



ПРАВИТЕЛЬСТВО МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 18.06.2024

№ 387-ПП

Мурманск

О Единой системе мониторинга состояния сферы жилищно-коммунального хозяйства в Мурманской области

Для оперативного получения информации о качестве предоставления жилищно-коммунальных услуг населению Мурманской области, в целях обмена и анализа информации о состоянии сферы жилищно-коммунального хозяйства Мурманской области Правительство Мурманской области **постановляет:**

1. Создать и внедрить на территории Мурманской области Единую систему мониторинга состояния сферы жилищно-коммунального хозяйства в Мурманской области (далее - Единая система).

2. Утвердить прилагаемое Положение о Единой системе (далее - Положение).

3. Определить:

3.1. Министерство государственного жилищного и строительного надзора Мурманской области уполномоченным исполнительным органом Мурманской области, осуществляющим методологическое сопровождение работы Единой системы.

3.2. Государственное областное бюджетное учреждение «Центр информационных технологий Мурманской области» (далее - ГОБУ «ЦИТ») - администратором Единой системы, ответственным за техническое, технологическое, материальное (в том числе персонал) обеспечение функционирования Единой системы, утверждение регламента работы Единой системы.

4. Исполнительным органам Мурманской области, являющимся в соответствии подпунктом 3.1.1 пункта 3.1 Положения участниками информационного взаимодействия, на которых возложены координация и регулирование деятельности в соответствующей отрасли, в срок до 1 июля 2024 года провести информационную работу по присоединению к Единой системе лиц, осуществляющих предоставление коммунальных услуг и осуществляющих управление многоквартирными домами на постоянной основе.

5. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных образований Мурманской области:

5.1. В срок до 21 июня 2024 года назначить должностных лиц, ответственных за организацию взаимодействия и предоставления информации в Единую систему.

5.2. В срок до 24 июня 2024 года информацию об ответственных лицах направить в адрес Министерства государственного жилищного и строительного надзора Мурманской области.

5.3. До 1 июля 2024 года обеспечить заключение соглашений с ГОБУ «ЦИТ МО» об информационном обмене.

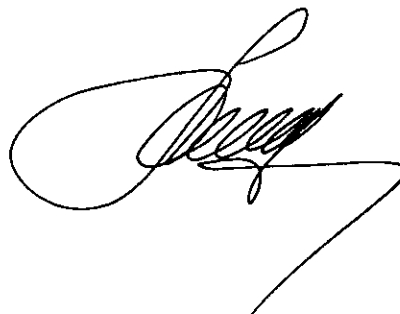
5.4. До 1 июля 2024 года провести информационную работу по присоединению к Единой системе лиц, осуществляющих управление многоквартирными домами, на территории муниципального образования.

5.5. С 1 июля 2024 года осуществлять взаимодействие и предоставление информации в Единую систему согласно Положению.

6. Рекомендовать лицам, являющимся в соответствии с подпунктами 3.1.4 - 3.1.8 пункта 3.1 Положения участниками информационного взаимодействия, в срок до 1 июля 2024 года присоединиться к Единой системе.

7. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Губернатора Мурманской области Лыженкова А.Г.

**Губернатор
Мурманской области**



А. Чибис

УТВЕРЖДЕНО
постановлением Правительства
Мурманской области
от 18.06.2024 № 387-ПП

Положение о Единой системе мониторинга состояния сферы жилищно-коммунального хозяйства в Мурманской области

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о Единой системе мониторинга состояния сферы жилищно-коммунального хозяйства в Мурманской области (далее - Единая система) определяет цели создания Единой системы, ее назначение, полномочия, права и обязанности участников информационного взаимодействия, порядок приема и обработки сообщений, поступающих в Единую систему.

1.2. В целях настоящего Положения используются следующие термины и их определения:

абонент Единой системы (абонент) - юридическое лицо, использующее Единую систему в своей производственной деятельности.

сообщение - информация, поступившая от заявителя посредством телефонного вызова или иным способом в Единую систему и зарегистрированная в ней в виде карточки;

пользователь Единой системы - физическое или юридическое лицо, направившее сообщение в Единую систему (далее - пользователь);

единый номер - единый для территории Мурманской области номер телефона для приема телефонных вызовов абонентов в круглосуточном режиме с мобильных и стационарных номеров телефонов;

оператор Единой системы - сотрудник государственного областного бюджетного учреждения «Центр информационных технологий Мурманской области» (далее - ГОБУ «ЦИТ»), осуществляющий прием телефонных вызовов пользователей на единый номер с регистрацией их в Единой системе в виде карточки вызова;

авария - опасное техногенное происшествие, создающее на объекте, определенной территории или акватории угрозу жизни и здоровью людей и приводящее к разрушению или повреждению зданий, сооружений, оборудования и транспортных средств, нарушению производственного или транспортного процесса, нанесению ущерба окружающей среде;

карточка вызова - карточка, посредством которой фиксируется сообщение пользователя в электронном виде оператором в Единой системе.

