Приложение к

Постановлению Правительства Мурманской области

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Положение о Единой системе мониторинга состояния сферы**

**жилищно-коммунального хозяйства в Мурманской области**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о Единой системе мониторинга состояния сферы жилищно-коммунального хозяйства в Мурманской области (далее - Единая система) определяет цели создания Единой системы, ее назначение, полномочия, права и обязанности участников информационного взаимодействия, порядок приема и обработки сообщений, поступающих в Единую систему.

1.2. В целях настоящего Положения используются следующие термины и их определения:

**абонент Единой системы (абонент)** - юридическое лицо, использующее Единую систему в своей производственной деятельности.

**сообщение** – информация, поступившая от заявителя посредством телефонного вызова или иным способом, в Единую систему и зарегистрированная в ней в виде карточки;

**пользователь** **Единой системы** - физическое или юридическое лицо, направившее сообщение в Единую систему (далее - пользователь);

**единый номер** – единый для территории Мурманской области номер телефона для приема телефонных вызовов абонентов в круглосуточном режиме с мобильных и стационарных номеров телефонов.

**оператор Единой системы** - сотрудник государственного областного бюджетного учреждения «Центр информационных технологий Мурманской области» (далее - ГОБУ «ЦИТ»), осуществляющий прием телефонных вызовов пользователей на единый номер с регистрацией их в Единой системе в виде карточки вызова;

**авария** - опасное техногенное происшествие, создающее на объекте, определенной территории или акватории угрозу жизни и здоровью людей и приводящее к разрушению или повреждению зданий, сооружений, оборудования и транспортных средств, нарушению производственного или транспортного процесса, нанесению ущерба окружающей среде;

**карточка вызова** – посредством карточки фиксируется сообщение пользователя в электронном виде оператором в Единой системе.

1.3. Единая система является средством сбора данных, мониторинга состояния систем коммунальной инфраструктуры и информационной поддержки пользователей и абонентов по вопросам жилищно-коммунального хозяйства. Представляет собой комплекс организационных мероприятий и технических средств, обеспечивающих возможность пользователя обращаться в адрес абонента Единой Системы, посредством осуществления телефонного вызова на единый номер или иными техническими средствами с сообщением по интересующим его вопросам в сфере ЖКХ.

Единая система функционирует в рамках работы Единого регионального контакт-центра ГОБУ «ЦИТ МО».

1.4. Сообщения, обрабатываемые в Единой системе, обращениями граждан не являются и рассматриваются в порядке, установленном настоящим Положением.

2. Цели создания и назначение Единой системы

2.1. Целями создания Единой системы являются:

- повышение информированности и грамотности граждан в сфере ЖКХ в целом и предоставлении коммунальных и жилищных услуг в частности;

- организация информационного обмена граждан с участниками сферы ЖКХ;

- сокращение сроков устранения внештатных ситуаций при предоставлении жилищных и коммунальных услуг;

- аккумулирование и предоставление в информационных целях данных по отключению/введению ограничений в подаче коммунальных услуг на территории Мурманской области;

- формирование информационно-аналитических данных в сфере ЖКХ для Правительства Мурманской области и входящих в его структуру исполнительных органов;

2.2. Прием, обработка сообщений в Единую систему осуществляется на единый номер телефона 0051.

2.3. Единая система может использоваться для проведения органами власти опросов граждан, проживающих на территории Мурманской области, в том числе для оценки удовлетворенности населения Мурманской области жилищно-коммунальными услугами: уровнем организации теплоснабжения (снабжения населения топливом), водоснабжения (водоотведения), электроснабжения, газоснабжения в муниципальных образованиях Мурманской области.

3. Участники информационного взаимодействия

3.1. Участниками информационного взаимодействия являются:

3.1.1. Исполнительные органы Мурманской области:

Министерство государственного жилищного и строительного надзора Мурманской области;

Министерство энергетики и ЖКХ Мурманской области;

Министерство строительства Мурманской области;

Министерство цифрового развития Мурманской области;

Министерство региональной безопасности Мурманской области;

Комитет по тарифному регулированию Мурманской области;

3.1.2. Органы местного самоуправления Мурманской области;

3.1.3. ГОБУ «ЦИТ МО»;

3.1.4. Лица, осуществляющие управление многоквартирными домами;

3.1.5. Лица, осуществляющие предоставление коммунальных услуг Мурманской области;

3.1.6. Единые дежурно-диспетчерские службы муниципальных образований

3.1.7. Региональный оператор капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах;

3.1.8. Региональный оператор по обращению с ТКО.

3.2. Методологическое обеспечение работы Единой системы осуществляет Министерство государственного жилищного и строительного надзора Мурманской области в рамках своих полномочий.

3.3. Непосредственное функционирование Единой системы (техническое, технологическое, материальное) и ее администрирование обеспечивает ГОБУ «ЦИТ МО» (далее- администратор), в том числе:

прием и обработку информации, сообщений, поступающих в Единую систему согласно настоящему Положению;

разработку и утверждение Регламента работы Единой системы (далее – Регламент);

функционирование и развитие Единой системы;

защиту информации, обрабатываемой в Единой системе, включая персональные данные пользователей, указанные в сообщениях, в соответствии с требованиями, установленными законодательством Российской Федерации и законодательством Мурманской области.

