ПОСТАНОВЛЕНИЕ СОВЕТА МИНИСТРОВ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

22 марта 2024 г. № 214

Об изменении постановления Совета Министров Республики Беларусь от 18 сентября 2019 г. № 628

На основании части второй статьи 35 Закона Республики Беларусь от 23 июля 2008 г. № 424-З «О Совете Министров Республики Беларусь» и в целях совершенствования работы с населением в сфере жилищно-коммунального хозяйства Совет Министров Республики Беларусь ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Внести в постановление Совета Министров Республики Беларусь от 18 сентября 2019 г. № 628 «О создании республиканской системы мониторинга приема и исполнения претензий граждан на качество жилищно-коммунальных услуг» следующие изменения:

название изложить в следующей редакции:

«Об организации работы с населением в сфере жилищно-коммунального хозяйства»;

преамбулу изложить в следующей редакции:

«Во исполнение абзаца второго подпункта 5.2 пункта 5 Директивы Президента Республики Беларусь от 4 марта 2019 г. № 7 «О совершенствовании и развитии жилищно-коммунального хозяйства страны» и на основании части второй статьи 35 Закона Республики Беларусь от 23 июля 2008 г. № 424-З «О Совете Министров Республики Беларусь» Совет Министров Республики Беларусь ПОСТАНОВЛЯЕТ:»;

в пункте 1:

абзац второй дополнить словами «(далее – претензии)»;

из абзаца третьего слова «граждан на качество жилищно-коммунальных услуг» исключить;

дополнить постановление пунктами 1^1 и 1^2 следующего содержания:

«1^1. Обеспечить функционирование интегрированной системы приема, регистрации, передачи с использованием автоматизированной системы «Диспетчерская служба» и контроля за исполнением претензий и заявок граждан о необходимости устранения недостатков по содержанию и эксплуатации объектов инженерной инфраструктуры, содержанию придомовых территорий и содержанию (эксплуатации) объектов внешнего благоустройства, на оказание (выполнение) иных услуг (работ) в соответствии с классификатором автоматизированной системы «Диспетчерская служба» (далее – заявки), поступивших на короткий телефонный номер 115, Интернет-портал «Мая Рэспубліка: 115.бел» или мобильное приложение к Интернет-порталу «Мая Рэспубліка: 115.бел», состоящей из:

областных контакт-центров, контакт-центра г. Минска;

исполнителей по оказанию жилищно-коммунальных услуг и иных исполнителей – юридических лиц или индивидуальных предпринимателей, оказывающих (выполняющих) услуги (работы) по содержанию и эксплуатации объектов инженерной инфраструктуры, содержанию придомовых территорий, содержанию (эксплуатации) объектов внешнего благоустройства, иные услуги (работы) в соответствии с классификатором автоматизированной системы «Диспетчерская служба» (далее – исполнители);

государственного учреждения «Республиканский информационный центр жилищно-коммунального хозяйства» (в части осуществления мониторинга приема и исполнения претензий);

местных исполнительных и распорядительных органов.

1^2. Утвердить Инструкцию по организации работы с претензиями и заявками (прилагается).»;

из пункта 2 слова «– единой республиканской системы учета претензий граждан на качество жилищно-коммунальных услуг» исключить;

дополнить постановление Инструкцией по организации работы с претензиями и заявками (прилагается).

2. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

Премьер-министр Республики Беларусь ***Р.Головченко***

УТВЕРЖДЕНО

Постановление
Совета Министров
Республики Беларусь
18.09.2019 № 628
(в редакции постановления
Совета Министров
Республики Беларусь
22.03.2024 № 214)

ИНСТРУКЦИЯ
по организации работы с претензиями и заявками

1. Настоящей Инструкцией определяется порядок организации работы по приему, регистрации в автоматизированной системе «Диспетчерская служба», передаче на исполнение, исполнению и контролю за исполнением претензий и заявок, поступающих на короткий телефонный номер 115, Интернет-портал «Мая Рэспубліка: 115.бел» или мобильное приложение к Интернет-порталу «Мая Рэспубліка: 115.бел».

