

Вопрос № 3. О порядке рассмотрения обращений граждан поступивших в ГИС ЖКХ.

Государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства (ГИС ЖКХ) — это единое информационное хранилище сведений обо всех жилищно-коммунальных предприятиях, поставщиках коммунальных ресурсов и управляющих организациях на территории Российской Федерации.

В системе содержится информация о коммунальных услугах, проведённых работах, системах коммуникации, жилищном фонде, о дополнительных средствах, необходимых для функционирования всего этого хозяйства.

Приложение ГИС ЖКХ позволяет собственникам квартир в многоквартирных домах:

- узнать о состоянии расчётов и задолженностях;
- внести показания приборов учёта;
- получить информацию о планируемых проверках и ремонтах;
- узнать о плановых отключениях воды или электроэнергии;
- проверить тарифы и получаемые услуги;
- оплатить счета;
- пожаловаться на некачественные услуги.

Через ГИС ЖКХ граждане могут взаимодействовать с управляющими и ресурсоснабжающими организациями, ТСЖ, органами власти различных уровней.

С позиции жилищного законодательства, обращения направленные гражданином в управляющую организацию через ГИС ЖКХ (или его мобильную версию - приложение «Госуслуги Дом») расцениваются как письменное обращение и подлежат рассмотрению управляющей организацией, в порядке, установленном разделами VII и VIII Порядка осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 15.05.2013 № 416 (далее – Стандарт управления), а также статьей 8 Федерального закона от 21.07.2014 № 209-ФЗ «О государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства» (далее – Федеральный закон № 209-ФЗ).

Вместе с тем, граждане всё чаще используют ГИС ЖКХ не только для взаимодействия с управляющей организацией, но и как удобный сервис подачи заявок, относящихся к компетенции аварийно-диспетчерской службы управляющей организации. При этом, некоторые управляющие организации отказываются от исполнения таких заявок, мотивируя отказ неверным способом взаимодействия и необходимости подачи заявок непосредственно в аварийно-диспетчерскую службу.

Согласно части 3 статьи 8 Федерального закона № 209-ФЗ, поставщики информации обеспечивают полноту, достоверность, актуальность информации и своевременность ее размещения в ГИС ЖКХ. Таким образом, ответ на обращение заявителя должен быть полным.

Согласно пункту 17 Стандарта управления, аварийно-диспетчерская служба осуществляет прием и выполнение заявок собственников и пользователей помещений в многоквартирных домах. Заявки принимаются, в том числе, с использованием любых возможных средств связи.

Таким образом, для обеспечения полноты ответа, управляющая организация должна самостоятельно передавать заявки, поступившие от собственников и пользователей помещений в многоквартирных домах в свою диспетчерскую службу, обеспечить исполнение заявки и направить в ответном письме заявителю информацию об исполнении его заявки.

Исполнение аварийных заявок должно быть обеспечено в сроки, установленные разделом IV Стандарта управления. Заявки на неисправность инженерного оборудования или конструкций должны рассматриваться в день их поступления, не позднее чем на следующий день должно быть организовано их устранение.

В соответствии с Правилами и нормами технической эксплуатации жилищного фонда, утвержденными постановлением Государственного комитета Российской Федерации по строительству и жилищно-коммунальному комплексу от 27.09.2003 № 170, в случае, если сроки исполнения заявки не установлены, а для устранения неисправностей требуется длительное время или запчасти, которых в данный момент нет в наличии, необходимо о принятых решениях сообщить заявителю.

Ответ на обращение должен быть направлен в сроки, установленные разделом VIII Стандарта управления.

Отказ управляющей организации от исполнения заявки собственника или пользователя помещения в многоквартирном доме, поступившей через ГИС ЖКХ, а также предоставление заявителю неполного ответа на такое обращение может быть квалифицировано как нарушение установленных требований.

Заместитель начальника инспекции

Е. А. Мельников