1.3. Единая система является средством сбора данных, мониторинга состояния систем коммунальной инфраструктуры и информационной поддержки пользователей и абонентов по вопросам жилищно-коммунального хозяйства. Представляет собой комплекс организационных мероприятий и

технических средств, обеспечивающих возможность пользователя обращаться в адрес абонента Единой системы посредством осуществления телефонного вызова на единый номер или иными техническими средствами с сообщением по интересующим его вопросам в сфере ЖКХ.

Единая система функционирует в рамках работы Единого регионального контакт-центра ГОБУ «ЦИТ МО».

2. Цели создания и назначение Единой системы

2.1. Целями создания Единой системы являются:

- повышение информированности и грамотности граждан в сфере ЖКХ в целом и предоставления коммунальных и жилищных услуг в частности;
- организация информационного обмена граждан с участниками сферы ЖКХ;
- сокращение сроков устранения внештатных ситуаций при предоставлении жилищных и коммунальных услуг;
- аккумулирование и предоставление в информационных целях данных по отключению введению / ограничений в подаче коммунальных услуг на территории Мурманской области;
- формирование информационно-аналитических данных в сфере ЖКХ для Правительства Мурманской области и входящих в его структуру исполнительных органов.

2.2. Прием, обработка сообщений в Единую систему осуществляется на единый номер телефона 0051.

2.3. Единая система может использоваться для проведения органами власти опросов граждан, проживающих на территории Мурманской области, в том числе для оценки удовлетворенности населения Мурманской области жилищно-коммунальными услугами: уровнем организации теплоснабжения (снабжения населения топливом), водоснабжения (водоотведения), электроснабжения, газоснабжения в муниципальных образованиях Мурманской области.

3. Участники информационного взаимодействия

3.1. Участниками информационного взаимодействия являются:

3.1.1. Исполнительные органы Мурманской области:

Министерство государственного жилищного и строительного надзора Мурманской области;

Министерство энергетики и ЖКХ Мурманской области;

Министерство строительства Мурманской области;

Министерство цифрового развития Мурманской области;

Министерство региональной безопасности Мурманской области;

Комитет по тарифному регулированию Мурманской области;

3.1.2. Органы местного самоуправления Мурманской области.

3.1.3. ГОБУ «ЦИТ МО».

3.1.4. Лица, осуществляющие управление многоквартирными домами.

3.1.5. Лица, осуществляющие предоставление коммунальных услуг в Мурманской области.

3.1.6. Единые дежурно-диспетчерские службы муниципальных образований.

3.1.7. Региональный оператор капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах.

3.1.8. Региональный оператор по обращению с ТКО.

3.2. Методологическое обеспечение работы Единой системы осуществляет Министерство государственного жилищного и строительного надзора Мурманской области в рамках своих полномочий.

3.3. Непосредственное функционирование Единой системы (техническое, технологическое, материальное) и ее администрирование обеспечивает ГОБУ «ЦИТ МО» (далее - администратор), в том числе:

прием и обработку информации, сообщений, поступающих в Единую систему согласно настоящему Положению;

разработку и утверждение регламента работы Единой системы (далее - Регламент);

функционирование и развитие Единой системы;

защиту информации, обрабатываемой в Единой системе, включая персональные данные пользователей, указанные в сообщениях, в соответствии с требованиями, установленными законодательством Российской Федерации и законодательством Мурманской области.

3.4. Исполнительные органы Мурманской области, органы местного самоуправления Мурманской области на основании соглашений, заключенных с ГОБУ «ЦИТ МО»:

обеспечивают направление информации согласно компетенции о планируемых и проводимых работах, связанных с предоставлением жилищных и коммунальных услуг потребителям Мурманской области;

готовят информацию о разрешении вопросов по сообщениям пользователей согласно настоящему Положению, Регламенту;

обеспечивают актуализацию справочных данных Единой системы.

Состав справочных данных определяется методологом Единой системы совместно с администратором ГОБУ «ЦИТ МО».

