



Вход. № 02-10-134/21

«—» — 200 — г.  
подпись

15 ФЕВ 2021

**ПРАВИТЕЛЬСТВО МОСКВЫ**  
**ДЕПАРТАМЕНТ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА**  
**ГОРОДА МОСКВЫ**  
**(ДЖКХ города Москвы)**

Всоявленский пер., д.б, стр.2, Москва, 109012  
Телефон: 8 (495) 957-7393, факс: 8 (495) 621-3604, e-mail: [dzhkh@mos.ru](mailto:dzhkh@mos.ru), <http://www.mos.ru/dgkh>  
ОКПО 29046804, ОГРН 1037700110238, ИНН/КПП 7703276615/771001001

09.02.2021 № 01-01-09-935/21

на № 02-11-40/21 от 15.01.2021  
2361667

**Временно исполняющему  
обязанности главы  
муниципального округа  
Ломоносовский  
О.С. Сидельниковой**

ул. проспект Вернадского, д. 33, к. 1,  
г. Москва, 119331

**Уважаемая Ольга Сергеевна!**

В Департаменте жилищно-коммунального хозяйства города Москвы рассмотрено Ваше письмо от 15.01.2021 № 02-11-40/21, направленное в адрес Мэра Москвы С.С. Собянина, по вопросу неубранной дворовой территории от снега у дома по адресу: ул. Панферова, д. 8, а также о невозможности подать заявку на уборку территории в ГБУ «Жилищник района Ломоносовский» через Единый диспетчерский центр (далее - ЕДЦ).

ЕДЦ создан для централизованного приема и мониторинга поступающих обращений и жалоб жителей по единому многоканальному телефонному номеру (8 (495) 539-53-53), по мобильному приложению «Госуслуги Москвы», а также через переговорные устройства, находящиеся в кабине лифта, на подъемной платформе, основном посадочном этаже (первый этаж МКД), выявления типовых проблем, а также для устранения, предотвращения и предупреждения аварийных ситуаций в сфере жилищно-коммунального хозяйства (далее – ЖКХ) города Москвы.

Входящий звонок, при обращении гражданина в ЕДЦ по вопросу составления заявки или получения консультации в сфере ЖКХ, принимает оператор службы контакт-центра.

Ответственным за организацию работы контакт-центра ЕДЦ является Департамент информационных технологий города Москвы (далее – ДИТ). Предложения и замечания жителей по работе ЕДЦ ДИТ принимает по контактному телефону: 8 (495) 587-73-73 (время работы: понедельник-пятница, 11:00 – 20:00) или по электронной почте: [LantsevalB@it.mos.ru](mailto:LantsevalB@it.mos.ru).

ЕДЦ принимает заявки жителей непрерывно, круглосуточно, в рабочие, выходные и праздничные дни. Максимальное время ожидания соединения с оператором составляет, как правило, не более 45 секунд. Однако в периоды пиковой нагрузки во время массовых отключений водо- и электроснабжения возможно увеличение времени ожидания соединения с оператором контакт-центра ЕДЦ.

Каждой заявке в системе ЕДЦ присваивается приоритет («Обычная», «Аварийная»), статус - платная/бесплатная, а также порядковый номер, которому Вы можете получить актуальную информацию о статусе выполнения заявки. При обращении в контакт-центр ЕДЦ порядковый номер заявки заявителю сообщает оператор.

Все заявки в автоматизированном режиме незамедлительно поступают по принадлежности в объединенные диспетчерские службы районов (далее – ОДС) напрямую диспетчерам для оперативного решения возникающих проблем. Далее заявки передаются диспетчером ОДС в соответствующие службы и организации, осуществляющие техническое обслуживание МКД и инженерного оборудования (лифтовое оборудование; платформы подъемные для инвалидов, теплоэнергоучет, домофоны, система дымоудаления и противопожарной автоматики, кровля, подвалы, фасады, лестничные клетки и др.) и дворовых территорий.

Сроки выполнения заявок строго контролируются диспетчером ОДС. После выполнения заявки в систему ЕДЦ вносится информация об исполнении, проведенных мероприятиях, после чего этой заявке присваивается статус «Закрыта». ОДС района является структурным подразделением ГБУ «Жилищник» района города Москвы.

В соответствии с постановлением Правительства Москвы от 21.12.2010 № 1076-ПП «О порядке осуществления органами исполнительной власти города Москвы, функций и полномочий учредителя государственных учреждений города Москвы» оперативный контроль за деятельностью ГБУ «Жилищник» района осуществляет как учредитель префектура соответствующего административного округа, также имеют ведомственную подчиненность управе района.

По информации ДИТ сообщаем что, прием заявок в сфере жилищно-коммунального хозяйства от жителей многоквартирных домов города Москвы (далее – МКД), находящихся в управлении юридических лиц любой организационно-правовой формы, в т.ч. товариществ собственников жилья, жилищно-строительных кооперативов, жилищных кооперативов или иных специализированных кооперативов (далее – УО) в системе ЕДЦ производится:

- по всем или отдельным категориям на основании договора на совершение комплекса действий и мероприятий, связанных с выполнением функции диспетчеризации, заключенного между ГБУ «Жилищник» района и УО, предоставленным в адрес ДИТ от ГБУ «Жилищник» района;

- по основным категориям «Благоустройство», «Зимние виды работ», «Лифты», «Освещение», «Подъемные платформы для инвалидов» (при отсутствии договора диспетчеризации) на основании запроса в адрес ДИТ от ГБУ «Жилищник» района.

Сведения от ГБУ «Жилищник района Ломоносовский» о заключении договора диспетчеризации с жилищно-строительным кооперативом (далее – ЖСК) «Работники академии наук СССР» не поступали.

По имеющейся в ДИТ информации по состоянию на 15.01.2021 дом по ул. Панферова д.8 не был подключен к ЕДЦ, так как запроса на подключение по

категориям «Благоустройство», «Зимние виды работ», «Лифты», «Освещение», «Подъемные платформы для инвалидов» от ГБУ «Жилищник Ломоносовский» в адрес ДИТ не поступало.

По указанной в обращении информации в системе ЕДЦ зафиксирован звонок заявителя от 16:43 15.01.2021. В ходе звонка оператор действовал корректно согласно внутреннему регламенту ЕДЦ. Оператор информирует заявителя, что многоквартирный дом, расположенный по адресу ул. Панферова д.8 не подключен к ЕДЦ согласно данным на 15.01.2021.

С 21.01.2021, по запросу ГБУ «Жилищник Ломоносовский» в ДИТ, для жителей многоквартирного дома по адресу ул. Панферова д.8, в системе ЕДЦ открыты для приема заявок категории «Благоустройство», «Зимние виды работ», «Лифты», «Освещение».

По информации префектуры Юго-Западного административного округа города Москвы, силами ГБУ «Жилищник района Ломоносовский» выполнены работы по уборке снега на дворовой территории по указанному адресу, что подтверждено распиской жителя дома.

За ненадлежащее выполнение должностных обязанностей и ослабление контроля при выполнении работ по уборке территории к начальнику участка применены меры дисциплинарного взыскания.

Руководству ГБУ «Жилищник района Ломоносовский» дано поручение усилить контроль за содержанием придомовой территории с соблюдением регламента уборки в зимний период.

**Заместитель руководителя  
Департамента жилищно-коммунального  
хозяйства города Москвы**

**И.Г.Полевой**

Кочетков В.В. (А.А.Н.)  
8(495) 957-93-14 (доб. 69880)

