ПОСТАНОВЛЕНИЕ СОВЕТА МИНИСТРОВ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

18 сентября 2019 г. № 628

**Об организации работы с населением в сфере жилищно-коммунального хозяйства**

Изменения и дополнения:

[Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 22 марта 2024 г. № 214](https://etalonline.by/webnpa/text.asp?RN=C22400214) (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 27.03.2024, 5/52949)

Во исполнение абзаца второго [подпункта 5.2](https://etalonline.by/webnpa/text.asp?RN=P01900007#&Point=5&UnderPoint=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](https://etalonline.by/webnpa/text.asp?RN=H10800424#&Article=35) Закона Республики Беларусь от 23 июля 2008 г. № 424-З «О Совете Министров Республики Беларусь» Совет Министров Республики Беларусь ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Создать республиканскую систему мониторинга приема и исполнения претензий граждан на качество жилищно-коммунальных услуг, состоящую из:

государственного учреждения «Республиканский информационный центр жилищно-коммунального хозяйства» – организации, осуществляющей функции мониторинга приема и исполнения претензий граждан на качество жилищно-коммунальных услуг (далее – претензии);

областных контакт-центров, контакт-центра г. Минска, единых диспетчерских служб районного уровня – организаций (структурных подразделений организаций), осуществляющих прием посредством короткого телефонного номера 115, регистрацию и передачу с использованием автоматизированной системы «Диспетчерская служба», а также контроль за исполнением претензий на территории соответствующей области, г. Минска, района;

исполнителей по оказанию жилищно-коммунальных услуг – юридических лиц, их филиалов, представительств, иных обособленных подразделений, расположенных вне места нахождения юридических лиц, или индивидуальных предпринимателей, оказывающих потребителям жилищно-коммунальные услуги на основе договора.

11. 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.

12. Утвердить [Инструкцию](https://etalonline.by/document/?regnum=c21900628#%D0%97%D0%B0%D0%B3_%D0%A3%D1%82%D0%B2_1) по организации работы с претензиями и заявками (прилагается).

2. Определить государственное предприятие «Центр информационных технологий Мингорисполкома» техническим оператором автоматизированной системы «Диспетчерская служба».

3. Министерству жилищно-коммунального хозяйства до 1 января 2020 г.:

обеспечить переименование государственного учреждения «Республиканская диспетчерская служба жилищно-коммунального хозяйства» в государственное учреждение «Республиканский информационный центр жилищно-коммунального хозяйства», установление данному учреждению дополнительных функций и внесение соответствующих изменений в его устав;

утвердить структуру государственного учреждения «Республиканский информационный центр жилищно-коммунального хозяйства», установив штатную численность в количестве 10 единиц;

принять иные меры по реализации настоящего постановления.

4. Министерству финансов при формировании республиканского бюджета на очередной финансовый год предусматривать средства на реализацию положений настоящего постановления, требующих бюджетного финансирования.

5. Республиканским органам государственного управления, подчиненным Совету Министров Республики Беларусь, облисполкомам и Минскому горисполкому принять меры по реализации настоящего постановления.

6. Настоящее постановление вступает в силу в следующем порядке:

[пункты 1](https://etalonline.by/document/?regnum=c21900628#&Point=1) и [2](https://etalonline.by/document/?regnum=c21900628#&Point=2) – с 1 января 2020 г.;

иные положения настоящего постановления – после его официального опубликования.

|  |  |
| --- | --- |
| **Премьер-министр Республики Беларусь** | **С.Румас** |

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

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](https://etalonline.by/webnpa/text.asp?RN=Hk1200428) Республики Беларусь и [Законом Республики Беларусь от 16 июля 2008 г. № 405-З](https://etalonline.by/webnpa/text.asp?RN=H10800405) «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](https://etalonline.by/document/?regnum=c21900628#%D0%97%D0%B0%D0%B3_%D0%A3%D1%82%D0%B2_1&Point=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](https://etalonline.by/document/?regnum=c21900628#%D0%97%D0%B0%D0%B3_%D0%A3%D1%82%D0%B2_1&Point=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.