

Приложение к приказу
от 22.06.2017
№ 49

Приложение к приказу
от 08.09.2016
№ 195-р

**Регламент
выполнения Краевым государственным автономным учреждением
дополнительного профессионального образования «Краевой центр
подготовки кадров строительства, ЖКХ и энергетики» государственной
работы по ведению информационных ресурсов и баз данных**

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Предмет регулирования и определения

1. Настоящий регламент устанавливает порядок выполнения Краевым государственным автономным учреждением дополнительного профессионального образования «Краевой центр подготовки кадров строительства, ЖКХ и энергетики» (далее – Регламент, Краевой учебный центр) государственной работы по ведению информационных ресурсов и баз данных посредством обработки обращений (физических и юридических лиц) принятых в телефонном режиме по номеру «горячей линии»; через online-консультант и в рубрике «Вопрос-ответ» на сайте министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Красноярского края (gkh24.ru), определяет стандарт, сроки и последовательность исполнения процедур (действий) при выполнении государственной работы.

Участниками реализации Регламента являются министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства Красноярского края, Краевой учебный центр.

Структурным подразделением Краевого учебного центра, ответственным за выполнение государственной работы, является отдел Консультационно-правовой центр Красноярского края по вопросам организации предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее - call-центр).

Организационно-техническое обеспечение call-центра осуществляет Краевой учебный центр.

Финансовое обеспечение осуществляется за счет средств бюджета Красноярского края в виде субсидии Краевому учебному центру на финансовое обеспечение выполнения Государственного задания.

Оператор call-центра – работник Краевого учебного центра категории технических исполнителей, участвующий в реализации Регламента, ответственный за осуществление приема и регистрации телефонных

обращений граждан в АРМ «Регистрация заявок», ведение телефонных переговоров, всестороннюю консультативную поддержку заявителям, проведение аналитических работ и разработку предложений и мероприятий, направленных на обеспечение доступности и повышения качества консультативной помощи.

Специалист call-центра – работник Краевого учебного центра категории специалистов, участвующей в реализации Регламента, осуществляющий консультирование, принятие мер, подготовку отчетов о проведенной работе по поступившим обращениям, ответственный за методическое обеспечение работы операторов call-центра, проведение аналитических работ и разработку предложений и мероприятий, направленных на обеспечение доступности и повышения качества консультативной помощи.

«Горячая линия» - комплекс организационных мероприятий и технических средств, обеспечивающих возможность устного обращения по телефону по вопросам в жилищно-коммунальной сфере.

АРМ «Регистрация заявок» – совокупность записей в базе данных (в том числе электронный журнал обращений) автоматизированной информационной системы call-центра.

Круг заявителей

2. В соответствии с базовым (отраслевым) перечнем государственных и муниципальных услуг и работ по виду деятельности 9 «Связь, информационно-коммуникационные технологии и средства массовой информации», утвержденным Минкомсвязь России, потребителями государственной работы являются физические лица, юридические лица, органы государственной власти, органы местного самоуправления, (далее - заявители).

Требования к порядку информирования о выполнении государственной работы

Согласно порядку информирования потенциальных потребителей государственной работы, установленного Государственным заданием, в состав размещаемой информации входят характеристика выполнения работ, область их выполнения, режим работы, справочные телефоны, порядок обращения.

3. Информация о режиме работы:

рабочие дни понедельник – пятница

«Горячая линия» в режиме работы операторов с 9.00 до 20.00;

специалисты с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 18.00;

выходные дни суббота-воскресенье.

4. Справочные телефоны:

телефон приемной Краевого учебного центра 8 (391) 221-75-26;

телефон call-центра: 8 (391) 256-80-10;
телефоны «горячей линии» 8(391) 273-03-00, 8-800-333-7007.

5. Адрес официального сайта и адрес электронной почты:

адрес официального сайта для выполнения государственной работы
<http://gkh24.ru/>: (далее - официальный сайт);

адрес электронной почты e-mail: call1984@mail.ru

Информация о Государственном задании размещается на официальном сайте в сети интернет <http://bus.gov.ru/>.

