УТВЕРЖДЕНО

Решение Мингорисполкома

11.06.2021 № 1750

РЕГЛАМЕНТ
организации работы с претензиями и заявками потребителей жилищно-коммунальных услуг в г.Минске

1. Настоящий Регламент разработан в соответствии с Законом Республики Беларусь от 16 июля 2008 г. № 405-3 «О защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг» (далее – Закон) и определяет порядок работы с претензиями и заявками потребителей жилищно-коммунальных услуг.

2. Действие настоящего Регламента распространяется на выполнение зарегистрированных в автоматизированной системе «Диспетчерская служба» (далее – АС «ДС») претензий, заявок потребителей жилищно-коммунальных услуг и иных заявок, поступивших на короткий телефонный номер 115, интернет-портал
«Мая Рэспубліка: 115.бел», в том числе через мобильное приложение к интернет-порталу «Мая Рэспубліка: 115.бел», за исключением претензий, заявок по вопросам, связанным с включением жилых домов, капитальных строений (зданий, сооружений) в план капитального ремонта, а также вопросам, связанным с новым строительством.

3. Для целей настоящего Регламента используются следующие основные термины и их определения:

аварийная заявка – сообщение о выходе из строя систем (полностью или частично) водоснабжения, канализации, отопления, электроснабжения или отдельных частей, оборудования, устройств, разрушение или повреждения здания, его отдельных частей или отдельных конструктивных элементов по техногенным причинам или из-за природно-климатических воздействий, повлекшие прекращение либо существенное снижение объемов водопотребления и водоотведения, подачи электрической или тепловой энергии, или создавшие опасность для здоровья и жизни людей, угрозу повреждения имущества физических или юридических лиц;

заявитель – физическое лицо, направившее претензию, заявку по короткому телефонному номеру 115, электронное сообщение, оставленное на интернет-портале «Мая Рэспубліка: 115.бел», в том числе через мобильное приложение к интернет-порталу «Мая Рэспубліка: 115.бел»;

заявка – устное сообщение, поступившее по короткому телефонному номеру 115, электронное сообщение, оставленное на интернет-портале «Мая Рэспубліка: 115.бел», в том числе через мобильное приложение к интернет-порталу «Мая Рэспубліка: 115.бел»,
о заказе платной услуги, предоставляемой населению, либо требование об устранении недостатков в содержании и эксплуатации объектов инженерной инфраструктуры и иных объектов г.Минска;

исполнитель – организации, имущество которых находится в собственности г.Минска, оказывающие жилищно-коммунальные услуги, а также обеспечивающие эксплуатацию инженерной инфраструктуры г.Минска;

претензия – сообщение о неоказании жилищно-коммунальной услуги либо оказании ее с недостатками;

претензионный акт – заключение о неоказании жилищно-коммунальной услуги либо оказании ее с недостатками;

рабочий день – расчетное время на выполнение заявки, равное 24 часам с момента регистрации заявки, за исключением выходных дней, государственных праздников и праздничных (нерабочих) дней.

4. Претензии, заявки, аварийные заявки, прошедшие модерацию и зарегистрированные в АС «ДС», передаются исполнителю для организации их дальнейшего исполнения.

Определение исполнителя претензии, заявки, аварийной заявки осуществляется автоматически по заранее заданным правилам в соответствии с классификатором работ и видов неисправностей в АС «ДС».

5. В случае, если претензия, заявка передана для организации исполнения исполнителю, решение вопросов и выполнение работ по которой не относится к его компетенции, претензия, заявка не позднее трех рабочих дней с момента регистрации в АС «ДС» должна быть направлена исполнителю по компетенции или в администрацию района г.Минска без исполнения с указанием причины возврата. Исчерпывающий перечень причин возврата фиксируется функциональными возможностями АС «ДС».

Исполнитель, не переадресовавший претензию, заявку в соответствии с компетенцией в сроки, указанные в части первой пункта 5 настоящего Регламента, является исполнителем данной претензии, заявки, за исключением претензий, заявок, по которым принято решение о выполнении (оказании услуг) в формируемых и утверждаемых графиках текущего либо капитального ремонта, либо планов по строительству.

Исполнитель переадресовывает претензию, заявку в администрацию района г.Минска по согласованию с администрацией района г.Минска и (или) с приложением подтверждающих документов (акта обследования, фотоматериалов).

Претензия, заявка, направленная исполнителю по компетенции в соответствии с частью первой настоящего пункта, либо заявка, в отношении которой в АС «ДС» отсутствуют сведения о закреплении за исполнителем, направляется в администрацию района г.Минска по территориальной принадлежности для назначения исполнителя.

