

МИНИСТЕРСТВА  
ЖИЛИЩНО-КОМУНАЛЬНАЯ  
РАСПАДАРИ  
РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ  
МІНІСТАРСТВА  
ЖАКІМНА-КАМУНАЛЬНА  
РАСПАДАРЫ  
РЭСПУБЛІКІ БЕЛАРУСЬ

ЗА Г Л А Д

28.08.2008 № 69

г. Минск

МИНИСТЕРСТВО  
ЖИЛИЩНО-КОМУНАЛЬНОГО  
ХОЗЯЙСТВА  
РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ  
МІНІСТАРСТВА  
ЖАКІМНА-КАМУНАЛЬНА  
РАСПАДАРЫ  
РЭСПУБЛІКІ БЕЛАРУСЬ

П Р И К А З

г. Минск

Об утверждении регламента

На основании подпункта 4.4 пункта 4 Положения о Министерстве жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь, утвержденного постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 31 июля 2006 г. № 968, в целях обеспечения надлежащей организации работы по приему и исполнению претензий и заявок населения в областных контакт-центрах, контакт-центре г. Минска

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить регламент организации работы с претензиями и заявками потребителей жилищно-коммунальных услуг в областных контакт-центрах, контакт-центре г. Минска (далее – Регламент).
2. Начальникам областных управлений жилищно-коммунального хозяйства, руководителям государственных объединений жилищно-коммунального хозяйства обеспечить принятие мер по исполнению положений Регламента.
3. Начальнику отдела по работе с обращениями граждан и СМИ Актинювичу Г.Р. обеспечить:
  - доведение до сведения Регламента всем организациям системы жилищно-коммунального хозяйства;
  - проведение разъяснительной работы по организации реализации требований Регламента.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя Министра Трубило Г.А.

Министр

А.В.Хмель

РЕГЛАМЕНТ  
организации работы с претензиями и заявками потребителей жилищно-коммунальных услуг. по иным вопросам в областных контакт-центрах, контакт-центре г. Минска

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 организации работы с претензиями и заявками потребителей жилищно-коммунальных услуг, по иным вопросам (далее – претензии и заявки) в областных контакт-центрах, контакт-центре г. Минска.

2. Действие настоящего Регламента распространяется на организацию работы с зарегистрированными в автоматизированной системе «Диспетчерская служба» претензиями и заявками потребителей жилищно-коммунальных услуг, поступившими на короткий телефонный номер 115, информационный ресурс «Портал «Моя республика» 115.бел» либо мобильное приложение 115.бел, в отношении:

оказания коммунальных услуг (горячее и холодное водоснабжение, водоотведение (канализация), газо-, электро-, теплоснабжение, снабжение сжиженным углеводородным газом от индивидуальных баллонных или резервуарных установок, обращение с твердыми коммунальными отходами);

эксплуатации жилищного фонда (использование по назначению жилищного фонда с систематическим осуществлением комплекса организационно-технических мероприятий по содержанию, техническому обслуживанию, техническому обслуживанию лифтов, текущему ремонту, капитальному ремонту жилых домов, иных капитальных строений (зданий, сооружений));

содержания придомовой территории, а также ремонта усовершенствованных покрытий улиц, проездов, проходов, тротуаров, ухода за зелеными насаждениями;  
оказания дополнительных жилищно-коммунальных услуг;

УТВЕРЖДЕНО  
Приказ Министерства  
жилищно-коммунального хозяйства  
Республики Беларусь  
28.08.2008 № 69

выполнению исполнителем, к которому она направлена непосредственно после регистрации ее в автоматизированной системе «Диспетчерская служба».

Претензия или заявка, которая в течение срока, указанного в части первой настоящего пункта, возвращена в установленном порядке либо претензия или заявка, в отношении которых в автоматизированной системе «Диспетчерская служба» отсутствуют сведения о закреплении за исполнителем соответствующих работ конкретных исполнителей, направляется для принятия решения о назначении исполнителя в местный исполнительный и распорядительный орган, согласно отношению адреса, указанного в претензии или заявке, к административно-территориальному делению либо закрепленно территории. Решение о назначении исполнителя и внесенные соответствующих сведений в автоматизированную систему «Диспетчерская служба» должно быть осуществлено не позднее одного рабочего дня с момента поступления такой претензии либо заявки.

