домом.

2.3. Участники, которые по итогам квартальной работы неоднократно нарушили правила взаимодействия и представления ответов на сообщение граждан, исключаются из работы линии.

2.4. Возвращению участника возможно только после рассмотрения вопроса руководством линии и предоставления пояснений и фактов налаживания процесса работы аварийно-диспетчерской службы и ответственных лиц, за рассмотрение сообщений.

3. Классификатор вопросов, обрабатываемых Линией

3.1. Отопление

- отсутствие полное;
- отсутствие в части квартиры;
- отсутствие из-за неравномерного прогрева радиаторов;
- отсутствие - низкая температура носителя;
- проведение капитального ремонта системы отопления.

3.2. ГВС/ХВС/ГХВС

- отсутствие;
- слабый напор;
- низкая температура в квартире;
- низкая температура в доме;
- качество ГВС (цвет/запах).

3.3. Канализация

- засор канализации в помещении;
- течь канализации в подвале/запах канализации.

3.4. Газ

- перерывы в предоставлении коммунальной услуги;
- ремонт уличных газовых шкафов.

3.5. Электричество

- отключение электричества;
- заливание электрощитка;
- возгорание электрощитка/короткое замыкание.

3.6. Содержание общедолевого имущества многоквартирного дома

- уборка подъезда;
- мытье подъезда;
- ремонт межквартирной лестницы (ступенек);
- ремонт подъезда;
- ремонт входной двери;
- остекление окон в подъезде;
- подвальные продухи;

- доступ на чердак;
- протечка крыши;
- очистка мусоропровода.

3.7. Придомовая территория многоквартирного дома или общественных пространств

- уборка придомовой территории;
- уборка общественных территорий;
- шины;
- контейнеры для мусора;
- покос травы.

3.8. Капитальный ремонт

- проведение капитального ремонта;
- сообщить сроки капитального ремонта по МКД;
- как провести капитальный ремонт раньше;
- Мусор/грязь при проведении капитального ремонта.

3.9. Зимний период

- сосули и наледь на крыше;
- уборка снега на придомовой территории;
- уборка снега на общественных пространствах.

3.10. Общие консультации

- выбор УК;
- создание ТСЖ;
- контактные данные участников в сфере ЖКХ;
- комиссия при оплате коммунальных платежей;
- предоставление доступа в помещение;
- жалоба на бездействие управляющей организации;
- предоставление информации об отключении/введении ограничений при подаче коммунальных услуг.

4. Режим работы линии

4.1. Линия осуществляет свою работу в круглосуточном режиме.

4.2. Прием сообщений операторами проводится с 8.00 до 21.00 ежедневно. С 21.01 до 7.59 ежедневно прием сообщений осуществляется через автоответчик с расшифровкой поступивших сообщений на следующий рабочий день.

Информация о функционировании и режиме работы Линии доводится до сведения граждан, проживающих на территории Мурманской области, путем размещения такой информации на <https://cit.gov-murman.ru>.

5. Обработка персональных данных граждан

5.1. Установление личности (идентификации) гражданина не проводится при принятии сообщения одним из следующих способов:

- по средствам телефонного звонка,
- оставления сообщение на автоответчик,
- общения гражданина с оператором линии;

- в связи с невозможностью (ограничениями, вызванными используемыми средствами коммуникаций) для полноценной идентификации.

5.2. При фиксации сообщения оператором, алгоритмами Системы в реестр сообщений автоматически заносится информация, которую гражданин сам пожелает сообщить о себе (не меньше предусмотренного объема разделом 7 настоящего регламента).

5.3. Сбор информации осуществляется с целью последующего предоставления ответа на сообщение гражданина, поиска сообщения в реестре сообщений Системы, организации обратной связи гражданина с исполнителем(ями) или оператором по сообщению, для решения проблемной ситуации в интересах обратившегося, а также для формирования информационно-аналитической и статистической информации.

5.4. Гражданин может обратиться в письменном виде в адрес Линии согласно разделу 10 настоящего регламента для отзыва информации о своих данных. Рассмотрение запроса осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

6. Порядок подачи сообщения на Линию

6.1. С целью подачи сообщения на Линию, гражданин звонит на ее телефонный номер и прослушивает автоинформатор, который предлагает ему выбрать способ взаимодействия:

- **общение с оператором** (согласно режиму работы Линии, изложенному в разделе 5 настоящего регламента);

- **голосовое сообщение на автоответчик.**

Гражданин может оставить сообщение только в отношении себя. Приемка сообщения за иного гражданина, даже состоящего в родственных отношениях, не осуществляется.

6.1.1. Общение с оператором

При общении с оператором, последний при поднятии трубки приветствует гражданина, сообщает порядковый номер, после чего спрашивает гражданина о проблеме и параллельно оформляет карточку сообщения в Системе.