Решение о назначении исполнителя и внесение соответствующих сведений в АС «ДС» осуществляется администрациями районов г.Минска не позднее трех рабочих дней с момента поступления такой претензии либо заявки.

6. Плановый срок исполнения претензий, заявок составляет:

претензий – в течение одного рабочего дня с момента регистрации в АС «ДС», а в случае возврата – в течение одного рабочего дня с момента определения исполнителя администрациями районов г.Минска;

заявок – трех рабочих дней с момента регистрации в АС «ДС»
(в случае возврата – в течение одного рабочего дня с момента определения исполнителя администрациями районов г.Минска), если иное не установлено законодательством.

Перенос сроков исполнения заявки о заказе платной услуги осуществляется по согласованию с заявителем.

Передача аварийных заявок исполнителям осуществляется: в рабочие дни (понедельник – четверг) с 17.45 до 8.30 следующих суток, в пятницу и предпраздничные дни не позднее 15 минут до окончания рабочего дня, а также в выходные и праздничные дни.

Организация работ по исполнению аварийных заявок осуществляется круглосуточно аварийными службами г.Минска.

 7. Предельный срок исполнения претензий, заявок определяется Законом, Указом Президента Республики Беларусь от 9 августа 2011 г. № 348 «О мерах по организации сбора, хранения неэксплуатируемых транспортных средств и их последующей утилизации» и иными актами законодательства.

Сроки выполнения работ по претензиям и заявкам, по которым требуется выполнение работ сезонного характера, могут быть продлены на соответствующий период времени года, а также, в случае наступления благоприятных погодных и иных условий, выполнены исполнителем досрочно, если иное не установлено законодательством.

Допускается перенос сроков выполнения заявок и претензий в случае непредставления доступа в занимаемое жилое помещение
(в случае необходимости такого доступа), подтвержденного соответствующим документом (актом) и прикрепленного к регистрационной карточке в АС «ДС».

 8. Продление планового срока исполнения претензий, заявок осуществляется исполнителем путем внесения сведений в АС «ДС» при наличии оснований, предусмотренных законодательством.

Причины переноса срока исполнения претензий, заявок, выбираются исполнителем из установленного в АС «ДС» перечня оснований.

Продление срока исполнения претензий, заявок без указания причины, исполнителем не допускается.

 9. По претензиям и заявкам, в отношении которых исполнителем принято решение о выполнении работ (оказании услуг) в формируемых и утверждаемых графиках текущего либо капитального ремонта, либо планов по строительству на следующий календарный период (месяц, квартал, год), срок исполнения может быть изменен и установлен в указанных графиках, планах. Исполнителем вносится соответствующая информация в претензию, заявку с указанием окончательного срока, до которого будут выполнены соответствующе работы (оказаны услуги) в соответствии с утвержденным планом, графиком.

В АС «ДС» заявкам, указанным в части первой настоящего пункта, присваивается статус «заявки, включенные в ПТР». Окончание выполнения работ осуществляется в сроки, указанные исполнителем.

Повторный перенос сроков по заявкам, указанным в части первой настоящего пункта, допускается в случае согласования переноса сроков администрацией района г.Минска.

 10. По факту исполнения претензий, заявок исполнителем осуществляется своевременное внесение сведений в АС «ДС» (закрытие заявки) с приложением заполненных и подписанных заинтересованными сторонами документов:

по претензиям – претензионный акт (в том числе при продлении установленных сроков исполнения по основаниям, указанным в пунктах 9, 10 Регламента);

по заявкам – акты обследования либо фотоматериалы, подтверждающие факт выполнения работ, в том числе подтверждение заявителя.

Претензии, заявки, имеющие статус «контроль ЕДС», закрываются специалистом отдела единой диспетчерской службы управления Контакт-центр КУП «Центр информационных технологий Мингорисполкома» (далее – Контакт-центр г.Минска) на основании рассмотрения документов, указанных в абзацах втором – третьем части первой настоящего пункта, и (или) подтверждением заявителя в течение одного рабочего дня после поступления информации о выполнении работ.

 11. Контроль за соблюдением сроков исполнения претензий,
заявок осуществляется администрациями районов г.Минска, Мингорисполкомом в ходе совещаний (не реже 1 раза в квартал),
на основе детализированной информации (докладов), представляемой Контакт-центром г.Минска о количестве неисполненных заявок и претензий, содержащихся в АС «ДС».

 Администрациями районов г.Минска на постоянной основе (ежемесячно) проводится анализ рейтинга жилищного фонда (отчет «ТОП-10» в АС «ДС»), сформированного по каждому виду работ. На основании результатов проведенного анализа принимаются меры по устранению причин роста заявок и претензий.

