



ПРАВИТЕЛЬСТВО МОСКВЫ

ДЕПАРТАМЕНТ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ГОРОДА МОСКВЫ

1-й Красногвардейский пр-д., д. 21, стр. 1, Москва, 123112

Почтовый адрес: Яковоапостольский пер., д. 12, стр. 1, Москва, 105064

Телефон: (495) 957-0131, факс: (495) 957-7542, e-mail: dit@mos.ru, http://www.mos.ru/dit

ОКПО 70051275, ОГРН 1107746943347, ИНН/КПП 7710878000/770301001

10.01.2022 № 64-01-24195/21

Главе муниципального округа  
Ломоносовский в городе Москве  
Г.Ю.Нефедову  
Вернадского просп., д.33, корп.1,  
Москва, 119331  
Lomonosovskoe@mail.ru

**Уважаемый Гордей Юрьевич!**

В соответствии с обращением от 26.11.2021 № 02-11-794/21 Департамент информационных технологий города Москвы (далее – департамент) в части работы Единого диспетчерского центра (далее – ЕДЦ) сообщает.

ЕДЦ создан по инициативе Правительства Москвы в целях автоматизации процесса приема и обработки заявок в сфере жилищно-коммунального хозяйства от жителей города, для анализа данных о состоянии жилого фонда, а также для предотвращения и предупреждения аварийных ситуаций в сфере жилищно-коммунального хозяйства города Москвы.

Согласно Регламенту работы Единого диспетчерского центра Комплекса городского хозяйства Москвы, утвержденному совместным распоряжением департамента и Департамента жилищно-коммунального хозяйства города Москвы от 17.05.2018 № 64-16-220/18/01-01-14-124/18, все заявки регистрируются в системе ЕДЦ и незамедлительно направляются в объединенные диспетчерские службы районов города Москвы (далее – ОДС) для оперативного исполнения. Каждой заявке присваивается уникальный номер, по которому в любое время можно получить информацию о статусе заявки и ходе выполнения работ. ЕДЦ принимает и обрабатывает обращения жителей круглосуточно и ежедневно, без выходных и праздников.

В обязанности операторов контакт-центра ЕДЦ входит регистрация заявки в системе, предоставление информации о ходе выполнения работ, консультация по общим вопросам, относящимся к сфере ЖКХ. При этом обработка заявки после поступления, назначение в системе ЕДЦ промежуточного и финального статусов выполнения заявки, контроль хода работ находятся в зоне ответственности диспетчеров ОДС, являющейся структурным подразделением ГБУ «Жилищник района».