3.3. Исполнительные органы Мурманской области, органы местного самоуправления Мурманской области на основании соглашений, заключенных с ГОБУ «ЦИТ МО»:

обеспечивают направление информации согласно компетенции, о планируемых и проводимых работах, связанных с предоставлением жилищных и коммунальных услуг потребителям Мурманской области;

готовят информацию о разрешении вопросов по сообщениям пользователей, согласно настоящему Положению, Регламенту;

обеспечивают актуализацию справочных данных Единой системы.

Состав справочных данных определяется методологом Единой системы совместно с администратором ГОБУ «ЦИТ МО».

3.4. Типовая форма соглашения об обмене информацией между ГОБУ «ЦИТ МО» и исполнительными органами Мурманской области, органами местного самоуправления, региональными операторами утверждается приказом Министерства государственного жилищного и строительного надзора Мурманской области.

3.5. Пользователи Единой системы направляют сообщения в Единую систему согласно настоящему Положению.

4. Обработка сообщений, поступающих в Единую систему

4.1. Обработка телефонных вызовов.

Порядок обработки сообщений, направленных в Единую систему, определяется Регламентом.

В процессе обработки телефонного вызова в круглосуточном режиме оператор Единой системы осуществляет одно из следующих действий:

оформляет карточку вызова и самостоятельно даёт ответ на сообщение;

оформляет карточку вызова и адресует ее посредством Единой системы:

при поступлении сообщения, содержащего информацию об аварийной ситуации, в адрес диспетчерской службы лица, осуществляющего управление многоквартирными домами, и (или) предоставление коммунальных услуг, орган местного самоуправления для разрешения вопроса пользователя и предоставления информации в круглосуточном режиме;

при поступлении сообщения, содержащего информацию о ситуации, решение которой можно запланировать, в адрес ответственного лица, осуществляющего управление многоквартирными домами, и (или) предоставление коммунальных услуг, орган местного самоуправления для разрешения вопроса пользователя и предоставления информации;

получает ответ на сообщение от ответственного лица, осуществляющего управление многоквартирными домами, и (или) предоставление коммунальных услуг, орган местного самоуправления и совершает обратный звонок пользователю или другим техническим средством для озвучивания ответа и (или) проверки решения его ситуации.

возвращает в работу карточку вызова в случае, если исполнение пользователем не подтверждено.

4.2. Оператор Единой системы самостоятельно даёт ответ на сообщение, если сообщение является типовым (далее - типовые сообщения), в порядке, установленном Регламентом.

Критерии отнесения сообщений к типовым сообщениям определяются Регламентом.

Адресация карточки вызова в исполнительный орган Мурманской области либо орган местного самоуправления для подготовки ответа осуществляется, если сообщение не относится к типовым сообщениям. Порядок переадресации определяется Регламентом.

Порядок возврата в работу сообщений определяется Регламентом.

4.3. Телефонные вызовы подлежат регистрации Администратором в Единой системе в порядке, установленном Регламентом.

4.4. Администратор Единой системы может прекратить рассмотрение сообщения:

- в случае если оно содержит:

нецензурную лексику либо ее производные;

информацию, направленную на пропаганду ненависти и дискриминации по расовому, этническому, половому, языковому, религиозному, социальному, политическому признакам; ущемление прав коренных малочисленных народов и иных национальных меньшинств, несовершеннолетних, призывающее к причинению им или их имуществу вреда (ущерба) в любой форме; обвинения и (или) оскорбления в адрес других пользователей, органов государственной власти и местного самоуправления, иных лиц; угрозы действиями, которые способны нанести вред и (или) ущерб другим пользователям, органам государственной власти, органам местного самоуправления, иным лицам;

информацию, распространяемую в коммерческих либо в любых других целях, отличных от целей создания и функционирования Единой системы;

информацию по вопросу, на который пользователю ранее был дан ответ о невозможности или условиях решения вопроса, содержащегося в сообщении;

- если сообщение относится к компетенции федеральных органов исполнительной власти и не может быть рассмотрено в рамках Единой системы;

- на основании объективных сведений об удовлетворении запроса;

- если по сообщению предоставлена информации о решении, и пользователем подтверждено устранение проблемы;

- если сам пользователь попросил о прекращении рассмотрения сообщения.

5. Срок обработки сообщений и представления

на них ответов

5.1. Срок обработки сообщения пользователя и представления информации на него - с момента направления пользователем сообщения в Единую систему и до момента получения пользователем информации на сообщение (срок получения первичной информации) - должен составлять не более 5 рабочих дней, за исключением случаев, указанных в пункте 5.2 настоящего Положения.

5.2. Если выполнение работ/решение вопроса гражданина требует более длительного срока, то он устанавливается исполнителем при предоставлении первичной информации на сообщение в соответствии с Регламентом.

6. Результаты рассмотрения сообщений

6.1. В рамках Единой системы формируется статистическая и аналитическая информация о деятельности органов власти по обработке сообщений и подготовке на них ответов (далее - статистическая и аналитическая информация), статистическая и аналитическая информация о решениях, принятых по результатам рассмотрения сообщений.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_