

Работа с обращениями граждан в ГИС ЖКХ

Государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства позволяет не только вести мониторинг деятельности управляющей организации, но и подавать официальные обращения по проблемам жилищно-коммунального хозяйства как в управляющие компании, ТСЖ, ЖСК, так и в надзорные органы.

В случае недовольства собственника работой управляющей организации он может написать жалобу в личном кабинете ГИС ЖКХ. Эти жалобы архивируются в системе, данные по ним строго упорядочены: от кого, когда, какая жалоба поступила. Этот сервис разработчики системы рассматривают как возможность подать официальное заявление. Для работы с обращениями граждан в ГИС ЖКХ, сотрудник управляющей организации должен следить за ними в личном кабинете.

Если управляющая организация оставила без внимания обращение собственника, направленное в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ и иными нормативно-правовыми актами, то ей грозит административная ответственность по ст. 5.59 КоАП РФ. Размер штрафа составляет от 5 до 10 тысяч рублей. Согласитесь, если обращений, оставленных без ответа, много, то и ущерб от выплаты штрафов может быть значительным.

Для того, чтобы просмотреть жалобы:

Зайдите в личный кабинет ГИС ЖКХ;
Перейдите к разделу «Обращения», и вы окажетесь в меню. Там будут вкладки «Отправленные обращения» и «Полученные обращения». В полученных обращениях вы найдёте 4 раздела: «Управление обращениями», «Требуют рассмотрения», «Исполненные обращения», «Все обращения».

С помощью этих разделов вы сможете контролировать сроки, в которые нужно дать ответ на поступившие обращения, а также посмотреть статистику обращений вашей организации.

Сроки ответов на обращения

Сроки ответов на обращения собственников могут быть разными. Это зависит от характера жалобы. ГИС ЖКХ вам об этом напомнит. В каждом обращении вы увидите уведомление, что управляющая организация должна дать ответ строго в установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ сроки.

Рассмотрим нормативно-правовые акты, в которых даются ссылки на срок ответа на обращение собственника в управляющую организацию:

Постановление правительства РФ от 23.09.2010 № 731 говорит о том, что УО должна в течение 10 дней:

- предоставить информацию по запросу, поступившему в электронном виде;
- предоставить информацию по письменному запросу.

Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 обязует:

- предоставить потребителю информацию о запрашиваемых им расчётных периодах, о помесечных объёмах коммунальных ресурсов, о показаниях ОДПУ, о суммарном объёме коммунальных ресурсов, потребляемых в жилых и нежилых помещениях, об объёме коммунальных ресурсов на ОДН, об объёмах коммунальных ресурсов, рассчитанных с применением нормативов потребления КУ, в течение 3 рабочих дней;
- ответить на жалобы, обращения, требования и претензии по качеству предоставляемых коммунальных услуг по обращению с твёрдыми коммунальными ресурсами в течение 3 рабочих дней;
- предоставить возможность ознакомиться с показаниями ОДПУ в течение одного рабочего дня;
- незамедлительно ответить на жалобу, заявление, обращение, требование или претензию об обнаружении запаха газа в помещениях, либо на дворовой территории.

Постановление Правительства РФ от 13.08.2006 № 491 говорит о том, что УО в течение пяти дней с момента поступления запроса предоставляет собственнику информацию о перечнях, объёмах, качестве и периодичности оказанных услуг, выполненных работ.

Отвечать на обращения своевременно в интересах компании, потому что, не получив ответа, собственник обратится в государственные органы, которые могут организовать внеплановую проверку. А с 1 января 2018 года ГЖИ сможет контролировать работу с обращениями управляющих организаций и в ГИС ЖКХ.

Преимущества работы с жалобами в ГИС ЖКХ

Система – удобный инструмент для работы с обращениями. Все жалобы и предложения собственников помещений копятся в одном месте. Ответственный сотрудник управляющей организации может следить за тем, в какие сроки следует ответить на обращение. Работа с обращениями в системе позволит управляющей компании сократить количество бумажных обращений. Органы ГЖИ смогут дистанционно проверять как сотрудники УО работают с обращениями. Для проверки жалоб в ГИС ЖКХ проверяющим не понадобится запрашивать печатные документы.

Недостатки работы с жалобами в ГИС ЖКХ

Первый минус – не все собственники зарегистрированы на портале Госуслуг. Например, пожилые люди предпочитают более привычный способ – письменные обращения. Так возникает путаница. Часть обращений поступает в управляющую организацию в электронном виде, другая часть – в письменной форме.

Второй недостаток – любой гражданин, зарегистрированный в ГИС ЖКХ может отправить жалобу управляющей компании. И неважно, является он собственником помещения в многоквартирном доме по которому отправил жалобу или нет. Так управляющие компании попадают под угрозу получить тысячи обращений, ответы на которые обязаны будут дать. Также есть возможность переадресовать обращение другой управляющей организации. Работа с жалобами будет отнимать у работников время, которые они могли бы потратить на улучшение условий содержания общего имущества в многоквартирных домах.

Источник: РосКвартал® — интернет-служба №1 для управляющих организаций
<https://roskvartal.ru/wiki/gis-zhkh>