6. Способы получения информации по вопросам выполнения государственной работы.

Информирование заинтересованных лиц по вопросам выполнения государственной работы осуществляется посредством размещения информации на следующих официальных сайтах:

официальный портал Красноярского края
<http://www.krskstate.ru/priem/telgor>

официальный сайт Регионального фонда капитального ремонта многоквартирных домов на территории Красноярского края
<http://www.fondkr24.ru/>

сайт <http://gkh24.ru/>

официальные сайты органов местного самоуправления Красноярского края.

7. Основными требованиями к информированию заинтересованных лиц по вопросам выполнения государственной работы являются:

достоверность и полнота информирования;

четкость в изложении информации;

удобство и доступность получения информации;

оперативность предоставления информации.

II. СТАНДАРТ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

Наименование государственной работы

8. Наименование государственной работы: ведение информационных ресурсов и баз данных.

Наименование органа, выполняющего государственную работу

9. Выполнение государственной работы осуществляется отделом Краевого учебного центра Консультационно-правовой центр Красноярского края по вопросам организации предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (call-центр).

Результат выполнения государственной работы

10. По результатам обработки записей, сформированных в виде обращений физических и юридических лиц, до заявителей доводятся сведения, носящие справочный и/или консультационный характер по вопросам организации предоставления жилищно-коммунальных услуг.

По результатам ведения баз данных и информационных ресурсов осуществляется формирование реестров (51 шт. ежегодно), подлежащих направлению в министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства Красноярского края и реестров (3111 шт. ежегодно), подлежащих направлению в органы местного самоуправления, с последующим контролем устранения органами местного самоуправления нарушений норм действующего законодательства (в случаях подтверждения факта наличия таковых), указанных в реестрах.

Срок выполнения государственной работы

11. Сроки выполнения государственной работы.

Формирование реестров (51 шт. и 3111 шт. ежегодно), подлежащих направлению в министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства Красноярского края и органы местного самоуправления соответственно, а также аналитических записок - еженедельно по пятницам, в случае необходимости принятия мер реагирования – по запросу министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Красноярского края, органов местного самоуправления – оперативно, в установленный срок.

Перечень нормативных актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с выполнением государственной работы

12. Выполнение государственной работы осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации (официальный текст Конституции Российской Федерации с внесенными в нее поправками от 30.12.2008 опубликован в изданиях: «Российская газета», № 7, 21.01.2009, «Собрание законодательства Российской Федерации», 26.01.2009, № 4, ст. 445, «Парламентская газета», № 4, 23 - 29.01.2009);

Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Жилищным кодексом Российской Федерации (первоначальный текст документа опубликован в изданиях: «Собрание законодательства Российской Федерации», 03.01.2005, № 1 (часть 1), ст. 14, «Российская газета», № 1, 12.01.2005, «Парламентская газета», № 7 - 8, 15.01.2005);

Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (первоначальный текст документа опубликован в изданиях: «Российская газета», № 165, 29.07.2006, «Собрание законодательства РФ», 31.07.2006, № 31 (1 ч.), ст. 3451, «Парламентская газета», № 126 - 127, 03.08.2006);

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (первоначальный текст документа опубликован в изданиях: «Российская газета», № 168, 30.07.2010, «Собрание законодательства Российской Федерации», 02.08.2010, № 31, ст. 4179);

Федеральным законом от 08.05.2010 № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений» (Первоначальный текст документа опубликован в изданиях «Собрание законодательства РФ», 10.05.2010, № 19, ст. 2291, «Российская газета», № 100, 12.05.2010, «Парламентская газета», № 24, 14-20.05.2010);

Федеральным законом от 21.11.2011 № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации» (первоначальный текст документа опубликован в изданиях Официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 21.11.2011, «Российская газета», № 263, 23.11.2011, «Парламентская газета», № 50, 24.11-01.12.2011, «Собрание законодательства РФ», 28.11.2011, № 48, ст. 6725);

