

ИНСТРУКЦИЯ

по организации работы с претензиями
и заявками граждан

1. Настоящая Инструкция определяет порядок организации работы по приему и выполнению претензий граждан на качество жилищно-коммунальных услуг, а также заявок граждан на устранение недостатков по содержанию и эксплуатации объектов инженерной инфраструктуры, содержанию придомовых территорий и объектов внешнего благоустройства, выполнение иных работ (оказание услуг) (далее, если не оговорено иное, – претензии и заявки).

2. Настоящая Инструкция распространяет свое действие на организацию работы по приему, регистрации, выполнению и контролю за выполнением претензий и заявок граждан (далее – потребители), поступивших на короткий телефонный номер 115, информационный ресурс "Портал "Моя республика" 115.бел" либо мобильное приложение 115.бел и зарегистрированных в автоматизированной системе "Диспетчерская служба", в отношении:

оказываемых жилищно-коммунальных услуг, включая дополнительные жилищно-коммунальные услуги;

содержания придомовых территорий, объектов внешнего благоустройства;

выполнения работ (оказания услуг), связанных с содержанием и эксплуатацией объектов инженерной инфраструктуры административно-территориальных единиц, выполнения иных работ (оказания услуг) в соответствии с классификатором автоматизированной системы "Диспетчерская служба".

3. Для целей настоящей Инструкции используются следующие основные термины и их определения:

исполнитель – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, оказывающие потребителям жилищно-коммунальные услуги, а также оказывающие услуги (выполняющие работы) по содержанию и эксплуатации объектов инженерной инфраструктуры, содержанию придомовых территорий, объектов внешнего благоустройства, иные услуги (работы) в соответствии с классификатором автоматизированной системы "Диспетчерская

служба”;

потребитель – физическое лицо, имеющее намерение заказать либо заказывающее жилищно-коммунальные услуги (пользующееся жилищно-коммунальными услугами), иные услуги (работы) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанные с осуществлением предпринимательской деятельности, в том числе услуги (работы) по содержанию и эксплуатации объектов инженерной инфраструктуры, содержанию придомовых территорий, объектов внешнего благоустройства, в соответствии с классификатором автоматизированной системы ”Диспетчерская служба”;

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.

4. Претензии и заявки принимаются областными контакт-центрами, контакт-центром г. Минска при их поступлении на короткий телефонный номер 115, через личный кабинет потребителя на информационном ресурсе ”Портал ”Моя республика” 115.бел” и (или) в мобильном приложении Интернет-портала 115.бел.

При поступлении претензий и заявок на короткий телефонный номер 115 областными контакт-центрами, контакт-центром г. Минска должно быть обеспечено максимальное время ожидания ответа оператора потребителю не более одной минуты. Исключения могут составлять случаи, когда претензии и заявки подаются в период внеплановых перерывов в оказании коммунальных услуг, возникновения и устранения аварийных ситуаций.

Регистрация претензий и заявок осуществляется с использованием автоматизированной системы ”Диспетчерская служба”. При поступлении претензий и заявок на короткий телефонный номер 115 потребителю сообщаются сведения о лице, зарегистрировавшем претензию либо заявку, ее регистрационный номер, а в случае поступления посредством информационного ресурса ”Портал ”Моя республика” 115.бел” и (или) мобильного приложения – сведения о регистрационном номере, которые отражаются в личном кабинете потребителя.

Претензии и заявки, поступившие от одного потребителя по нескольким услугам (работам) либо с использованием нескольких способов коммуникации, указанных в части первой настоящего пункта, могут группироваться и отображаться в личном кабинете потребителя на информационном ресурсе ”Портал ”Моя республика” 115.бел”.

5. Претензии и заявки, прошедшие модерацию и

зарегистрированные посредством функциональных возможностей автоматизированной системы "Диспетчерская служба", незамедлительно передаются исполнителю для организации их дальнейшего выполнения.

Предоставление информации в областные контакт-центры, контакт-центр г. Минска о закреплении на соответствующей административно-территориальной единице исполнителя(ей) по оказанию услуг (выполнению работ) в соответствии с классификатором автоматизированной системы "Диспетчерская служба" осуществляется местными исполнительными и распорядительными органами.

6. Если претензии и заявки направлены исполнителю, оказание услуг (выполнение работ) по которым не относится к его компетенции, такие претензии и заявки не позднее одного рабочего дня с момента поступления должны быть направлены иному исполнителю по компетенции с указанием причины перенаправления.