По окончании оформления карточки, оператор сообщает ее регистрационный номер гражданину.

Если суть изложенной проблемы не относится к компетенции Линии, оператор сообщает об этом гражданину во время общения, оформление карточки в этом случае не предусматривается.

Если суть изложенной проблемы предусматривает дачу устной консультации оператором, то оператор дает консультацию заявителю и завершает работу с карточкой сообщения путем ее закрытия с указанием способа обработки - консультация.

Если гражданин оставляет несколько сообщений, то они оформляются последовательно друг за другом, с предоставлением оператору всей необходимой информации.

6.1.2. Голосовое сообщение на автоответчик

При выборе указанного способа взаимодействия с Линией гражданин переключается информатором на автоответчик, прослушивает информацию о том, как оставить голосовое сообщение и после звукового сигнала кратко излагает информацию, чтобы уложиться по времени записи голосового сообщения.

Оператор обрабатывает голосовое сообщение и регистрирует его в Системе в течении следующего рабочего дня.

Для уточнения информации по голосовому сообщению, оператор может совершить обратный звонок гражданину.

6.2. Данные, которые сообщает гражданин для регистрации сообщения

При подаче сообщения вне зависимости от выбранного способа гражданин сообщает следующее:

- ФИО для регистрации, обработки и поиска сообщения;
- контактный номер телефона, при этом возможно указание дополнительного номера телефона по желанию гражданина;
- адрес многоквартирного дома с указанием квартиры, если вопрос касается проблем с его помещением;
- адрес многоквартирного дома(ов), если вопрос касается придомовой территории или общественного пространства;
- излагает суть проблемы, о которой он сообщает.

Оператор может помочь сформулировать описание проблемы путем задания уточняющих вопросов. В случае не предоставления достаточной информации гражданином оператору последний может отказать в регистрации сообщения.

6.3. Сообщение, которое не принимаются в работу линией

Вне зависимости от способа подачи сообщения на Линию, к регистрации и обработке не принимаются следующие сообщения:

- содержащие нецензурные и бранные слова, угрозы оператору или иным сотрудникам, должностным лицам;
- бессодержательные или обще пространственные сообщения (из которых невозможно выделить суть проблемы, ее источник или ответственного за предоставление информации);
- голосовые сообщения, по которым не удастся связаться с гражданином в течении рабочего дня для уточнения информации, оставленной на автоответчик (оператор совершает не более трех попыток);
- сообщение, оформляемое оператором, в случае если заявитель отказывается представлять необходимую информацию для его рассмотрения;
- повторяющиеся и однотипные сообщения от гражданина, по которым ранее в рамках работы линии ему предоставлялась информация;
- сообщения, содержащие заведомо ложную информацию, провоцирующие ложные выезды и/или обработку исполнителем, в случае их систематического поступления.

6.4. Отнесение сообщений к той или иной категории осуществляется оператором во время работы с сообщением.

6.5. В случае неоднократного систематического предоставления гражданином заведомо ложных и/или содержащих провокационную информацию сообщений либо сообщений, перечисленных выше, оператор имеет право вынести на рассмотрение руководителя Линии вопрос о блокировании/запрете приема сообщений в отношении такого гражданина.

6.6. Решение о полной или временной блокировке/запрете приема сообщений в отношении гражданина осуществляется по решению руководства Линии после детального рассмотрения фактов и истории сообщений гражданина.

6.7. Способ ограничения зависит от существующей технической возможности линии. Гражданину, ограниченному в праве на использовании Линии, озвучивается причина отказа в принятии сообщения.

6.8. Подать возражение на действия оператора возможно в соответствии с разделом 12 настоящего регламента.

7. Порядок обработки сообщений

7.1. Срок рассмотрения сообщений граждан (срок получения первичной информации) составляет до 5 рабочих дней. Если выполнение работ/решение вопроса гражданина требует более длительного срока, то он устанавливается исполнителем при предоставлении первичной информации на сообщение. Предоставленная информация сообщается оператором гражданину.

7.2. Если сообщение необходимо перенаправить иному исполнителю, то срок рассмотрения и предоставления первичного ответа составляет от 3 до 5 рабочих дней.

7.3. В случае отказа исполнителя, ответственного за рассмотрение сообщения, предпринимать какие-либо действия для его решения, оператор предоставляет гражданину консультацию о необходимости обратиться в контрольно-надзорные органы для решения ситуации.

8. Порядок предоставления ответов Линией гражданину

8.1. При поступлении от исполнителя ответа на сообщение гражданина, оператор осуществляет обратный звонок гражданину и сообщает ответ исполнителя. В случае если в ответе исполнителя содержится информация о решении вопроса гражданина, то оператор предлагает гражданину подтвердить такую информацию и проставляет соответствующую отметку в карточке сообщения.

