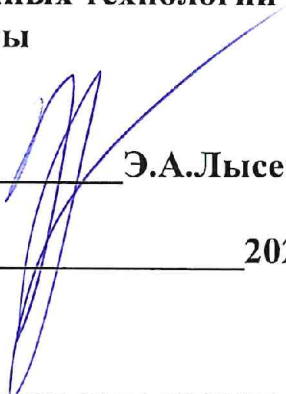


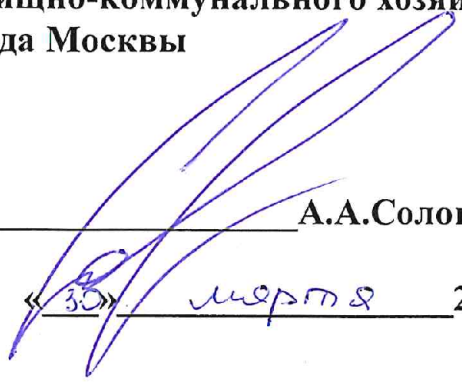
**Министр Правительства Москвы
руководитель Департамента
информационных технологий
города Москвы**



Э.А.Лысенко

« ____ » _____ 2021г.

**Руководитель Департамента
жилищно-коммунального хозяйства
города Москвы**



А.А.Соловьев

« 30 » июня _____ 2021г.

**Правила заполнения и подачи в электронной форме заявления
(интерактивной формы) в Единый диспетчерский центр**

Настоящие правила заполнения и подачи в электронной форме заявления (интерактивной формы) в Единый диспетчерский центр (далее - Правила) определяют порядок заполнения и подачи в электронной форме заявления (интерактивной формы) в Единый диспетчерский центр для выполнения работ (оказания услуг) в сфере жилищно-коммунального хозяйства с использованием государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) города Москвы», интегрированной с автоматизированной информационной системой «Официальный портал Мэра и Правительства Москвы» (далее - электронный сервис).

**1. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения,
связанные с предоставлением электронного сервиса**

1.1. Предоставление электронного сервиса осуществляется в соответствии с:

1.1.1 Жилищным кодексом Российской Федерации от 29 декабря 2004 г. № 188-ФЗ.

1.1.2. Постановлением Правительства Москвы от 7 февраля 2012 г. № 23-ПП «О доступе физических лиц, в том числе зарегистрированных в качестве индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц к подсистеме «личный кабинет» государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) города Москвы».

1.1.3. Постановлением Правительства Москвы от 31 июля 2013 г. № 499-ПП «Об автоматизированной системе управления «Объединенная диспетчерская служба Департамента жилищно-коммунального хозяйства города Москвы».

1.1.4. Распоряжением Департамента информационных технологий города Москвы от 12 августа 2013 г. №.64-16-303/13 «О вводе в промышленную эксплуатацию автоматизированной системы управления «Объединенной диспетчерской службы» Департамента жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства города Москвы».

1.1.5. Распоряжением Департамента информационных технологий города

Москвы и Департамента жилищно-коммунального хозяйства города Москвы от 17 мая 2018 г. №.64-16-220/18/01-01-14-124/18 «Об утверждении Регламента работы Единого диспетчерского центра Комплекса городского хозяйства Москвы».

1.1.6. Распоряжением Департамента жилищно-коммунального хозяйства города Москвы от 26 сентября 2019 г. № 01-01-14-471/19 «Об утверждении Справочника сроков выполнения работ по заявкам жителей по типам дефектов в системе Единого диспетчерского центра Комплекса городского хозяйства Москвы».

2. Используемые по тексту Правил термины и сокращения

2.1. Портал — государственная информационная система «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) города Москвы», интегрированная с автоматизированной информационной системой «Официальный портал Мэра и Правительства Москвы».

2.2. Личный кабинет — подсистема «личный кабинет» государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) города Москвы».

2.3. Пользователь - физическое лицо, зарегистрированное по месту жительства или месту пребывания в городе Москве, застрахованное в системе обязательного пенсионного страхования и использующее Портал в целях получения государственных, муниципальных и иных услуг, использования сервисов Портала.

2.4. Электронный сервис — возможность в электронной форме, с использованием ресурсов Портала заполнять и подавать заявления (интерактивную форму) в организации, предусмотренные пунктами 2.6., 2.7. настоящих Правил, осуществляющие деятельность по управлению и обслуживанию многоквартирных домов города Москвы через Единый диспетчерский центр для выполнения работ (оказания услуг) в сфере жилищно-коммунального хозяйства.

2.5. Единый диспетчерский центр - часть комплекса городского хозяйства, отвечающая за организацию приема и управления поступающих сообщений жителей города Москвы по вопросам предоставления коммунальных услуг, содержания жилых и нежилых помещений в многоквартирных домах, а также общего имущества в многоквартирных домах, расположенных на территории города Москвы, анализ данных о состоянии жилого фонда, а также для предотвращения и предупреждения аварийных ситуаций в сфере жилищно-коммунального хозяйства города Москвы.

2.6. Управляющая организация, товарищество собственников жилья, жилищный кооператив, жилищно-строительный кооператив или иной специализированный потребительский кооператив - юридическое лицо независимо от его организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие деятельность по управлению многоквартирным домом.

2.7. Обслуживающая организация - юридическое лицо независимо от его организационно - правовой формы или индивидуальный предприниматель, заключивший соответствующий договор на выполнение работ (оказание услуг) в

сфере жилищно-коммунального хозяйства с Департаментом жилищно-коммунального хозяйства города Москвы, управляющей организацией или лицами, пользующимися жилыми и нежилыми помещениями, расположенными в городе Москве, в соответствии с законодательством Российской Федерации и города Москвы.