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

личный кабинет пользователя – персональный раздел на Интернет-портале «Мая Рэспубліка: 115.бел» или в мобильном приложении к Интернет-порталу «Мая Рэспубліка: 115.бел», доступ к которому осуществляется с использованием логина и пароля, предоставляемых физическому лицу при его регистрации на Интернет-портале «Мая Рэспубліка: 115.бел» или в мобильном приложении к Интернет-порталу «Мая Рэспубліка: 115.бел», где размещаются претензии и заявки, а также отображается ход их исполнения;

локализация аварий – комплекс технических мероприятий по устранению неисправности, когда полное восстановление функциональных возможностей инженерных систем и оборудования, конструктивных элементов жилых зданий в момент выполнения работ по технологическим причинам невозможно;

модерация – проверка информации, размещаемой потребителем в личном кабинете пользователя, на соответствие опубликованным на Интернет-портале «Мая Рэспубліка: 115.бел» требованиям к претензии, заявке;

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 связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, либо обратившееся за выполнением работ по устранению недостатков по содержанию и эксплуатации объектов инженерной инфраструктуры, содержанию придомовых территорий, содержанию (эксплуатации) объектов внешнего благоустройства, иных работ (услуг) в соответствии с классификатором автоматизированной системы «Диспетчерская служба»;

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

Иные термины, применяемые в настоящей Инструкции, используются в значениях, определенных Жилищным кодексом Республики Беларусь и Законом Республики Беларусь от 16 июля 2008 г. № 405-З «О защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг».

3. Претензии и заявки, поступающие на короткий телефонный номер 115, Интернет-портал «Мая Рэспубліка: 115.бел» или мобильное приложение к Интернет-порталу «Мая Рэспубліка: 115.бел», регистрируются в автоматизированной системе «Диспетчерская служба» с оформлением регистрационной карточки, которой присваивается уникальный номер (далее – регистрационный номер).

При обращении потребителя на короткий телефонный номер 115 претензии и заявки принимаются областными контакт-центрами, контакт-центром г. Минска (далее – контакт-центры). При этом контакт-центрами должно быть обеспечено максимальное время ожидания ответа оператора не более одной минуты. Исключение могут составлять случаи, когда претензии и заявки подаются в период перерывов в оказании коммунальных услуг в связи с авариями и другими чрезвычайными ситуациями и ликвидацией их последствий. Оформление карточек претензии, заявки, их регистрация

в автоматизированной системе «Диспетчерская служба» осуществляются операторами контакт-центров на основании информации, поступающей от потребителя. После регистрации претензии, заявки потребителю сообщаются сведения о лице, принявшем претензию, заявку, регистрационный номер.

Претензии и заявки, направляемые посредством Интернет-портала «Мая Рэспубліка: 115.бел» или мобильного приложения к Интернет-порталу «Мая Рэспубліка: 115.бел», размещаются пользователем в личном кабинете пользователя и подлежат модерации, которая осуществляется контакт-центрами. Регистрационный номер отображается в личном кабинете пользователя после осуществления модерации.

При наличии в автоматизированной системе «Диспетчерская служба» зарегистрированных претензии, заявки, которым не присвоен статус «закрытая», регистрация повторных претензии, заявки от одного и того же потребителя по одному и тому же вопросу оформляется как «консультация по ранее поданной заявке». Информация о поступлении повторных претензии, заявки подлежит внесению в регистрационные карточки первоначально поступивших претензии, заявки.

4. Претензии и заявки, зарегистрированные в автоматизированной системе «Диспетчерская служба», передаются исполнителю для организации их дальнейшего исполнения.

Информация о закреплении на соответствующей административно-территориальной единице исполнителя (исполнителей) предоставляется в контакт-центры местными исполнительными и распорядительными органами либо размещается ими в автоматизированной системе «Диспетчерская служба».

Подлежат размещению исполнителями в автоматизированной системе «Диспетчерская служба» сведения:

о плановых работах, проводимых в жилых домах, на придомовых территориях, объектах инженерной инфраструктуры, – не позднее трех дней до их начала (в случаях планируемого перерыва в оказании коммунальных услуг горячего водоснабжения и теплоснабжения – двух дней до начала перерыва);

об авариях, в том числе повреждениях, и чрезвычайных ситуациях, а также фактах и обстоятельствах, создающих угрозу жизни, здоровью и (или) имуществу потребителей, вызванных эксплуатацией инженерных систем и оборудования, – по факту их выявления.