Законом РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (первоначальный текст документа опубликован в изданиях «Российская газета», № 95, 05.05.2006, «Собрание законодательства РФ», 08.05.2006, N 19, ст. 2060, «Парламентская газета», № 70-71, 11.05.2006);

Постановлением Правительства Красноярского края от 14.03.2012 № 93-п «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Красноярского края, случаев и порядка проведения экспертизы проектов административных регламентов предоставления государственных услуг, разработанных органами исполнительной власти Красноярского края» (Первоначальный текст документа опубликован в издании «Ведомости высших органов государственной власти Красноярского края», № 11(523);

Постановлением Правительства Красноярского края от 09.10.2015 № 539-п «Об утверждении Порядка формирования государственного задания в отношении краевых государственных учреждений и финансового обеспечения выполнения государственного задания» (Первоначальный текст документа опубликован в изданиях Официальный интернет-портал правовой информации Красноярского края <http://www.zakon.krskstate.ru>, 15.10.2015,

Исчерпывающий перечень документов, необходимых
в соответствии с нормативными правовыми актами
для выполнения государственной работы,
подлежащих представлению заявителем

13. Для выполнения государственной работы в части предоставления сведений, носящих справочный и/или консультационный характер по вопросам организации предоставления жилищно-коммунальных услуг, заявителем представляется обращение - направленные в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов к письменному обращению прилагаются документы и материалы либо их копии.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме
документов, необходимых для выполнения
государственной работы

14. Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для выполнения государственной работы, являются:

1) для физического лица, не являющегося индивидуальным предпринимателем, - отсутствие подписи физического лица (в запросе, представленном на бумажном носителе), указания его фамилии, имени, отчества (при наличии) и почтового адреса (адреса электронной почты);

2) для организации (индивидуального предпринимателя) - отсутствие в запросе:

а) указания полного наименования организации (фамилии, имени, отчества (при наличии) индивидуального предпринимателя);

б) указания почтового адреса (адреса электронной почты) заявителя;

в) подписи и указания фамилии и инициалов физического лица - представителя организации, представившего и (или) подписавшего запрос,

3) непредставление уполномоченным представителем заявителя документов, подтверждающих в установленном порядке его полномочие на представление соответствующего запроса на бумажном носителе;

4) отсутствие у лица, подписавшего запрос, полномочий обращаться для получения информации о заявителе;

5) представление обращения (запроса), в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

б) представление обращения (запроса), текст которого не поддается прочтению.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа
в выполнении государственной работы

15. Основания для приостановления выполнения государственной работы, кроме указанных в Государственном задании, отсутствуют.

16. Основаниями, при наличии которых государственная работа не выполняется, являются содержащиеся в обращениях (запросах):

1) просьбы о представлении сведений, не подлежащих разглашению в соответствии с законодательством Российской Федерации, включая сведения, составляющие государственную, или иную охраняемую законом тайну, или сведения конфиденциального характера;

2) просьбы о проведении экспертиз договоров, учредительных или иных документов, если законодательством Российской Федерации не установлено иное;

3) просьбы о представлении в ходе личных приемов информации, носящей конфиденциальный характер, в устной форме или в письменной форме без представления документов, удостоверяющих личность заявителей (подтверждающих в установленном порядке полномочия уполномоченных представителей заявителей);

4) нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц и (или) членов их семей;

5) исправления и (или) повреждения, влекущие невозможность однозначного прочтения запросов;

6) вопросы, по которым с заявителями в установленном порядке прекращена переписка;

7) вопрос, на который заявителю многократно (два раза и более) давались ответы в связи с ранее представленными запросами, и при этом в запросе не приводятся новые доводы или обстоятельства, либо представление третьего и последующих экземпляров одного запроса, направленных в различные органы государственной власти.

Перечень услуг, которые являются необходимыми
и обязательными для выполнения государственной работы

17. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для выполнения государственной работы, отсутствуют.