Претензии и заявки, в отношении которых не определен исполнитель или в отношении которых в автоматизированной системе "Диспетчерская служба" отсутствуют сведения о закреплении исполнителей по оказанию услуг (выполнению работ), в течение срока, указанного в части первой настоящего пункта, направляются в местный исполнительный и распорядительный орган для принятия решения о назначении исполнителя в соответствии с адресом, указанным в претензии либо заявке потребителя.

Информация о назначении исполнителя и внесение соответствующих сведений в автоматизированную систему "Диспетчерская служба" должно быть осуществлено не позднее одного рабочего дня с момента поступления претензии либо заявки.

7. Претензии на неоказание жилищно-коммунальных услуг либо оказание их с недостатками должны быть выполнены в сроки, установленные нормативными правовыми актами, в том числе техническими нормативными правовыми актами, заключенными договорами, а если такие сроки не установлены – в течение одного рабочего дня с момента регистрации претензий в автоматизированной системе "Диспетчерская служба" либо с момента определения исполнителя в случае их перенаправления.

При поступлении заявок на устранение недостатков по содержанию и эксплуатации объектов инженерной инфраструктуры, содержанию придомовых территорий, объектов внешнего благоустройства, оказание иных услуг (выполнение работ) в соответствии с классификатором автоматизированной системы "Диспетчерская служба" исполнитель должен принять меры по их

устранению в сроки, установленные нормативными правовыми актами, в том числе техническими нормативными правовыми актами, а если такие сроки не установлены – в течение трех рабочих дней с момента их регистрации в автоматизированной системе "Диспетчерская служба" либо с момента определения исполнителя в случае их перенаправления.

В случае возникновения аварийных ситуаций исполнитель должен принять меры по их устранению незамедлительно.

8. Предельный срок исполнения претензий и заявок, поступивших от потребителей, не должен превышать сроки, установленные нормативными правовыми актами, в том числе техническими нормативными правовыми актами, заключенными договорами, а если такие сроки не указаны – не позднее одного месяца со дня их регистрации в автоматизированной системе "Диспетчерская служба".

9. Продление срока исполнения претензий и заявок потребителей осуществляется исполнителем путем внесения сведений в автоматизированную систему "Диспетчерская служба" при наличии оснований, предусмотренных нормативными правовыми актами, в том числе техническими нормативными правовыми актами.

Основания для переноса срока исполнения претензий и заявок выбираются исполнителем из списка таких оснований, указанных в автоматизированной системе "Диспетчерская служба".

Продление срока исполнения претензий и заявок допускается только с указанием в автоматизированной системе "Диспетчерская служба" фактического основания для такого продления с приложением соответствующих документов, подтверждающих необходимость такого продления (претензионный акт, акт обследования).

Продление срока претензий и заявок потребителей при возникновении аварийных ситуаций допускается только после их локализации с обязательным отражением соответствующей информации в автоматизированной системе "Диспетчерская служба".

10. По претензиям и заявкам, в отношении которых исполнителем принято решение об оказании услуг (выполнения работ) в соответствии с формируемыми и утверждаемыми графиками текущего либо капитального ремонта либо планами по строительству на очередной календарный период (месяц, квартал, год), срок выполнения может быть изменен и установлен в виде срока, указанного в этих графиках (планах).

Информация с указанием окончательного срока оказания услуг (выполнения работ) в соответствии с утвержденными графиками (планами) подлежит отражению в автоматизированной системе "Диспетчерская служба". При этом в автоматизированной системе

”Диспетчерская служба” претензиям и заявкам потребителей присваивается статус ”в план текущего ремонта” со сроком окончания оказания услуг (выполнения работ) согласно срокам, указанным в утвержденных графиках (планах).

Повторный перенос сроков, указанных в части первой настоящего пункта, допускается в случае согласования местным исполнительным и распорядительным органом переноса этих сроков с обязательным отражением соответствующей информации в автоматизированной системе ”Диспетчерская служба”.

11. По факту выполнения претензий и заявок потребителей исполнителем осуществляется своевременное внесение сведений в автоматизированную систему ”Диспетчерская служба” (закрытие претензии, заявки) с обязательным приложением документов, оформленных надлежащим образом:

по претензиям – претензионный акт, примерная форма которого устанавливается Министерством жилищно-коммунального хозяйства;

по заявкам на устранение недостатков по содержанию и эксплуатации объектов инженерной инфраструктуры, содержанию придомовых территорий, объектов внешнего благоустройства, оказание иных услуг (выполнение работ) в соответствии с классификатором автоматизированной системы ”Диспетчерская служба” – акты обследования и (или) фотоматериалы, подтверждающие факт оказания услуг (выполнения работ).