При отсутствии сведений, указанных в части третьей настоящего пункта, в автоматизированной системе «Диспетчерская служба» и поступлении в контакт-центр десяти и более претензий, заявок по одному вопросу и жилому дому (в отношении многоквартирных и блокированных жилых домов) либо территории (в отношении одноквартирных жилых домов) операторами контакт-центра должно быть обеспечено информирование исполнителя с последующим контролем за внесением соответствующей информации в автоматизированную систему «Диспетчерская служба».

Контакт-центры, исполнители и местные исполнительные и распорядительные органы несут ответственность за своевременное внесение полной и достоверной информации в автоматизированную систему «Диспетчерская служба».

5. Если претензия, заявка направлены исполнителю, к компетенции которого не относится их исполнение, эти претензия, заявка перенаправляются им посредством автоматизированной системы «Диспетчерская служба» иному исполнителю с указанием причины такого перенаправления:

в отношении претензий – в течение 24 часов с момента их поступления исполнителю;

в отношении заявок – в течение 72 часов с момента их поступления исполнителю.

Претензии и заявки, в отношении которых не определен исполнитель или в отношении которых в автоматизированной системе «Диспетчерская служба» отсутствуют сведения о закреплении исполнителей, в течение срока, указанного в части первой настоящего пункта, направляются контакт-центрами в местный исполнительный и распорядительный орган для определения исполнителя в соответствии с адресом, указанным в претензии, заявке.

Определение исполнителя и внесение соответствующих сведений в автоматизированную систему «Диспетчерская служба» должны быть осуществлены местным исполнительным и распорядительным органом не позднее одного рабочего дня с момента поступления претензии, заявки.

6. Претензии должны быть исполнены 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 претензии в автоматизированной системе «Диспетчерская служба» либо с момента определения исполнителя в соответствии с пунктом 5 настоящей Инструкции.

Заявки должны быть исполнены 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 регистрации заявки в автоматизированной системе «Диспетчерская служба» либо с момента определения исполнителя в соответствии с пунктом 5 настоящей Инструкции.

Сроки исполнения заявок на оказание (выполнение) услуги (работы) на платной основе устанавливаются по согласованию с потребителем.

В случае необеспечения потребителем доступа в жилые и (или) нежилые помещения (одноквартирный жилой дом), на земельные участки в заранее согласованное время исполнитель не несет ответственности за нарушение сроков исполнения претензии, заявки. Факт необеспечения потребителем доступа оформляется исполнителем актом обследования.

Сроки исполнения претензии, заявки отражаются контакт-центрами в регистрационных карточках претензии, заявки.

7. Продление сроков исполнения претензий, заявок осуществляется исполнителем путем внесения сведений в регистрационные карточки претензии, заявки при наличии оснований, предусмотренных нормативными правовыми актами, в том числе техническими нормативными правовыми актами, заключенными договорами.

Основания для переноса сроков исполнения претензий, заявок выбираются исполнителем из списка таких оснований, указанных в автоматизированной системе «Диспетчерская служба».

Продление сроков исполнения претензий, заявок в автоматизированной системе «Диспетчерская служба» допускается с приложением электронных копий документов, подтверждающих необходимость такого продления (претензионный акт, акт обследования).

Продление сроков исполнения претензий, заявок, работы по которым исполнителем внесены в сформированные и утвержденные графики текущего или капитального ремонта либо планы по строительству на очередной календарный период (месяц, квартал, год), допускается с приложением электронной копии акта обследования.

Продление сроков исполнения претензий, заявок, поданных вследствие возникновения аварий, осуществляется после локализации аварий с учетом необходимости дальнейшего проведения работ по устранению возникших неисправностей, в том числе с учетом необходимости осуществления текущего или капитального ремонта.

8. Предельные сроки исполнения претензий, заявок не должны превышать сроки, установленные нормативными правовыми актами, в том числе техническими нормативными правовыми актами, заключенными договорами, а если такие сроки не установлены – одного месяца со дня их регистрации в автоматизированной системе «Диспетчерская служба».