Порядок, размер и основания взимания государственной
пошлины или иной платы, взимаемой за выполнение
государственной работы

18. Выполнение государственной работы для заявителей является бесплатным.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной работы и при получении результата государственной работы

19. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса в виде телефонного обращения о предоставлении государственной работы в части предоставления сведений, носящих справочный и/или консультационный характер по вопросам организации предоставления жилищно-коммунальных услуг, не превышает 60 секунд в «пиковые» часы с 9:00 до 11:00 и с 13:00 до 14:00.

Требования к помещениям, в которых выполняется государственная работа, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке выполнения такой работы

20. Вход в здание, где находится Консультационно-правовой центр Красноярского края по вопросам организации предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (call-центр), оборудуется информационной табличкой (вывеской).

21. Места для выполнения государственной работы соответствуют Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

22. Рабочее место должностного лица, ответственного за выполнение государственной работы, должно быть оборудовано компьютером с доступом к информационным ресурсам, информационно-справочным и правовым системам, а также к программным продуктам, разработанным для выполнения работы.

23. Дополнительные требования к размещению и оформлению помещений, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации не предъявляются.

III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ
ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ
ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ
ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

Порядок формирования баз данных и информационных ресурсов

24. Формирование баз данных и информационных ресурсов осуществляется посредством обработки обращений (физических и юридических лиц) принятых в соответствии с графиком работы учреждения ежедневно в рабочие дни с 9.00 до 20.00 (1-ая смена с 9.00 до 18.00, обед с 13.00 до 14.00; 2-ая смена с 11.00 до 20.00, обед с 15.00 до 16.00):

в телефонном режиме по номеру «горячей линии» 8-800-333-70-07, 273-03-00;

через online-консультант и в рубрике «Вопрос-ответ» на сайте министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Красноярского края (gkh24.ru).

В целях формирования баз данных и информационных ресурсов обеспечивается регулярная актуализация формата «Вопрос - Ответ» программного обеспечения АРМ «Регистрация заявок» с нарастающим итогом.

По результатам ведения баз данных и информационных ресурсов осуществляется формирование реестров (51 шт. ежегодно) посредством программного обеспечения АРМ «Регистрация заявок», подлежащих направлению в министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства Красноярского края, а также:

аналитической записки по категориям (еженедельно) начисления платы за жилое помещение и коммунальные услуги; содержания и ремонт общего имущества многоквартирного дома; капитального ремонта общего имущества многоквартирных домов; полномочия органов местного самоуправления; энергосбережения и установки приборов учета; изменения размера платы граждан за коммунальные услуги (с 15.07. по 31.08.); запуска отопительного периода (с 15.08. по 15.10.);

пояснительной записки об устранении органами местного самоуправления нарушений норм действующего законодательства, указанных в информационных ресурсах (реестрах) (ежемесячно).

По результатам ведения баз данных и информационных ресурсов осуществляется формирование реестров посредством программного обеспечения АРМ «Регистрация заявок» (3111 шт. ежегодно), подлежащих направлению в органы местного самоуправления, с последующим контролем устранения органами местного самоуправления нарушений норм действующего законодательства (в случаях подтверждения факта наличия таковых), указанных в реестрах.

Порядок работы с обращениями,
поступившими по телефонам «горячей линии»

25. Для реализации работы «Горячей линии» выделены линия с прямым городским (391-273-03-00) и федеральным телефонным номером.

Бесплатно для заявителя обращения поступают на федеральный телефонный номер 8-800-333-70-07, работающий круглосуточно в режиме call-центра с обязательной аудиозаписью входящих звонков:

в режиме работы оператора с 9.00 до 20.00 по рабочим дням;

в режиме электронного секретаря с 20.00 до 9.00 по рабочим дням, в выходные и праздничные дни - круглосуточно.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании структурного подразделения, в который позвонил заявитель, должности, имени оператора, принявшего телефонный звонок.

Во время разговора сотрудник call-центра обязан произносить слова четко, не допускать параллельных разговоров с окружающими людьми.

Не допускается прерывание разговора по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат.

Оператор самостоятельно отвечает на вопросы граждан и юридических лиц, носящие справочный и/или консультационный характер (типовые вопросы) в соответствии с разработанными сценариями.