В отношении иных заявок, не относящихся к сфере жилищно-коммунальных либо недостатков в содержании и эксплуатации объектов инженерной инфраструктуры и иных объектов населенных пунктов и городов областными контакт-центрами, контакт-центром г. Минска должно быть обеспечено предоставление потребителю справочной информации о контактных данных организаций, к компетенции которых относится решение заявки.

При поступлении заявок по вопросам возникновения аварийных ситуаций в жилых домах, которые не обслуживаются организациями, оказывающими жилищно-коммунальные услуги и (или) осуществляющими эксплуатацию и (или) содержание объектов инженерной инфраструктуры населенных пунктов и городов, либо в отношении исполнителей, либо обслуживаются организациями, незарегистрированными в автоматизированной системе «Диспетчерская служба», областными контакт-центрами, контакт-центром г. Минска должно быть обеспечено предоставление потребителю справочной информации о контактных данных организаций, к компетенции которых относится решение заявки либо организаций, которые выполняют соответствующие виды работ на платной основе.

7. Плановый срок исполнения претензий и заявок, за исключением претензий и заявок аварийного характера, срок исполнения которых установлен ТКП 45-1.04-305-2016 «Техническое состояние и техническое обслуживание зданий и сооружений. Основные требования», ТКП 628-2018 «Аварийно-техническое обслуживание инженерных систем и оборудования в жилищном фонде Республики Беларусь. Организация и

проведение. Основные требования», составляет:

претензий на неказание жилищно-коммунальных услуг либо оказание их с недостатками – в течение одного рабочего дня с момента ее регистрации в автоматизированной системе «Диспетчерская служба», а в случае ее возврата - в течение одного рабочего дня с момента определения исполнителя местным исполнительным и распорядительным органом;

заявок на устранение недостатков, не связанных с оказанием жилищно-коммунальных услуг, а также заявок в отношении объектов инженерной инфраструктуры и иных объектов населенных пунктов и городов, включая заявки на платные услуги – трех рабочих дней с момента ее регистрации в автоматизированной системе «Диспетчерская служба» (а в случае ее возврата - в течение одного рабочего дня с момента определения исполнителя местным исполнительным и распорядительным органом), если иное не определено законодательством, в том числе техническими нормативными правовыми актами.

8. Предельный срок исполнения претензий и заявок определяется Указом Президента Республики Беларусь от 9 августа 2011 г. № 348 «О мерах по организации сбора, хранения неэксплуатируемых транспортных средств и их последующей эксплуатации», Законом, ТКП 45-1.04-305-2016 «Техническое состояние и техническое обслуживание зданий и сооружений. Основные требования», ТКП 628-2018 «Аварийно-техническое обслуживание инженерных систем и оборудования в жилищном фонде Республики Беларусь. Организация и проведение. Основные требования», СТБ 1291-2016 «Дороги автомобильные и улицы. Требования к эксплуатационному состоянию, допустимому по условиям обеспечения безопасности дорожного движения», но не должен превышать один месяц со дня их регистрации в автоматизированной системе «Диспетчерская служба».

Если иное не установлено законодательством, в том числе техническими нормативными правовыми актами, 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.

9. Продление установленного срока исполнения претензий и заявок осуществляется исполнителем путем внесения сведений в автоматизированную систему «Диспетчерская служба» при наличии оснований, предусмотренных Законом, ТКП 45-1.04-305-2016 «Техническое состояние и техническое обслуживание зданий и сооружений. Основные требования», ТКП 628-2018 «Аварийно-техническое обслуживание инженерных систем и оборудования в

контактные данные пользователя, указанные в претензии или заявке, а также имеющиеся в автоматизированной системе «Диспетчерская служба» не достоверны;

неоднократные (три и более) попытки установления телефонной связи по имеющимся в автоматизированной системе «Диспетчерская служба» контактными данным закончились неудачно (пользователь не отвечает на входящие телефонные звонки либо его абонентский номер не доступен) либо в случае, когда пользователь отказался от предоставления информации (подтверждение либо отказ) по качеству выполненных работ; пользователь, в течение пяти рабочих дней не воспользовался функциональными возможностями информационного ресурса «Портал «Моя республика» 115.бел» и (или) мобильного приложения и не предоставил информацию (подтверждение либо отказ) по качеству выполненных работ.

