

Порядок работы службы поддержки государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства (ГИС ЖКХ)

1. Основные понятия

В целях настоящего Порядка работы службы поддержки государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства (далее – Порядок) используются следующие понятия:

Поставщики информации - органы государственной власти, органы местного самоуправления, юридические лица, индивидуальные предприниматели, иные лица, которые обязаны в соответствии с Федеральным законом от 21.07.2014 № 209-ФЗ «О государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства», другими федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации размещать информацию в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства (далее - ГИС ЖКХ, система).

Пользователи информации - органы государственной власти, органы местного самоуправления, юридические лица, индивидуальные предприниматели, физические лица, советы многоквартирных домов, использующие информацию, размещенную в системе.

Заявители - поставщики информации и пользователи информации, обратившиеся в службу поддержки ГИС ЖКХ.

Обращение в электронной форме - электронное обращение, поступившее в службу поддержки ГИС ЖКХ посредством системы.

«Горячая линия» - многоканальный федеральный телефонный номер, который предназначен для приема устных обращений.

Обработка обращения - рассмотрение обращения и предоставление консультации (ответа) по вопросу, содержащемуся в обращении.

Устное обращение - входящий на «Горячую линию» телефонный звонок, принятый сотрудником службы поддержки ГИС ЖКХ.

2. Общие положения

2.1. Порядок не содержит правовых норм, имеет информационно-разъяснительный характер.

2.2. Компетенцией службы поддержки ГИС ЖКХ является техническая, информационная, методическая и правовая поддержка поставщиков информации, пользователей информации по вопросам работы в системе.

2.3. Для пользователей информации предоставлена возможность направления обращений в службу поддержки ГИС ЖКХ в электронной форме.

2.4. Для поставщиков информации и лиц, которые от имени поставщиков информации размещают информацию в системе, предоставлена возможность устных обращений в службу поддержки ГИС ЖКХ и обращений в электронной форме.

2.5. Прием обращений службой поддержки ГИС ЖКХ осуществляется ежедневно в круглосуточном режиме.

2.6. Службой поддержки ГИС ЖКХ не подлежат обработке устные обращения и обращения в электронной форме, в которых содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, слова или словосочетания, нарушающие нормы приличия и морали, высказывания экстремистского характера, направленные на ущемление прав и свобод человека по признакам расовой и национальной принадлежности, вероисповедания, языка, и пола, призывающие к совершению иных противоправных действий.

3. Обработка устных обращений

3.1. Многоканальный федеральный телефонный номер «Горячей линии» является бесплатным при звонках из всех субъектов Российской Федерации.

3.2. Телефонный номер «Горячей линии» отображается в личных кабинетах поставщиков информации и лиц, которые от имени поставщиков информации размещают информацию в системе.

3.3. При поступлении устного обращения сотрудник службы поддержки ГИС ЖКХ уточняет у лица, позвонившего на номер «Горячей линии», его функцию в системе.

В случае, если устное обращение поступило не от поставщика информации или от лица, которое от имени поставщика информации размещает информацию в системе, сотрудник службы поддержки ГИС ЖКХ предлагает заявителю оформить обращение в электронной форме.

В случае, если устное обращение поступило от поставщика информации или от лица, которое от имени поставщика информации размещает информацию в системе, то сотрудник службы поддержки ГИС ЖКХ уточняет:

- субъект Российской Федерации, на территории которого заявитель осуществляет свою деятельность;
- ОГРН/ОГРНИП заявителя.

3.4. В случае если поступившее устное обращение не входит в компетенцию службы поддержки ГИС ЖКХ или содержит информацию, указанную в пункте 2.6. Порядка, сотрудник службы поддержки ГИС ЖКХ уведомляет заявителя о невозможности принять к обработке его обращение.

3.5. В случае, если при обработке устного обращения требуется дополнительная информация (например: снимки экрана) или ответ не может быть предоставлен незамедлительно, сотрудник службы поддержки ГИС ЖКХ предлагает заявителю направить обращение в электронной форме, которое обрабатывается в порядке и в сроки, установленные Порядком.

3.6. При приеме устных обращений ведется аудиозапись.

3.7. После обработки устного обращения заявителю предоставляется возможность оценить качество обслуживания по 5-ти бальной шкале.

4. Обработка обращений в электронной форме

4.1. Службой поддержки ГИС ЖКХ принимаются к рассмотрению обращения в электронной форме, направленные посредством ГИС ЖКХ по форме «Обращение в службу поддержки».