Закрытие претензий и заявок без фактического оказания услуг (выполнения работ) не допускается.

12. В течение трех рабочих дней после внесения сведений о выполнении претензии или заявки областными контакт-центрами, контакт-центром г. Минска в автоматизированной системе ”Диспетчерская служба” осуществляется обязательное подтверждение качества оказанных услуг (выполненных работ) путем обратной связи с потребителем.

Обратная связь обеспечивается:

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

по претензиям и заявкам потребителей, поданным путем использования функциональных возможностей информационного ресурса ”Портал ”Моя республика” 115.бел” и (или) мобильного приложения, – путем внедрения функции подтверждения потребителем выполнения работ (оказания услуг) в личном кабинете потребителя

либо с использованием телефонного обзвона.

Телефонный обзвон осуществляется в отношении претензий и заявок, по которым потребитель при их подаче (формировании) выразил свое согласие на организацию обратной связи с ним путем такого обзвона.

Претензии и заявки могут быть отмечены в автоматизированной системе "Диспетчерская служба" как выполненные без обязательного получения подтверждения от потребителя в случае если:

этот потребитель при подаче претензии или заявки не выразил свое согласие на организацию обратной связи с ним путем телефонного обзвона либо отказался от предоставления информации об оказанных услугах (выполненных работах);

контактные данные потребителя, указанные в претензии или заявке, а также имеющиеся в автоматизированной системе "Диспетчерская служба" не достоверны;

не удалось осуществить телефонную связь с потребителем по имеющимся в автоматизированной системе "Диспетчерская служба" контактными данным (при наличии не менее трех попыток установления телефонной связи с отражением информации в автоматизированной системе "Диспетчерская служба").

13. В случае не подтверждения потребителем в процессе организованной обратной связи факта выполнения претензии или заявки либо наличия у потребителя нареканий по качеству их выполнения, эти претензии и заявки подлежат повторному открытию в автоматизированной системе "Диспетчерская служба" (возврат на доработку) с предельным сроком их выполнения не более одного рабочего дня.

Повторному открытию в автоматизированной системе "Диспетчерская служба" с возвратом на доработку также подлежат заявки и претензии, по которым потребители в течение трех рабочих дней после их закрытия обратились с замечаниями по качеству их выполнения на короткий телефонный номер 115 либо воспользовались функциональными возможностями информационного ресурса "Портал "Моя республика 115.бел".

Областными контакт-центрами, контакт-центром г. Минска автоматической постановкой на контроль посредством функциональных возможностей автоматизированной системы "Диспетчерская служба" подлежат претензии и заявки:

открытые повторно (возвращенные на доработку);

с нарушением срока их выполнения;

для устранения которых потребитель в течение месяца с момента

закрытия претензии или заявки обратился повторно.

14. Областные контакт-центры, контакт-центр г. Минска обеспечивают хранение аудиозаписи входящих телефонных звонков и результатов телефонного обзвона в течение не менее четырех месяцев со дня их поступления и совершения такого обзвона соответственно.

15. Все сведения о работах, проводимых в жилых домах, на придомовых территориях, объектах инженерной инфраструктуры, а также о выявленных повреждениях и авариях подлежат размещению исполнителями в автоматизированной системе "Диспетчерская служба".

Сведения, указанные в части первой настоящего пункта, вносятся в следующие сроки:

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

о выявленных повреждениях и (или) авариях – по факту их выявления.

При отсутствии сведений, указанных в автоматизированной системе "Диспетчерская служба", и поступлении в контакт-центр десяти и более претензий или заявок по одному вопросу и (или) по одному жилому дому (для многоквартирных и блокированных жилых домов) и территории (для многоквартирных жилых домов) операторами контакт-центра должно быть обеспечено информирование исполнителя с последующим контролем за внесением соответствующей информации.

16. Исполнители обеспечивают своевременное и полное внесение информации в автоматизированную систему "Диспетчерская служба".

Внесение недостоверной информации не допускается.

17. Контроль за выполнением претензий и заявок потребителей осуществляется в соответствии с компетенцией:

областными контакт-центрами, контакт-центром г. Минска, в том числе путем еженедельного направления областным (Минскому городскому) исполнительным комитетам информации о количестве претензий и заявок потребителей, неисполненных в установленный срок;

руководителем исполнителя, а также ответственным должностным лицом исполнителя, в том числе за внесением достоверных сведений в автоматизированную систему "Диспетчерская служба";

местными исполнительными и распорядительными органами.

18. Должностные лица, допустившие неисполнение требований настоящей Инструкции, несут ответственность в соответствии с законодательством.