3. Полномочия по предоставлению электронного сервиса

3.1. Предоставление электронного сервиса с использованием Портала осуществляется Департаментом информационных технологий города Москвы.

4. Стандарт предоставления электронного сервиса

4.1. Электронный сервис предоставляется Пользователям, зарегистрированным на Портале, получившим полный доступ к личному кабинету в соответствии с приложением 3 к постановлению Правительства Москвы от 7 февраля 2012 г. № 23-ПП «О доступе физических лиц, в том числе зарегистрированных в качестве индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц к подсистеме «личный кабинет» государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) города Москвы».

5. Порядок заполнения заявления (интерактивной формы)

5.1. Для заполнения заявления (интерактивной формы) Пользователю необходимо:

5.1.1. Зайти на Портал (<https://www.mos.ru/>).

5.1.2. Для использования электронного сервиса Пользователю требуется авторизоваться и зайти в личный кабинет (путем ввода логина и пароля, полученных при получении доступа к личному кабинету).

5.1.3. Выбрать раздел «Услуги» и выбрать один из подразделов:

«Популярное» каталога услуг;

«Жильё, ЖКУ, двор» каталога услуг;

«Избранное» личного кабинета (если Пользователь ранее добавил услугу в «Избранное»).

5.1.4. Выбрать «Вызов мастера (подача заявлений в Единый диспетчерский центр)».

5.1.5. Заполнить заявление (интерактивную форму).

5.2. В заявлении (интерактивной форме) указываются следующие сведения:

5.2.1. Адрес жилого или нежилого помещения;

5.2.2. Проблему из классификатора (возможен поиск проблемы, по ключевым словам, быстрый поиск из списка (справочник) «Аварийные», быстрый поиск из списка «Популярные», быстрый поиск из списка «Категорий». При введении данных доступно описание проблемы);

5.2.3. Текстовое описание проблемы (в карточке заявления). При заполнении

в соответствии с настоящим пунктом в заявлении (интерактивной форме) возможно указать конкретное место (локацию) обнаружения проблемы;

5.2.4. Желаемые дата и время выполнения работ (оказания услуг) по устранению проблемы (для отдельных видов работ (услуг);

5.2.5. Иная информация посредством размещения файла (по желанию). Допустимо размещение файлов следующих форматов: txt, doc, docx, xls, xlsx, png, jpg, jpeg, pdf. Размер одного файла не должен превышать 5 Мб, а общее количество файлов не должно превышать 5 шт;

5.3. В процессе заполнения заявления (интерактивной формы) электронный сервис в автоматическом режиме проверяет заявление (интерактивную форму) на возможность его подачи, доступность электронного сервиса, обслуживание указанного адреса жилого или нежилого помещения Единым диспетчерским центром, вид выполняемых работ (оказываемых услуг) управляющей или обслуживающей организацией, объединенной диспетчерской службой;

5.4. В случае, если работа (услуга) выполняется на платных условиях, предоставляется справочная информация о стоимости работы (услуги) (формирование справочной информации о стоимости работы (услуги) производится автоматически на основании сведений, предоставленных управляющей компанией);

5.5. После заполнения заявления (интерактивной формы) в порядке, предусмотренном пунктом 5.2 настоящих Правил и проверки данного заявления (интерактивной формы) на соответствие пункту 5.3. настоящих Правил, Пользователь нажимает «Подать заявление».

6. Сроки предоставления электронного сервиса

6.1. Электронный сервис предоставляется в режиме текущего времени.

7. Отказ в предоставлении электронного сервиса

7.1. Отказ в предоставлении электронного сервиса возможен в следующих случаях:

7.1.1. В заявлении (интерактивной форме) указан адрес жилого или нежилого помещения, расположенного на территории Троицкого и Новомосковского административных округов города Москвы (ТиНАО). Прием заявлений от жителей города Москвы в ТиНАО по вопросам жилищно-коммунального хозяйства осуществляется соответствующими управляющими или обслуживающими организациями, объединенной диспетчерской службой, выполняющими работы (оказывающие услуги) в ТиНАО.

7.1.2. В заявлении указан адрес жилого или нежилого помещения, не обслуживаемого Единым диспетчерским центром, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 7.1.1. настоящих Правил.

7.1.3. В заявлении отсутствуют сведения, необходимые для заполнения в порядке, предусмотренном пунктом 5.2. настоящих Правил.

8. Результат предоставления электронного сервиса

8.1. Результатами предоставления электронного сервиса являются:

8.1.1. Регистрация заявления Пользователя в информационной системе Единого диспетчерского центра.

8.1.2. Информация об отказе в предоставлении электронного сервиса с указанием причины в соответствии с пунктом 7 настоящих Правил.

9. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы за предоставление электронного сервиса

9.1. Предоставление электронного сервиса осуществляется бесплатно.

10. Показатели доступности электронного сервиса

10.1. Показателями доступности электронного сервиса являются:

10.1.1. Получение исчерпывающей информации на Официальном портале Мэра и Правительства Москвы (<https://www.mos.ru/>) о способах, порядке и сроках предоставления электронного сервиса.

10.1.2. Возможность подачи запроса в электронной форме на Портале.

10.1.3. Возможность получения Пользователем результата предоставления электронного сервиса в электронной форме.

10.1.4. Возможность подачи запроса Пользователем на получение результата предоставления электронного сервиса в удобное для Пользователя время (24 часа 7 дней в неделю).

11. Порядок информирования о предоставлении электронного сервиса

11.1. Информация о предоставлении электронного сервиса размещается на информационных стендах, на официальном сайте Департамента жилищно-коммунального хозяйства города Москвы в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, а также на Портале, официальных сайтах управляющих организаций, осуществляющих управление многоквартирными домами, обслуживающих организаций и объединенной диспетчерской службы в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.