В случае получения вопроса, не относящегося к типовым, оператор производит переадресацию обращения на соответствующего специалиста по классификации вопроса.

Обращения, поступившие по телефонам «Горячей линии», фиксируются оператором в едином электронном журнале и направляются специалисту для дальнейшей работы с обращением или, «закрываются» в случае самостоятельного ответа на поставленные вопросы.

Операторы и специалисты после проведенной по обращению, поступившему по телефону «Горячей линии», работы заполняют соответствующие поля электронного журнала. Запрос, составленный в устной форме, подлежит регистрации в день его поступления с указанием даты и времени поступления, данных об обратившемся лице, краткой формулировки предмета обращения, фамилии и должности сотрудника отдела, представившего ответ на обращение, а также краткого содержания ответа.

Руководитель call-центра осуществляет контроль за работой с обращениями, поступившими по телефонам «Горячей линии», осуществляемой операторами и специалистами, оценивает уровень их работы.

В случае если при рассмотрении обращения, поступившего по телефонам «Горячей линии», требуется дополнительная информация, оператор либо специалист вправе оформить поступившее обращение для

отсроченного ответа, зафиксировав необходимую контактную информацию о заявителе.

Специалист должен принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе, с привлечением других лиц.

В случае если для ответа на поставленные вопросы необходимо проведение контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления жилищно-коммунальных услуг, либо дополнительных запросов в сторонние организации специалист должен предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде.

По результатам работы с обращением, поступившим по телефону «Горячей линии», оператор доводит до сведения заявителя информацию о принятых мерах по данному обращению.

В случае если в обращении, поступившем по телефону «Горячей линии», содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию участников Регламента, участвующих в работе «Горячей линии», заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться для разрешения интересующего вопроса.

Стороны осуществляют обмен информацией при организации работы Горячей линии с соблюдением требований действующего законодательства Российской Федерации, регламентирующего отношения, связанные с обработкой персональных данных.

26. Блок-схема работы с обращениями, поступившими по телефонам «горячей линии» приводится в приложении к Регламенту.

Порядок работы с обращениями, поступившими
в письменной или устной форме на личном приеме, по почте,
телеграфу, факсимильной связи, информационным системам
общего пользования

27. При личном устном обращении заинтересованного лица за получением консультации сотрудник call-центра подробно и в вежливой форме предоставляет консультацию в устной форме, если заинтересованное лицо против этого не возражает.

В устной форме сотрудником call-центра предоставляются краткие справки, устраняющие необходимость направлять письменные запросы на представление консультации. Сотрудник правомочен устно консультировать по вопросам, составляющим предмет запроса.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения о входящей корреспонденции по вопросам выполнения государственной работы представляется информация о месте размещения на официальных сайтах справочных материалов.

Информирование при обращении заинтересованного лица с письменным запросом, доставляемым по почте или путем личной передачи письменного запроса, а также запросом, получаемым по электронной почте, факсу или с помощью электронного сервиса официального сайта, осуществляется путем направления ответов в письменном виде посредством почтовой связи, а также дополнительно по электронной почте, факсом либо посредством размещения на официальном сайте, если заинтересованное лицо указало в письменном обращении на возможность такого способа доставки ответа, в срок, не превышающий 30 рабочих дней с момента регистрации запроса.

В устной форме сотрудниками отдела предоставляются краткие консультации, устраняющие необходимость направлять письменные запросы.

Информация заинтересованному лицу предоставляется сотрудниками отдела в течение всего срока выполнения государственной работы.

Должностные лица, ответственные за выполнение государственной работы, обязаны:

- 1) действовать в строгом соответствии с настоящим Регламентом;
- 2) принимать все необходимые меры для представления исчерпывающих ответов на обращения заявителей, используя информационные ресурсы органов регулирования, информационно-справочные системы, нормативные правовые акты, разъяснения Минстроя России и методические материалы;
- 3) корректно и внимательно относиться к заявителям, не унижать их честь и достоинство, а также в вежливой форме информировать заявителей по существу запросов, о порядке выполнения государственной работы, максимальных сроках ее предоставления, об основаниях, при наличии которых государственная работа не предоставляется, а также представлять в пределах своей компетенции иную информацию, интересующую заявителей, в соответствии с настоящим Регламентом;
- 4) соблюдать правила деловой этики при ответе на устные (в том числе по телефону) и письменные обращения заявителей.