8.2. Если гражданин не подтверждает полученную информацию, то оператор имеет право вернуть сообщение в работу исполнителю повторно.

8.3. При повторении ситуации, сообщение закрывается оператором с отметкой о неисполнении и предоставляет гражданину консультацию о необходимости обратиться в контрольно-надзорные органы.

8.4. Если рассмотрение вопроса в сообщении требует перенаправления его иному исполнителю, то оператор совершает требуемые действия и уведомляет об этом гражданина по средствам обратного звонка.

8.5. Если предоставленный ответ на сообщение предусматривает простой ответ – проблема устранена, то оператор может в качестве обратной связи направить смс-оповещение на телефон гражданина. При этом у гражданина сохраняется право на совершение обратного звонка и на не подтверждение выполнения.

8.6. В случае отсутствия обратного звонка от гражданина в течении трех рабочих дней сообщение закрывается со статусом выполнения.

8.7. При невозможности связаться с гражданином (оператором совершается три попытки дозвона в течении трех дней в разные интервалы времени) сообщение снимается с контроля оператором с соответствующей отметкой.

8.8. Гражданин имеет право самостоятельно перезвонить на Линию и уточнить статус рассмотрения сообщения. Поиск сообщения осуществляется оператором на основании предоставленной гражданином информации: ФИО, адрес, вплоть до квартиры (если такая информация была указана при регистрации сообщения), кратком описании сути сообщения либо по номеру сообщения.

9. Этика общения оператора и гражданина

9.1. Общение с гражданином должно выстраиваться на принципах добросовестности, профессионализма, уважения, приоритетности интересов гражданина и полноты раскрытия информации о предоставляемых услугах.

9.2. Оператор обязан соблюдать правила поведения с гражданином:

- общение должно происходить в вежливой форме с вниманием и готовностью разрешить возникшие вопросы гражданина;

- нельзя обсуждать с гражданином вопросы личной жизни, политики или религии;

- если во время разговора телефон случайно отключился, перезванивает тот, кто звонил;

- при звонке оператор обязан поздороваться, сообщить куда позвонил гражданин и сообщить ему свой номер;

- при совершении обратного звонка оператор обязан поздороваться, сообщить откуда он звонит, свой номер, пригласить к телефону гражданина, после чего сообщить причину звонка;

- при некорректном поведении гражданина, оператор должен сообщить ему о записи телефонного разговора и корректно призвать гражданина вернуться к уважительному разговору;

- если у оператора возникают подозрения о том, что гражданин плохо себя чувствует или ему грозит опасность, он обязан не прерывая разговор с гражданином уточнить у него место положения, наличие рядом людей, которые могут ему помочь, и с привлечением коллеги или самостоятельно связаться с экстренными службами. После поставить в известность

руководство.

- оператор не имеет права разглашать сведения о гражданине, ставшие ему известными в процессе работы.

9.3. Оператору запрещается принимать денежные средства и подарки, как вознаграждение за осуществление профессиональной деятельности и взаимодействовать с гражданином вне рабочего места по вопросам исполнения должностных обязанностей.

10. Предоставление информации о работе линии

Предоставление информации о работе Линии, общей статистики по принятым сообщениям осуществляется:

10.1. Для непосредственных участников работы Линии:

- в рамках размещенной статистики в их личных кабинетах (в отношении сообщений, направленных для отработки в адрес конкретного участника);

- по письменному запросу в адрес ГОБУ «ЦИТ МО», направленному на адрес электронной почты hotline@gov-murman.ru.

10.2. Для сторонних организаций, жителей, кроме контролирующих органов власти, в том числе органов Прокуратуры г. Мурманска и Мурманской области:

- по письменному запросу в адрес ГОБУ «ЦИТ МО» направленному на адрес электронной почты hotline@gov-murman.ru.

Срок рассмотрения письменных запросов и предоставления ответа составляет до десяти рабочих дней.

Информация о сообщении на линию граждан в отношении определенного адреса многоквартирного дома, помещения, ФИО, частоты сообщений, специфики оставленных сообщений по запросу граждан и сторонних организаций не предоставляется.

10.3. Для местных и областной прокуратур Мурманской области, с целью рассмотрения вопроса о принятии действий в рамках своих полномочий в связи с нераспространением на последних запрета, установленного Постановлением Правительства РФ от 10.03.2022 № 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля»:

- по письменному запросу в адрес ГОБУ «ЦИТ МО» направленному на адрес электронной почты hotline@gov-murman.ru.

Срок рассмотрения письменных запросов и предоставления ответа составляет до десяти рабочих дней.

10.4. Предоставление всей информации касаясь работы Линии осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и исключительно в рамках полномочий Линии.

