



МІНІСТЕРСТВО
ЖИТЛОВО-
КОМУНАЛЬНОГО
ГОСПОДАРСТВА
РЕСПУБЛІКИ
КРИМ

МИНИСТЕРСТВО
ЖИЛИЩНО-
КОММУНАЛЬНОГО
ХОЗЯЙСТВА
РЕСПУБЛИКИ
КРЫМ

КЪЫРЫМ
ДЖУМХУРИЕТИ
НИНЪ МЕСКЕН-
КОММУНАЛЬ
ХОДЖАЛЫКЪ
НАЗИРЛИГИ

ПРИКАЗ

«24» севрента 2022 г.

г. Симферополь

№ *115-А*

*О работе с сообщениями,
поступающими на «горячую»
телефонную линию Министерства
жилищно-коммунального
хозяйства Республики Крым*

С целью обеспечения оперативного, всестороннего, полного и объективного рассмотрения сообщений, поступающих на «горячую» телефонную линию Министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Крым, в соответствии с подпунктом 1.1. пункта 1 Распоряжения Главы Республики Крым от 22 ноября 2019 года № 620-рг «О мерах по совершенствованию работы с обращениями граждан», Положением о Министерстве жилищно-коммунального хозяйства Республики Крым, утвержденным постановлением Совета министров Республик Крым от 27 июня 2014 года № 150 (с изменениями),

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о работе с сообщениями, поступающими на «горячую» телефонную линию Министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Крым (далее – Положение).

2. Предприятиям, учреждениям, организациям, входящим в сферу управления Министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Крым:

2.1. Обеспечить оперативное представление всесторонней, полной и объективной информации по вопросам, затронутым в сообщениях, поступающих на «горячую» телефонную линию Министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Крым, в соответствии с Положением, утвержденным пунктом 1 настоящего приказа;

2.2. Определить должностных лиц, ответственных за приём и обработку сообщений, поступающих на «горячую» телефонную линию Министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Крым.

3. Отделу организационной работы Министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Крым обеспечить размещение информации о номерах телефонов и графике работы «горячей» телефонной линии Министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Крым на официальном сайте Министерства в государственной информационной системе «Портал Правительства Республики Крым»;

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр



С. Донец

Приложение
к приказу Министерства жилищно-
коммунального хозяйства
Республики Крым
от «24» *ноября* 2022 г. № *115-А*

ПОЛОЖЕНИЕ
о работе с сообщениями,
поступающими на «горячую» телефонную линию
Министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Крым

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок работы с сообщениями, поступающими на «горячую» телефонную линию Министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Крым (далее – Министерство) от физических и юридических лиц (далее – заявители), последовательность действий должностных лиц, ответственных за прием и обработку сообщений.

1.2. Работа «горячей» телефонной линии Министерства (далее – «горячая» телефонная линия) обеспечивается Оперативно-ситуационным центром Министерства.

1.3. Для обеспечения заявителям возможности обратиться в Министерство, а также с целью оперативного разрешения озвученных заявителями проблем для работы «горячей» телефонной линии выделяются отдельные телефонные номера.

1.4. Информация о номерах телефонов и графике работы «горячей» телефонной линии размещается на официальном сайте Министерства в государственной информационной системе «Портал Правительства Республики Крым».

1.5. Сообщения, поступившие на «горячую» телефонную линию, фиксируются с применением технических средств.

1.6. К рассмотрению принимаются сообщения, поступившие на «горячую» телефонную линию и содержащие вопросы в отношении деятельности предприятий, учреждений, организаций, входящих в сферу управления Министерства, в части устранения аварий (инцидентов) при эксплуатации централизованных систем (сетей и объектов) теплоснабжения, горячего и холодного водоснабжения, водоотведения, находящихся в государственной собственности Республики Крым, а также нарушений при обращении с твердыми коммунальными отходами (ТКО).

1.7. Организации (предприятия, учреждения), входящие в сферу управления Министерства, а также администрации городских округов и муниципальных районов Республики Крым (далее – ответственные исполнители) принимают в пределах собственной компетенции исчерпывающие меры реагирования для всестороннего, полного,

объективного и оперативного рассмотрения сообщений, поступивших на «горячую» телефонную линию.

II. Принятие и обработка сообщений

2.1. Принятие и обработка (анализ, контроль за своевременностью и качеством рассмотрения, мониторинг) сообщений, поступивших на «горячую» телефонную линию, осуществляется дежурным персоналом Оперативно-ситуационного центра Министерства (далее – уполномоченные лица).

2.2. Уполномоченные лица при принятии сообщений предлагают заявителю сообщить:

- информацию о себе (фамилия, имя, отчество; реквизиты юридического лица; контактный телефон, адрес и т.п.);

- максимально детализированную информацию по существу вопросов, которые стали причиной обращения на «горячую» телефонную линию;

- другую информацию, которая имеет существенное значение для решения поставленного вопроса.

2.3. Уполномоченные лица, в случае необходимости, имеют право связаться с заявителем для уточнения информации.

2.4. Нежелание заявителя представить информацию о себе не является основанием для отказа в принятии его сообщения. Такое сообщение фиксируется как анонимное и не подлежит рассмотрению, о чем незамедлительно уведомляется заявитель в телефонном режиме.

2.5. При желании заявителя не разглашать свои личные данные при рассмотрении его сообщения уполномоченными лицами предлагается зарегистрировать такое сообщение под грифом «**КОНФИДЕНЦИАЛЬНО**». При этом личные данные заявителя не направляются ответственным исполнителям.