В целях оперативного информирования администраций районов г.Минска, Мингорисполкома о ходе работ по выполнению заявок и претензий, Контакт-центром г.Минска осуществляется еженедельная рассылка в виде отчетов из АС «ДС», направляемых на электронную почту, по согласованной с коммунальным унитарным предприятием «Центр информационных технологий Мингорисполкома» форме.

 12. Не позднее трех рабочих дней после внесения исполнителем сведений в АС «ДС» об исполнении претензии, заявки (закрытия претензии, заявки) Контакт-центром г.Минска осуществляется обязательное подтверждение качества выполненных работ путем обратной связи с заявителем. Обратная связь реализуется:

по претензиям, заявкам, поступившим при обращении на короткий телефонный номер 115, – путем телефонного обзвона заявителей (в том числе, с использованием автоматизированных систем);

по претензиям, заявкам, поступившим путем использования функциональных возможностей интернет-портала «Мая Рэспубліка: 115.бел», в том числе через мобильное приложение к интернет-порталу «Мая Рэспубліка: 115.бел» – путем внедрения функции подтверждения заявителем выполнения работ в личном кабинете либо с использованием телефонного обзвона.

Телефонный обзвон осуществляется только в отношении тех претензий, заявок, по которым при оформлении заявки получено согласие на организацию обратной связи путем телефонного обзвона.

 13. В случае не подтверждения заявителем в процессе организованной обратной связи факта исполнения претензии или заявки либо наличия у заявителя претензий по качеству их исполнения, данные претензии и заявки подлежат повторному открытию в АС «ДС» (возврат на доработку) с предельным сроком устранения не более одного рабочего дня, а также постановке на контроль в Контакт-центре г.Минска.

При поступлении от исполнителя информации о надлежащем исполнении претензии или заявки, в том числе после повторного открытия (возврата на доработку), такая претензия или заявка может быть отмечена в системе как исполненная без обязательного получения подтверждения от заявителя в случае, если:

при подаче (формировании) претензии или заявки не оформлено согласие на организацию обратной связи путем телефонного обзвона;

контактные данные, указанные в претензии или заявке, а также имеющиеся в АС «ДС», не достоверны;

при трех и более попытках установления телефонной связи по имеющимся в АС «ДС» контактным данным (отсутствие ответа на входящие телефонные звонки либо иным, не зависящим от Контакт-центра г.Минска причинам) либо при отказе заявителя от предоставления информации о качестве выполненных работ;

в течение трех дней, если не оставлен отзыв (подтверждение либо отказ) по качеству выполненных работ посредством функциональных возможностей интернет-портала «Мая Рэспубліка: 115.бел», в том числе мобильного приложения к интернет-порталу «Мая Рэспубліка: 115.бел».

Закрытие претензии, заявки, в том числе и в случае поступления повторной заявки, возможно при размещении аргументированных ответов с указанием требований нормативных правовых актов с приложением оформленных актами комиссионных обследований и (или) с приложением фотоматериалов.

Возврат претензий, заявок на доработку не допускается по истечению сроков, указанных в пунктах 12 и 13 Регламента.

Администрациями районов г.Минска допускается закрытие заявок, имеющих статус «контроль ЕДС», в случае неисполнения обязательств специалистами Контакт-центра в соответствии с абзацем четвертым пункта 10 Регламента по согласованному с коммунальным унитарным предприятием «Центр информационных технологий Мингорисполкома» механизму.

 14. Контакт-центр г.Минска обеспечивает хранение результатов телефонного обзвона заявителей в течение четырех месяцев со дня совершения такого обзвона.

 15. Сообщения о проводимых работах в жилищном фонде, на придомовой территории, объектах инженерной и иной инфраструктуры, а также о выявленных неисправностях и авариях подлежат регистрации в АС «ДС» в следующие сроки:

о проводимых плановых работах и отключениях – не позднее двух дней до их начала;

о выявленных неисправностях и (или) авариях – немедленно.

Исполнители обеспечивают своевременное и полное внесение информации в систему, а также принимают необходимые меры, исключающие внесение недостоверной или не соответствующей действительности информации.

16. Должностные лица, допустившие нарушение Регламента, привлекаются к дисциплинарной и (или) материальной ответственности.

17. Контроль за оказанием жилищно-коммунальных услуг, в том числе в части исполнения претензий, заявок, осуществляется администрациями районов г.Минска, организациями, имущество которых находится в собственности г.Минска, Контакт-центром.