

Регламент информационного взаимодействия ресурсоснабжающих организаций с управляющими компаниями г. Костромы в региональной государственной автоматизированной информационной системе Костромской области «Цифровая платформа управления ЖКХ» (РГИС ЖКХ)

1. Взаимодействие при плановом отключении коммунального ресурса.

Внесение сведений в РГИС ЖКХ о плановом отключении коммунального ресурса осуществляется ресурсоснабжающей организацией. Информирование пользователей РГИС ЖКХ о проведении планового (профилактического) ремонта или работ по обслуживанию объектов коммунальной инфраструктуры, централизованных сетей инженерно-технического обеспечения производится за 10 дней до начала проведения таких работ. Информирование пользователей РГИС ЖКХ о проведении плановых работ на внутридомовых инженерных сетях с отключением должно производиться управляющей компанией.

В РГИС ЖКХ предусмотрено автоматическое адресное информирование пользователей РГИС ЖКХ о дате начала отключения коммунального ресурса при опубликовании события (если до начала отключения коммунального ресурса остается более 5 дней). За 5 календарных дней и за сутки до начала отключения пользователи РГИС, попавшие под отключение, получают соответствующие уведомления в личном кабинете РГИС ЖКХ. Автоматическое оповещение пользователей РГИС ЖКХ осуществляется с 8:00 до 22:00. При создании события в РГИС ЖКХ в период с 22:00 до 8:00 пользователи РГИС ЖКХ получают уведомление об отключении коммунального ресурса, начиная с 8:00.

При появлении информации об окончании срока (времени) проведения плановых ремонтных работ с отключением коммунального ресурса ресурсоснабжающая организация или управляющая компания, на границе ответственности которой произошло отключение, устанавливает в РГИС ЖКХ дату завершения события в течение 1 часа с момента появления такой информации.

В случае изменения (сокращения или переноса) сроков возобновления подачи коммунального ресурса ресурсоснабжающая организация или управляющая компания, на границе ответственности которой произошло отключение, заносит в РГИС ЖКХ данную информацию для дополнительного оповещения пользователей. Плановое событие, исходя из установленной даты завершения отключения коммунального ресурса, может завершиться автоматически или вручную, в зависимости от выбранных настроек.

2. Взаимодействие при аварийном отключении коммунального ресурса.

При возникновении аварийной ситуации диспетчер РСО в течение 1 часа с момента ее появления обязан определить зону отключения коммунального ресурса и разместить в РГИС ЖКХ базовую информацию о событии, а в дальнейшем конкретизировать ее, включая сроки возобновления подачи коммунального ресурса, и в течение 1 часа с момента появления такой информации внести в РГИС ЖКХ дату и время завершения события.

В случае изменения (сокращения или переноса) сроков возобновления подачи коммунального ресурса ресурсоснабжающая организация вносит в РГИС ЖКХ информацию для дополнительного оповещения пользователей. Событие об аварийном отключении коммунального ресурса в РГИС ЖКХ может завершиться автоматически или вручную, в зависимости от выбранных настроек при его создании.

Система автоматически оповещает пользователей с 8:00 до 22:00. Для оповещения пользователей в период с 22:00 до 8:00 диспетчеру необходимо поставить отметку в строке «Экстренное оповещение». В этом случае пользователи получают оповещения сразу после того, как событие будет сохранено в системе.

Информация о сроках временного прекращения подачи коммунального ресурса, размещаемая в РГИС ЖКХ, может быть использована ресурсоснабжающей организацией для перерасчета стоимости предоставленных коммунальных услуг.

3. Взаимодействие при рассмотрении сообщений граждан.

Сообщения поступают в РГИС ЖКХ (исполнителю) в соответствии с настраиваемым классификатором тем сообщений. Срок обработки сообщений граждан по каждой теме может быть установлен как автоматически (задается в настройках классификатора), так и вручную.

Рассмотрение сообщений заявителей в РГИС ЖКХ осуществляют как ресурсоснабжающие организации, так и управляющие компании. Сообщения заявителей могут быть перенаправлены между участниками взаимодействия для рассмотрения вопросов по существу в части касающейся. Ответственность за обработку поступившего сообщения в РГИС ЖКХ возлагается на исполнителя. Исполнителем может являться как сама организация, так и ее структурное подразделение.

При поступлении сообщения исполнитель обязан:

1) принять сообщение в работу, выбрав необходимый статус: «Открыто», «Принято», «В работе», ответить на сообщение заявителя путем размещения публичного комментария к сообщению с прикреплением необходимых документов (по ситуации).

2) сменить исполнителя, если за выполнение работ по данному сообщению ответственна другая организация. При этом можно взять сообщение на контроль. В этом случае только контроллер может завершить сообщение, написав итоговый ответ заявителю (при завершении сообщения исполнителем оно вернется к контроллеру со статусом «На модерации»). Если сообщение не взято на контроль, то ответственность за исполнение хода работ по сообщению возлагается на организацию, которую выбрал исполнитель.

3) завершить сообщение, выбрав статус: «Завершено», написать публичный комментарий гражданину, прикрепить необходимые документы (по ситуации).

Исполнитель при работе с сообщениями в РГИС ЖКХ имеет право выбрать статус «Отклонено», если сообщение заявителя содержит нецензурную лексику, а также если житель переоткрывает сообщение, не поясняя причину.

Заявитель в личном кабинете РГИС ЖКХ имеет право переоткрыть свое сообщение, если не согласен или не удовлетворен результатами работ по его рассмотрению, оставив при этом комментарий. Заявитель в личном кабинете имеет право отклонить свое сообщение в виду неактуальности вопроса (проблемы) или если работы по его сообщению выполнены, но сообщение в системе еще не завершено исполнителем.