11. Обработка возражений на действия оператора Линии

11.1. В случае несогласия гражданина с действиями оператора, он имеет право направить свое возражение в письменном виде на электронный адрес hotline@gov-murman.ru, с указанием:

- своего полного ФИО;
- даты и времени сообщения на Линию;
- адреса многоквартирного дома;
- если есть указать номер сообщения, в отношении которого направляет возражение;
- номер оператора, с которым общался;
- суть проблемы, с которой обратился на Линию;
- электронный или почтовый адрес для направления ответа;
- контактный номер телефона для обратной связи при необходимости уточнить детали ситуации;
- подробно изложить суть проблемы.

11.2. Решение спорных ситуаций по действиям оператора по телефону регламентом работы Линии не предусмотрено, в связи с необходимостью проведения полноценной оценки действий оператора, которые предполагают прослушивание записи(ей) разговора оператора, взятие пояснений от оператора и изучение иных обстоятельств.

11.3. Регистрация поступившего возражения осуществляется на следующий рабочий день с момента поступления. Срок рассмотрения возражения и предоставления ответа составляет до десяти рабочих дней.

11.4. Ответ предоставляется письменно на адрес электронной почты гражданина или обычной почтой, при этом организация не несет ответственность за качество работы почтовых серверов и служб доставки корреспонденции.

12. Ограничения по работе Линии

12.1. Работники единого регионального контакт-центра ГОБУ «ЦИТ МО»:

- не выступают третьей стороной в судебных процессах в отношении граждан и решения ими имущественных споров;
- не предоставляют юридические консультации, в том числе по вопросам защиты прав потребителей в сфере ЖКХ;
- не проводят проверки по фактам сообщений граждан Мурманской области;
- не привлекают к административной ответственности участников Линии по фактам оставленных сообщений;
- не осуществляют предоставление государственных и муниципальных услуг;
- не решают вопросы по аварийным и чрезвычайным ситуациям;
- не выезжают на ликвидацию аварий (аварийная служба в составе Линии отсутствует);
- не входит в состав экстренных служб Мурманской области;

12.2. Принятые Линией сообщения не рассматриваются в рамках Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения сообщений граждан Российской Федерации» и статьи 59 Федерального закона от 31.07.2020 № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации».

13. Глоссарий

ЖКХ – жилищно-коммунальное хозяйство.

Линия - комплекс организационных мероприятий и технических средств, обеспечивающих возможность граждан обращаться в адрес управляющих, обслуживающих организаций по телефону с устными сообщениями по интересующим их вопросам в сфере ЖКХ, организованных ГОБУ «ЦИТ МО» в рамках работы Единого регионального контакт-центра.

Участники сферы ЖКХ – организации сферы жилищно-коммунального хозяйства входящие в состав Линии на добровольной основе и рассматривающие обращение граждан.

Орган местного самоуправления – местный орган власти, организация, избираемая непосредственно населением и наделенная собственными полномочиями по решению вопросов местного значения, управление муниципальной собственностью, исходя из интересов всех жителей данной территории.

Управляющая организации – это юридическое лицо, которое создано для управления, технического и санитарного содержания многоквартирного дома и действует на основании лицензии.

ТСЖ – юридическое лицо, некоммерческая организация, созданная на основе объединения собственников помещений многоквартирного дома или собственников соседних участков с жилыми строениями (домами) для совместного управления теми помещениями этого дома и землями, которые находятся в совместном владении и пользовании, а также для ведения хозяйственной деятельности в таком доме и на земле, находящейся в совместном владении, в форме эксплуатации общего имущества, строительства дополнительных помещений и объектов общего имущества, а также сдачи в аренду, внаём части общего имущества в многоквартирном доме или общего земельного участка.

ЖСК – форма объединения юридических или физических лиц в целях строительства жилья и управление им.

Обслуживающая организация - организация, осуществляющая техническое обслуживание многоквартирного дома, получающая право на выполнение работ по его содержанию и обслуживанию на основании договора, заключаемого с администрацией муниципального образования.

Ресурсоснабжающая организация – организация или индивидуальный предприниматель, осуществляющие продажу коммунальных ресурсов гражданам.

Многоквартирный дом – совокупность двух и более квартир, имеющих самостоятельные выходы либо на земельный участок, прилегающий к жилому дому, либо в помещения общего пользования – подъезды.

Оператор линии – сотрудник Линии, который в рамках выполнения должностных обязанностей осуществляет общение с гражданином, оформление, регистрацию, контроль рассмотрения сообщения, обратную связь и предоставление консультаций гражданину по итогам рассмотрения.

Руководство линии – ответственные работники ГОБУ «ЦИТ МО» курирующие вопросы создания, развития и функционирования направления работы Единого регионального контакт-центра по вопросам ЖКХ.

Гражданин – потенциальный клиент, позвонивший в Единый региональный контакт-центр и представляющий свои интересы или интересы иного лица на основании надлежащим образом оформленного полномочия.