28. Должностные лица, ответственные за выполнение государственной работы, не вправе:

- 1) представлять заявителям недостоверную информацию, не соответствующую законодательству в жилищно-коммунальной сфере, иным нормативным правовым актам;
- 2) представлять заявителям сведения, не подлежащие разглашению в соответствии с законодательством Российской Федерации,
- 3) давать правовую оценку актов (решений), действий (бездействия) органов законодательной и исполнительной власти или их должностных лиц, иных обстоятельств и событий.

**Регламент консультационно-правового центра
ВОПРОС категории "А"**

КАТЕГОРИЯ "А"

Начисление (перерасчет) платы за жилое помещение и коммунальные услуги

ПОДВОПРОС

- "А" 1. Начисление платы за коммунальные услуги в соответствии с предельным индексом
- "А" 2. Начисление (перерасчет) платы за коммунальные услуги в соответствии с перерывами, превышающими установленную продолжительность
- "А" 3. Начисление (перерасчет) платы за коммунальные услуги в период временного отсутствия потребителей
- "А" 4. Начисление (перерасчет) платы за содержание и ремонт жилого помещения



1 уровень

Оператор call-центра

ШАГ 1

Формирование электронной карточки. Занесение сведений: Ф.И.О. заявителя, адрес проживания, наименование управляющей организации (ТСЖ). Наименование подвопроса.

ШАГ 2

Предоставление базовых ответов.

Вариант 1
При предоставлении исчерпывающей информации, **закрытие** электронной карточки.

Вариант 2
при необходимости и желании заявителя - продолжение работы для более детального рассмотрения обращения

ШАГ 3

Вариант 2 "а".
Организация рассмотрения вопроса специалистами управляющей организации (ТСЖ) и запись на личный

Вариант 2"б".
Формирование электронного обращения в органы власти по желанию заявителя, **закрытие** электронной карточки

При Варианте 2 "а".
Информирование гражданина о готовности рассмотреть вопрос управляющей организацией (ТСЖ) при участии заявителя. Информирование об адресе, днях и часах приема. Взаимодействие с оператором ЕДДС . Передача оператору ЕДДС данных о заявителе, его намерении записаться на личный прием в У.О., его вопросах.

При Варианте 2 "а".
Занесение подробной информации по вопросам заявителя в электронную карточку в поле "Замечание".

При Варианте 2 "б".
Получение от заявителя подтверждения о намерении направить электронное обращение в органы власти от его имени. Формирование электронного обращения в сети интернет на официальных сайтах:
Служба строительного надзора и жилищного контроля края - krasnadzor.ru;
администрация г. Красноярска и департаменты - admkrsk.ru
Правительство Красноярского края - krskstate.ru

Действия оператора call-центра

**Регламент консультационно-правового центра
ВОПРОС категории "В"**

КАТЕГОРИЯ "В"

Содержание и ремонт общего имущества многоквартирного дома

ПОДВОПРОС

"В" 1. Надлежащее содержание общего имущества многоквартирного дома (крыш, подвалов, чердаков, лифтовых шахт, козырьков подъездов)

"В" 2. Освещение мест общего пользования

"В" 3. Текущий ремонт общего имущества многоквартирного дома

"В" 4 Капитальный ремонт общего имущества многоквартирного дома

"В" 5 Благоустройство придомовой территории многоквартирного дома

ЗВОНОК

1 уровень

Оператор call-центра

ШАГ 1

Формирование электронной карточки.
Занесение сведений: Ф.И.О. заявителя, адрес проживания, наименование управляющей организации (ТСЖ).
Наименование подвопроса.

ШАГ 2

Предоставление базовых ответов.

