



**ГЛАВА  
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА ЛОМОНОСОВСКИЙ В ГОРОДЕ МОСКВЕ**

Вернадского проспект, д. 33, корпус 1, Москва, 119331  
E-mail: [lomonosovskoe@mail.ru](mailto:lomonosovskoe@mail.ru)

телефон/факс: (499) 783-84-27  
сайт: [molomonosovskiy.ru](http://molomonosovskiy.ru)

26.11.2021 № 02-11-794/21

на № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

**Департамент информационных  
технологий города Москвы**

**Департамент жилищно-  
коммунального хозяйства города  
Москвы**

Ко мне обратилась жительница Ломоносовского района с жалобой на нарушение сроков ликвидации аварийной ситуации в системе холодного водоснабжения. Обращение прилагается.

Обращаю ваше внимание на организацию обработки заявок, которые были оставлены заявительницей с помощью Единого диспетчерского центра (далее – ЕДЦ), а именно на систематические перевод заявок в статус «Закрыта» без фактического выполнения работ.

Порядок обработки поступающих в ЕДЦ заявок регламентируется Регламентом работы Единого диспетчерского центра Комплекса городского хозяйства Москвы (утв. распоряжением Департамента информационных технологий г. Москвы и Департамента жилищно-коммунального хозяйства г. Москвы от 17 мая 2018 г. N 64-16-220/18/01-01-14-124/18). В соответствии с п. 4.4. указанного Регламента статус «Закрыта» присваивается только тем заявкам, проблемы по которым устранены. В соответствии с п. 2.2. заявка может быть отправлена на доработку в случае, если она имеет статус "Закрыта", но Заявитель сообщает, что работы по заявке не выполнены.

Таким образом, действующий Регламент предоставляет возможность многоуровневого контроля за фактическим выполнением заявок. Вместе с этим, я регулярно получаю от жителей жалобы на закрытие заявок без выполнения работ. Считаю, что это является следствием манипуляций в целях улучшения показателей управляющих организаций. Отдельно обращаю ваше внимание на то, что такие манипуляции в свою очередь не позволяют собственникам помещений претендовать на компенсацию понесенных неудобств, поскольку

информация в системе о фактическом времени выполнения работ по оставленной заявке не соответствует действительности.

Прошу:

1. Провести внутреннее расследование по заявкам, о которых идет речь в обращении жительницы. При выявлении случаев закрытия заявок без выполнения работ принять меры ответственности к лицам, допустившим нарушения.
2. Проанализировать случаи закрытия заявок, исполнителем по которым является ГБУ «Жилищник района Ломоносовский», в случае если по описанным в заявках проблемам сразу после закрытия заявок фиксировались новые аналогичные заявки.
3. Усилить контроль за выполнением заявок путем получения подтверждения от лиц, оставляющих заявки.

Приложение на 2 л.

**Глава муниципального округа  
Ломоносовский**



**Г.Ю. Нефедов**