15. Областные контакт-центры, контакт-центр г. Минска обеспечивают хранение результатов телефонного обзвона пользователей в течение не менее четырех месяцев со дня совершения такого обзвона.

16. Претензии и заявки, зарегистрированные в автоматизированной системе «Диспетчерская служба» до поступления в силу настоящего Регламента, подлежат исполнению в порядке, определенном законодательством.

17. Все сообщения, поступившие в контакт-центр о проводимых работах в жилищном фонде, придомовой территории, на объектах инженерной и иной инфраструктуре, а также о выявленных неисправностях и авариях подлежат размещению на информационном ресурсе «Портал «Моя республика» 115.бел» исполнителями услуг.

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

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

о выявленных неисправностях и (или) авариях – поставщиком услуг по факту их выявления, а также операторами контакт-центра при поступлении к ним десяти и более претензий или заявок по одному и тому же адресу (объекту, территории).

18. Пользователи автоматизированной системы «Диспетчерская служба» обеспечивают своевременное и полное внесение информации в систему, а также принимают необходимые меры, исключая или снижая недоплату или не соответствующей действительности информации.

19. Контроль за оказанием жилищно-коммунальных услуг, в том числе в части исполнения заявок и претензий граждан, осуществляется местными исполнительными и распорядительными органами.

СОГЛАСОВАНО

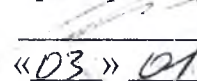
Директор  
КУПП «Городокское ПК и ТС»

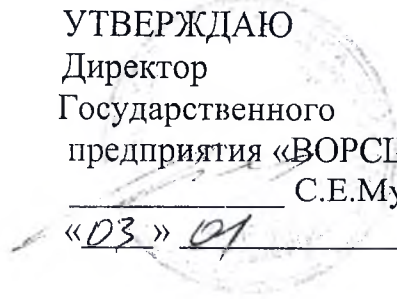
  
И.В. Казакова  
«03» \_\_\_\_\_ 2020 г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор  
Государственного  
предприятия «ВОРСЦ»

  
С.Е. Мужелёв  
«03» \_\_\_\_\_ 2020 г.



## РЕГЛАМЕНТ

о порядке взаимоотношений по действиям при  
выполнении заявок поступивших в автоматизированную систему  
«Диспетчерская служба» областного контакт-центра и  
КУПП «Городокское ПК и ТС»

г. Витебск

## **1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Данный регламент разработан для урегулирования внутренних взаимодействий между областным контакт-центром государственного предприятия «ВОРСЦ» (далее ОКЦ) и коммунальным унитарным производственным предприятием «Городокское предприятие котельных и тепловых сетей» (далее КУПП «Городокское ПК и ТС») и обязателен к исполнению заинтересованными сторонами.

1.2. регламент определяет порядок деятельности по процессу обмена информацией по зарегистрированным заявкам между ОКЦ и КУПП «Городокское ПК и ТС» по всем вопросам связанным с эксплуатацией, ремонтом, благоустройством жилищного фонда, с оказанием утвержденного перечня платных услуг населению города.

## **2 ОБЯЗАННОСТИ ОКЦ**

2.1. оперативно принять от физических и юридических лиц и передать к исполнению в КУПП «Городокское ПК и ТС» по средствам АС «Диспетчерская служба» полученную информацию по заявкам по вопросам ЖКУ, связанным с техническим обслуживанием, ремонтом, аварийными ситуациями на жилищном фонде, во встроенно-пристроенных помещениях и прилегающей территории.

### **ИНФОРМАЦИЯ ПО ЗАЯВКАМ ПЕРЕДАЕТСЯ:**

2.1.1. в рабочие дни в КУПП «Городокское ПК и ТС» – немедленно - круглосуточно;

2.1.2. заявки аварийного характера в КУПП «Городокское ПК и ТС» – немедленно - круглосуточно.