2.6. При высказывании заявителем желания направить письменное обращение в Министерство уполномоченные лица сообщают ему почтовый адрес министерства.

2.7. В случае если вопросы, затронутые в сообщениях, выходят за рамки компетенции Министерства, находятся в компетенции иных органов, а также, если решение таких вопросов невозможно без письменного обращения (или личного приёма) заявителя, обратившемуся заявителю в телефонном режиме предоставляются соответствующие разъяснения.

2.8. В случае, если решение вопросов, затронутых в сообщениях, относится к полномочиям органов местного самоуправления Республики Крым по решению вопросов местного значения, а также осуществления деятельности предприятий, учреждений, организаций, независимо от форм собственности при эксплуатации муниципальных коммунальных инженерных систем, находящихся в собственности муниципальных образований Республики Крым, обратившемуся заявителю в телефонном режиме даются соответствующие разъяснения с одновременным предоставлением

телефонного номера единой дежурно-диспетчерской службы (ЕДДС) соответствующего муниципального образования Республики Крым.

Сообщения, поступившие на «горячую» телефонную линию с информацией о возникновении на муниципальных коммунальных инженерных системах аварий (инцидентов) и иных нарушений, перенаправляются уполномоченными лицами по электронной почте в ЕДДС соответствующих муниципальных образований.

2.9. В случае, если в сообщениях, поступивших на «горячую» телефонную линию, затронуты вопросы деятельности предприятий, учреждений, организаций, независимо от форм собственности, осуществляющих управление многоквартирными домами, в т.ч. содержание внутридомовых инженерных систем теплоснабжения, горячего и холодного водоснабжения, водоотведения, а также придомовых территорий, заявителю в телефонном режиме даются соответствующие разъяснения с одновременным предоставлением телефонного номера «горячей линии» Инспекции по жилищному надзору Республики Крым.

2.10. Каждое поступившее сообщение вносится в соответствующий реестр, содержащий данные о заявителе, суть вопроса и другую информацию, необходимую для разрешения вопроса.

2.11. В целях обеспечения оперативности уполномоченные лица направляют данные реестра ответственным исполнителям по электронной почте для рассмотрения и принятия соответствующих мер реагирования.

2.12. Ответственные исполнители определяют на своем уровне должностных лиц (далее – ответственные лица), отвечающих за приём и обработку данных реестра сообщений, поступивших из Оперативно-ситуационного центра Министерства.

2.13. Информация о результатах рассмотрения сообщений, в т.ч. конфиденциальных, передаётся ответственными исполнителями в Оперативно-ситуационный центр Министерства по электронной почте.

2.14. В случае поступления на «горячую» телефонную линию информации о возникновении на коммунальных инженерных системах чрезвычайных ситуаций техногенного характера, уполномоченные лица незамедлительно уведомляют об этом руководителя Оперативно-ситуационного центра, а также передают такую информацию руководству Министерства.

III. Порядок и сроки рассмотрения сообщений

3.1. Вопросы, содержащиеся в сообщениях, поступивших на «горячую» телефонную линию, в части устранения аварий (инцидентов) на централизованных системах теплоснабжения, горячего и холодного водоснабжения, водоотведения, а также нарушений при обращении с твердыми коммунальными отходами (ТКО), должны быть решены ответственными исполнителями в сроки от 1 до 15 рабочих дней.

3.2. Ответственными исполнителями информация о принимаемых мерах и контрольных сроках решения вопросов направляется уполномоченным лицам по электронной почте в течение не более 3-х часов с момента получения данных реестра сообщений.

В случае необходимости установления по объективным причинам дополнительного времени для решения вопроса заявителя, ответственные исполнители готовят и направляют уполномоченным лицам соответствующую информацию с обязательным указанием причин и контрольных сроков решения вопросов.

3.3. Ответственные лица обеспечивают незамедлительное доведение содержания данных реестра сообщений до сведения вышестоящего руководства ответственного исполнителя.

3.4. Ответственный исполнитель в кратчайшие сроки проводит проверку фактов, изложенных в сообщениях, принимает исчерпывающие меры по разрешению, затронутых в сообщениях вопросов, по существу.

3.5. По результатам рассмотрения сообщения и принятых исчерпывающих мер для разрешения вопроса заявителя ответственный исполнитель готовит и направляет ответ уполномоченным лицам. Ответы ответственных исполнителей направляются уполномоченным лицам по электронной почте.

3.6. Ответы заявителям, обратившимся на «горячую» телефонную линию, в т.ч. не требующие дополнительных разъяснений, озвучиваются уполномоченными лицами в телефонном режиме.

3.7. В случае если ответ заявителю был озвучен ответственным исполнителем в телефонном режиме, сообщение снимается с контроля после представления информации об этом уполномоченным лицам.

3.8. Уполномоченные лица обеспечивают проведение постоянного контроля за решением ответственными исполнителями вопросов, затронутых в сообщениях, поступивших на «горячую» телефонную линию, с учетом контрольных сроков рассмотрения сообщений.

3.9. Информация ответственных исполнителей, не содержащая сведений о решении вопросов, затронутых в сообщениях, по существу или предоставленная с нарушением установленного срока, возвращается уполномоченными лицами ответственному исполнителю с одновременным информированием министра жилищно-коммунального хозяйства Республики Крым с предложением о принятии мер взыскания в отношении виновных лиц (соответствующего ответственного исполнителя).