4.2. Требования к обращению в электронной форме:

Поля «Заявитель» и «Организация заявителя» (в случае, если обращается юридическое лицо) формы «Обращение в службу поддержки» при использовании в личном кабинете заполняются автоматически на основании информации, содержащейся в системе. В открытой части системы указанные поля заявитель заполняет самостоятельно.

В полях «Обращение» формы «Обращение в службу поддержки» заявитель выбирает тип, тему и раздел, которые должны соответствовать вопросу, изложенному в обращении.

В форме «Обращение в службу поддержки» заявителю предоставлена возможность приложить снимки экрана в формате JPEG или видеозапись в формате mp4 или avi. Суммарный размер файлов не должен превышать 10 Мб.

4.3. Регистрация обращений в электронной форме осуществляется в автоматическом режиме в момент поступления обращения. Заявителю на

адрес электронной почты, указанный в форме «Обращение в службу поддержки», направляется уведомление о регистрации обращения в электронной форме и присвоенный регистрационный номер.

4.4. Течение срока обработки обращения в электронной форме начинается на следующий календарный день после регистрации обращения.

4.5. Сроки обработки обращений в электронной форме определяются автоматически в зависимости от раздела, указанного в обращении и составляют:

- 1 (один) рабочий день для обращений, раздел которых «Деньги списаны с банковской карты»;

- 6 (шесть) календарных дней для обращений по иным вопросам.

4.6. При поступлении обращения в электронной форме сотрудник службы поддержки ГИС ЖКХ проводит проверку соответствия вопроса, содержащегося в обращении, разделу, указанному в обращении.

4.7. В случае выявления сотрудником службы поддержки ГИС ЖКХ несоответствия вопроса, содержащегося в обращении, разделу, указанному в обращении, сотрудник службы поддержки ГИС ЖКХ вносит соответствующие изменения – указывает раздел, соответствующий вопросу, содержащемуся в обращении. При этом срок рассмотрения обращения применяется в соответствии с разделом, установленным сотрудником службы поддержки ГИС ЖКХ, о чем заявителю направляется соответствующее уведомление.

4.8. Обращения, не входящие в компетенцию службы поддержки ГИС ЖКХ, а так же содержащие информацию, указанную в пункте 2.6. Порядка, не обрабатываются. Заявителю направляется уведомление о том, что его обращение не подлежит обработке службой поддержки ГИС ЖКХ.

4.9. В случае, если для обработки обращения в электронной форме необходима дополнительная информация (например, снимки экрана), сотрудник службы поддержки ГИС ЖКХ направляет уточняющий запрос заявителю на адрес электронной почты, указанный в обращении. При этом срок обработки обращения при направлении уточняющего запроса приостанавливается до момента получения информации по уточняющему запросу от заявителя. Заявитель направляет дополнительную информацию ответным письмом на адрес электронной почты службы поддержки ГИС ЖКХ, с которого получен уточняющий запрос. При получении информации

службой поддержки ГИС ЖКХ по уточняющему запросу течение срока рассмотрения обращения возобновляется.

4.10. Если от заявителя, которому направлен уточняющий запрос, дополнительная информация не поступила в службу поддержки ГИС ЖКХ в течение 6 (шести) календарных дней, работы по такому обращению завершаются, о чем заявителю направляется соответствующее уведомление. При этом заявитель вправе направить новое обращение в службу поддержки ГИС ЖКХ.

4.11. Ответ службы поддержки ГИС ЖКХ на обращение в электронной форме, направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении.

4.12. Если у заявителя по его обращению возникли дополнительные вопросы после получения ответа на данное обращение, и они были направлены в службу поддержки ГИС ЖКХ в течение 20 (двадцати) календарных дней после получения такого ответа, то такие дополнительные вопросы будут обработаны службой поддержки ГИС ЖКХ в рамках того же обращения. При этом срок ответа исчисляется заново в соответствии с пунктом 4.5. Порядка. По истечении 20 (двадцати) календарных дней дополнительные вопросы должны быть направлены как новое обращение посредством ГИС ЖКХ по форме «Обращение в службу поддержки».

4.13. Заявителю предоставляется возможность оценить качество ответа службы поддержки ГИС ЖКХ по 5-ти бальной шкале в течение 20 (двадцати) календарных дней после получения ответа на обращение.