Вариант 1

При предоставлении исчерпывающей информации, **закрытие** электронной карточки.

Вариант 2

при необходимости и желании заявителя - продолжение работы для более детального рассмотрения обращения

ШАГ 3

Вариант 2 "а".

Организация рассмотрения вопроса специалистами управляющей организации (ТСЖ) и запись на личный прием

Вариант 2"б".

Формирование электронного обращения в органы власти по желанию заявителя, **закрытие** электронной карточки

Действия оператора call-центра

При Варианте 2 "а".

Информирование гражданина о готовности рассмотреть вопрос управляющей организацией (ТСЖ) при участии заявителя.
Информирование об адресе, днях и часах приема.

При Варианте 2 "а".

Занесение подробной информации по вопросам заявителя в электронную карточку в поле "Замечание".

При Варианте 2 "б".

Получение от заявителя подтверждения о намерении направить электронное обращение в органы власти от его имени. Формирование электронного обращения в сети интернет на официальных сайтах:
Служба строительного надзора и жилищного контроля края - krasnadzor.ru;
администрация г. Красноярск и департаменты - admkrsk.ru
Правительство Красноярского края - krskstate.ru

**Регламент консультационно-правового центра
ВОПРОС категории "С"**

КАТЕГОРИЯ "С"

Организация в границах поселения электро-, тепло-, газо- и водоснабжения населения, водоотведения, снабжения населения топливом.

Организация благоустройства и озеленения территории

ПОДВОПРОС

- "С" 1. Организация благоустройства территории
- "С" 2. Организация озеленения территории
- "С" 3. Организация освещения улиц
- "С" 4. Функции по отлову безнадзорных животных

ЗВОНОК

1 уровень

Оператор call-центра

ШАГ 1

Формирование электронной карточки.
Занесение сведений: Ф.И.О. заявителя, адрес проживания, наименование управляющей организации (ТСЖ).
Наименование подвопроса.

ШАГ 2

Предоставление базовых ответов.

Вариант 1

При предоставлении исчерпывающей информации, закрытие электронной карточки.

Вариант 2

при необходимости и желании заявителя - продолжение работы для более детального рассмотрения обращения

ШАГ 3

Вариант 2 "а".
Организация рассмотрения вопроса специалистами местной администрации и запись на личный прием

Вариант 2"б".

Формирование электронного обращения в органы власти по желанию заявителя, закрытие электронной карточки

При Варианте 2 "а".

Информирование гражданина о готовности рассмотреть вопрос специалистами местной администрации при участии заявителя.
Информирование об адресе, днях и часах приема.

При Варианте 2 "а".

Занесение подробной информации по вопросам заявителя в электронную карточку в поле "Замечание".

При Варианте 2 "б".

Получение от заявителя подтверждения о намерении направить электронное обращение в органы власти от его имени. Формирование электронного обращения в сети интернет на официальных сайтах:
Служба строительного надзора и жилищного контроля края - krasnadzor.ru;
администрация г. Красноярска и департаменты - admkrsk.ru
Правительство Красноярского края - krskstate.ru

Действия оператора call-центра

Регламент консультационно-правового центра
ВОПРОС категории "К"

КАТЕГОРИЯ "К"

Капитальный ремонт

ПОДВОПРОС

"К" 1. Взнос на капитальный ремонт

"К" 2. Региональная программа

"К" 3. Региональный оператор

"К" 4. Специальный счет

ЗВОНОК

1 уровень

Оператор call-центра

ШАГ 1

Формирование электронной карточки.
Занесение сведений: Ф.И.О. заявителя, адрес проживания, наименование управляющей организации (ТСЖ), способ формирования фонда капитального ремонта.

ШАГ 2

Предоставление базовых ответов.

Вариант 1

При предоставлении исчерпывающей информации, **закрытие** электронной карточки.