3.5. Типовая форма соглашения об обмене информацией между ГОБУ «ЦИТ МО» и исполнительными органами Мурманской области, органами местного самоуправления, региональным оператором капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах, региональным оператором по обращению с ТКО утверждается приказом Министерства государственного жилищного и строительного надзора Мурманской области.

3.6. Пользователи Единой системы направляют сообщения в Единую систему посредством регионального контакт-центра ГОБУ «ЦИТ МО» на единый номер телефона 0051.

4. Обработка сообщений, поступающих в Единую систему

4.1. Обработка телефонных вызовов.

Порядок обработки сообщений, направленных в Единую систему, определяется Регламентом.

В процессе обработки телефонного вызова в круглосуточном режиме оператор Единой системы осуществляет одно из следующих действий:

а) оформляет карточку вызова и самостоятельно дает ответ на сообщение;

б) оформляет карточку вызова и адресует ее посредством Единой системы:

при поступлении сообщения, содержащего информацию об аварийной ситуации, диспетчерской службе лица, осуществляющего управление многоквартирными домами и (или) предоставление коммунальных услуг, органу местного самоуправления для решения вопроса пользователя и предоставления информации в круглосуточном режиме;

при поступлении сообщения, содержащего информацию о ситуации, решение которой можно запланировать, ответственному лицу, осуществляющему управление многоквартирными домами и (или) предоставление коммунальных услуг, органу местного самоуправления для решения вопроса пользователя и предоставления информации;

в) получает ответ на сообщение от ответственного лица, осуществляющего управление многоквартирными домами и (или) предоставление коммунальных услуг, органа местного самоуправления и совершает обратный звонок пользователю или связывается с ним с помощью другого технического средства для получения ответа и (или) проверки решения его ситуации;

г) возвращает в работу карточку вызова в случае, если исполнение пользователем не подтверждено.

4.2. Оператор Единой системы самостоятельно дает ответ на сообщение, если сообщение является типовым (далее - типовые сообщения), в порядке, установленном Регламентом.

Критерии отнесения сообщений к типовым определяются Регламентом.

Адресация карточки вызова в исполнительный орган Мурманской области либо орган местного самоуправления для подготовки ответа осуществляется, если сообщение не относится к типовым сообщениям. Порядок переадресации определяется Регламентом.

Порядок возврата в работу сообщений определяется Регламентом.

4.3. Телефонные вызовы подлежат регистрации администратором в Единой системе в порядке, установленном Регламентом.

4.4. Администратор Единой системы может прекратить рассмотрение сообщения.

4.4.1. В случае, если оно содержит:

нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу;

информацию, направленную на пропаганду ненависти и дискриминации

по расовому, этническому, половому, языковому, религиозному, социальному, политическому признакам; ущемление прав коренных малочисленных народов и иных национальных меньшинств, несовершеннолетних, призывающее к причинению им или их имуществу вреда (ущерба) в любой форме; обвинения и (или) оскорбления в адрес других пользователей, органов государственной власти и местного самоуправления, иных лиц; угрозы действиями, которые способны нанести вред и (или) ущерб другим пользователям, органам государственной власти, органам местного самоуправления, иным лицам;

информацию, распространяемую в коммерческих либо в любых других целях, отличных от целей создания и функционирования Единой системы;

информацию по вопросу, на который пользователю ранее был дан ответ о невозможности или условиях решения вопроса, содержащегося в сообщении.

4.4.2. В случае, если сообщение относится к компетенции федеральных органов исполнительной власти и не может быть рассмотрено в рамках Единой системы.

4.4.3. На основании объективных сведений об удовлетворении запроса.

4.4.4. В случае, если по сообщению предоставлена информации о решении и пользователем подтверждено устранение проблемы.

4.4.5. В случае, если сам пользователь попросил о прекращении рассмотрения сообщения.

5. Срок обработки сообщений и предоставления на них ответов

5.1. Срок обработки сообщения пользователя и предоставления ответа на него - с момента направления пользователем сообщения в Единую систему и до момента получения пользователем информации по сообщению (срок получения первичной информации) - должен составлять не более 5 рабочих дней, за исключением случаев, указанных в пункте 5.2 настоящего Положения.

5.2. Если выполнение работ / решение вопроса гражданина требует более длительного срока, то он устанавливается исполнителем при предоставлении первичной информации на сообщение в соответствии с Регламентом.

6. Результаты рассмотрения сообщений

В рамках Единой системы формируется статистическая и аналитическая информация о деятельности органов власти по обработке сообщений и подготовке на них ответов, о решениях, принятых по результатам рассмотрения сообщений.