9. Сроки исполнения претензий, заявок, работы по которым исполнителем внесены в сформированные и утвержденные графики текущего или капитального ремонта либо планы по строительству на очередной календарный период (месяц, квартал, год), устанавливаются в соответствии со сроками, указанными в этих графиках (планах).

Информация с указанием окончательных сроков исполнения претензии, заявки в соответствии с утвержденными графиками (планами) подлежит отражению в автоматизированной системе «Диспетчерская служба». Этим претензиям, заявкам присваивается статус «в план текущего ремонта» со сроками их исполнения, указанными в утвержденных графиках (планах).

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».

10. По факту исполнения претензий, заявок исполнителем осуществляется внесение сведений в автоматизированную систему «Диспетчерская служба» с приложением:

в отношении претензий – электронной копии претензионного акта, а в отношении претензий, работы по которым исполнителем внесены в сформированные и утвержденные графики текущего или капитального ремонта либо планы по строительству на очередной календарный период (месяц, квартал, год), – электронной копии акта обследования;

в отношении заявок – электронной копии акта обследования и (или) фотоматериалов, подтверждающих факт исполнения заявки.

Исполненным претензиям, заявкам в регистрационной карточке присваивается статус «закрытая».

Присвоение претензиям, заявкам статуса «закрытая» без их фактического исполнения не допускается, кроме случаев:

отказа потребителя от исполнения претензии, заявки;

неудовлетворения требований потребителя на основании претензионного акта при направлении ему мотивированного письменного отказа в удовлетворении его требований.

11. В течение трех рабочих дней после присвоения претензии, заявке статуса «закрытая» контакт-центрами в автоматизированной системе «Диспетчерская служба» осуществляется подтверждение качества их исполнения путем обратной связи с потребителем.

Обратная связь с потребителем обеспечивается:

в отношении претензий и заявок, поданных на короткий телефонный номер 115, – путем телефонного обзвона потребителей (в том числе с использованием автоматизированных систем);

в отношении претензий и заявок, поданных посредством Интернет-портала «Мая Рэспубліка: 115.бел» или мобильного приложения к Интернет-порталу «Мая Рэспубліка: 115.бел», – путем анализа оценки, выставленной потребителем в личном кабинете пользователя;

путем использования иных функциональных возможностей автоматизированной системы «Диспетчерская служба».

Обратная связь с потребителем не требуется в случае, если:

потребитель при подаче претензии, заявки не выразил свое согласие на организацию обратной связи с ним либо отказался от предоставления информации об их исполнении;

контактные данные потребителя, указанные в претензии, заявке, а также имеющиеся в автоматизированной системе «Диспетчерская служба», являются недостоверными;

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

12. В случае неподтверждения потребителем в процессе обратной связи факта исполнения претензии, заявки либо наличия у потребителя замечаний по качеству их исполнения эти претензия, заявка подлежат повторному открытию в автоматизированной системе «Диспетчерская служба» (возврату на доработку) с предельным сроком их исполнения не более одного рабочего дня.

Повторному открытию в автоматизированной системе «Диспетчерская служба» и возврату на доработку также подлежат претензии, заявки, по которым потребители в течение трех рабочих дней после присвоения им статуса «закрытая» обратились с замечаниями по качеству их исполнения на короткий телефонный номер 115 либо в личном кабинете пользователя.

Претензии и заявки, открытые повторно (возвращенные на доработку), подлежат автоматической постановке на контроль в автоматизированной системе «Диспетчерская служба» областными контакт-центрами, контакт-центром г. Минска.

13. Контакт-центры обеспечивают хранение аудиозаписи входящих телефонных звонков и результатов телефонного обзвона потребителей в течение не менее четырех месяцев со дня их поступления и совершения такого обзвона соответственно.

14. Контроль за исполнением претензий и заявок осуществляется:

контакт-центрами, в том числе путем еженедельного направления облисполкомам (Минскому горисполкому) информации о претензиях и заявках, не исполненных в установленные сроки;

руководителем исполнителя, а также ответственным должностным лицом исполнителя, в том числе в части внесения полных и достоверных сведений в автоматизированную систему «Диспетчерская служба»;

местными исполнительными и распорядительными органами.

15. Должностные лица, допустившие неисполнение требований настоящей Инструкции, несут дисциплинарную ответственность в соответствии с законодательством о труде.