Вариант 2

при необходимости и желании заявителя - продолжение работы для более детального рассмотрения обращения

ШАГ 3

Вариант 2 "а".
Организация рассмотрения вопроса специалистами Регионального фонда капитального ремонта многоквартирных домов на территории Красноярского края

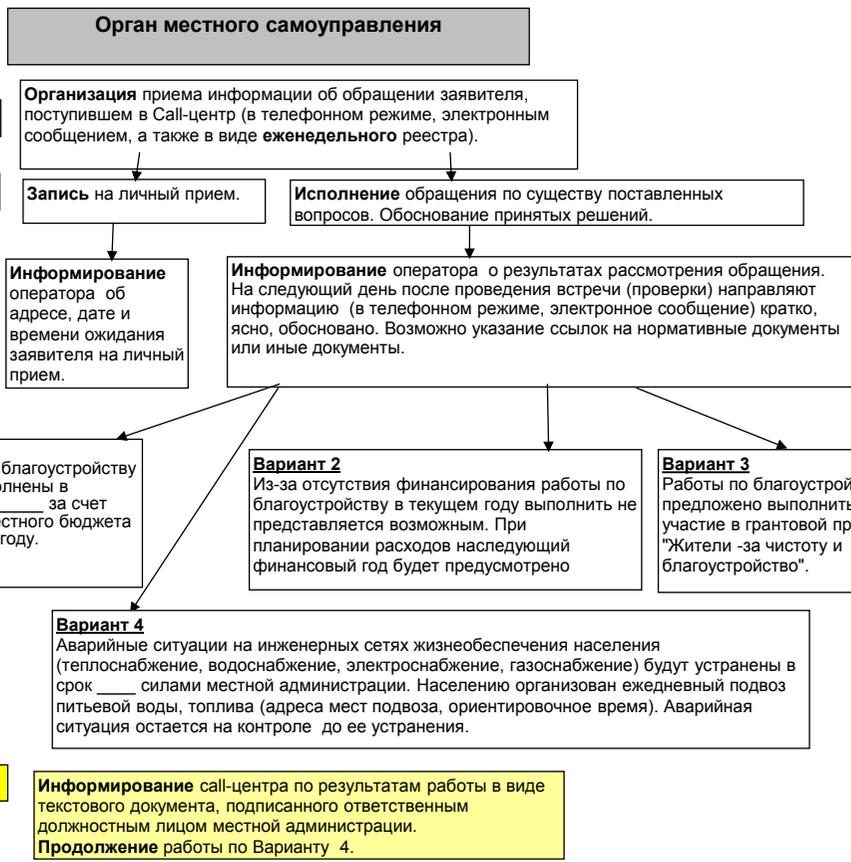
Вариант 2"б".
Формирование электронного обращения в органы власти по желанию заявителя, **закрытие** электронной карточки

При Варианте 2 "а".
Занесение подробной информации по вопросам заявителя в электронную карточку в поле "Замечание".

При Варианте 2 "б".
Получение от заявителя подтверждения о намерении направить электронное обращение в органы власти от его имени. Формирование электронного обращения в сети интернет на официальных сайтах: Служба строительного надзора и жилищного контроля края - krasnador.ru; администрация г. Красноярск и департаменты - admkrsk.ru

Действия оператора call-центра

Действия специалистов местной администрации



Электронное сообщение
направляется по электронной почте. Оператор направляет полную информацию об обращении, в случае формирования реестра к электронному письму прилагается файл реестра. В файле реестра возможно заполнение графы "Выполненные мероприятия" с последующим возвращением файла оператору .

В телефонном режиме
оператору сообщается Ф.И.О., должность сотрудника местной администрации, принявшем информацию. Отчетные данные о рассмотрении обращения сообщаются оператору в полном объеме с указанием Ф.И.О. и должности сотрудника, передающего их.

В случае варианта 4
Местная администрация и администрация муниципального образования взаимодействует с операторами, ежедневно направляет информацию о проведенных работах по устранению аварийной ситуации и о подвозе питьевой воды, топлива населению. Операторы организывают взаимодействие в целях оперативного реагирования с администрацией МО, органами местного самоуправления, ДДС экстренных оперативных служб и организаций (объектов) муниципального образования.

ШАГ 1

ШАГ 2

ШАГ 3