### **ПО РАБОТЕ С ВЫПОЛНЕНИЕМ БЫТОВЫХ УСЛУГ:**

2.1.3. при поступлении заявки (бытовые услуги) до обеда специалисты ОКЦ оформляет её на время с 14:00 до 17:00, после обеда - на следующий день на время с 8:00 до 14:00;

2.1.4. при поступлении заявки **требующей отключения г/в, х/в** поступившие в субботу и воскресенье принимать на вторник и последующие дни; при поступлении заявки в рабочие дни после 14:00 принимать через сутки;

2.2. предоставлять потребителям ЖКУ информацию о состоянии и ходе выполнения заявки (при наличии информации в АС «Диспетчерская служба»);

2.3. предоставлять справочную информацию по вопросам отключения ЖКУ (При наличии информации в АС «Диспетчерская служба». **В случае отсутствия информации** оформляется как заявка с указанием вида неисправности и отправляется в организацию исполнителя).

## **3 ОБЯЗАННОСТИ КУПП «Городокское ПК и ТС»**

### **3.1 Выполнять заявки в сроки, регламентированные законодательством РБ.**

Специалистам ЖЭУ в полной мере вести работу по приему заявок, их обработке, своевременно вносить информацию по передаче их в дальнейшую работу и закрытию, в случае их выполнения, что позволит специалистам по работе с клиентами ОКЦ четко отслеживать выполнение заявок и предоставлять достоверную информацию заявителям.

Не допускать просроченных заявок.

Специалисты ОКЦ работают исключительно в **автоматизированной системе «Диспетчерская служба»**. Следовательно: специалисты организаций-исполнителей обязаны постоянно отслеживать в данной программе поступившие заявки и **СВОЕВРЕМЕННО** принимать их к работе.

3.2. Ответственным работникам оперативно и в полном объеме вносить информацию о фактах и сроках плановых и внеплановых (аварийных) приостановках жилищно-коммунальных услуг (об аварийных, плановых, внеплановых, групповых отключениях, а также включениях-выключениях отопления (плановых, внеплановых)).

3.1 По заявкам, выполнение которых связано с посещением квартир (сроки исполнения которых устанавливаются по желанию жильца с учётом времени работы организаций исполнителей), при невозможности их выполнения в указанное специалистом ОКЦ время необходимо связаться с жильцом и согласовать новое время выполнения заявки, а затем внести соответствующую корректировку в заявку (перенести срок исполнения и указать причину переноса).

3.4 В течение суток после поступления заявки, сроки выполнения которой перенесены, следует продлить срок выполнения данной заявки, а в комментариях написать причину продления сроков.

3.5 Оперативно вносить информацию в АС «Диспетчерская служба» о ходе проделанной работы по заявкам. При редактировании заявок обязательно заполнять поле «Комментарий».

3.6 Заявки, по которым начаты или выполнены работы, присваивать соответствующие статусы, а в комментарии к таким заявкам ставить отметку о характере, качестве проделанной работы.

3.7 Все звонки гражданам или работникам других служб необходимо регистрировать в графе электронной карточки заявки «исходящий вызов».

3.8 Дополнительная информация в формате JPEG (фото) и т.п. подтверждающая выполнение работ либо сообщающая о ходе их выполнения, прикрепляются к заявке.

3.9 Если после обследования установлено, что неисправность, указанная в заявке, находится вне зоны ответственности организации, заявку необходимо перенаправить в компетентную организацию (при отсутствии организации в АС «Диспетчерская служба» заявку перенаправить по средствам телефонной связи с регистрацией исходящего звонка в программе), а в комментариях указать причину перенаправления.

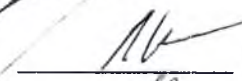
3.10 Для закрытия заявок, поставленных на контроль, требуется подписанный жильцом претензионный акт (фото подписанного претензионного акта прикрепить к заявке в программе либо передать копию претензионного акта в ОКЦ по факсимильной связи по тел.8 (0214) 50-90-41).

3.11 В случае возникающих затруднений при работе в системе АС «Диспетчерская служба», необходимости корректировки данных обратиться к своему системному администратору или в Центр технической поддержки республиканской платформы ЖКХ по номеру +375-17 215-45-90.

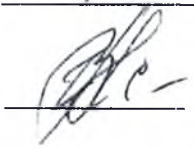
Главный инженер  
КУПП «Городокское ПК и ТС»

  
Ф.А.Бастов

Главный инженер  
государственного предприятия «ВОРСЦ»

  
С.А.Лазаревич

Начальник областного контакт-центра  
государственного предприятия «ВОРСЦ»

  
И.В.Свирбутович