



ПРАВИТЕЛЬСТВО МОСКВЫ  
ДЕПАРТАМЕНТ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ГОРОДА МОСКВЫ  
ДЕПАРТАМЕНТ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА  
ГОРОДА МОСКВЫ

## РАСПОРЯЖЕНИЕ

16 декабря 2022 г. № 64-16-683/22/01-01-14-397/22

**О внесении изменений  
в распоряжение Департамента  
информационных технологий  
города Москвы, Департамента  
жилищно-коммунального хозяйства  
города Москвы от 17 мая 2018 г.  
№ 64-16-220/18/01-01-14-124/18**

В соответствии с законом города Москвы от 8 июля 2009 г. № 25 «О правовых актах города Москвы»:

1. Внести изменения в распоряжение Департамента информационных технологий города Москвы, 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».

2. Приложение к распоряжению изложить в редакции согласно приложению к настоящему распоряжению.

3. Контроль за выполнением настоящего распоряжения оставляем за собой.

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

**Исполняющий обязанности  
руководителя Департамента  
жилищно-коммунального хозяйства  
города Москвы**



**Э.А.Лысенко**

**П.В.Калтурин**

Приложение к совместному  
распоряжению  
Департамента информационных  
технологий города Москвы,  
Департамента жилищно-  
коммунального хозяйства  
города Москвы  
от 16 декабря 2022 г.  
№ 64-16-683/22/01-01-14-397/22

Приложение к совместному  
распоряжению  
Департамента информационных  
технологий города Москвы,  
Департамента жилищно-  
коммунального хозяйства  
города Москвы  
от 17 мая 2018 г.  
№ 64-16-220/18/01-01-14-124/18

**Регламент работы Единого диспетчерского центра  
Комплекса городского хозяйства Москвы**



## Оглавление

|                                                                                                                                                   |      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1. Общие положения .....                                                                                                                          | 4    |
| 1.1. Понятия, используемые в настоящем Регламенте .....                                                                                           | 4    |
| 1.2. .... Участники взаимодействия в рамках функционирования Единого диспетчерского центра Комплекса городского хозяйства Москвы.....             | 7    |
| 1.3. .... Функционал участников взаимодействия в рамках функционирования Единого диспетчерского центра Комплекса городского хозяйства Москвы..... | 7    |
| 2. Способы регистрации заявок, сообщений жителей .....                                                                                            | 111  |
| 3. События, регистрируемые в ППОЗ .....                                                                                                           | 111  |
| 3.1. Заявка на устранение проблемы или дефекта.....                                                                                               | 111  |
| 3.2.1. .... Консультации по существующей заявке .....                                                                                             | 122  |
| 3.2.2. .... Консультации по вопросам ЖКХ или прочим вопросам, не требующим создания заявки.....                                                   | 133  |
| 3.3. Отключения.....                                                                                                                              | 133  |
| 4. Создание заявки в КЦ.....                                                                                                                      | 144  |
| 4.1. Заполнение полей карточки новой заявки.....                                                                                                  | 144  |
| 4.2. Завершение оформления заявки .....                                                                                                           | 177  |
| 5. Обработка заявок в ППОЗ .....                                                                                                                  | 177  |
| 5.1. Работа с заявкой .....                                                                                                                       | 177  |
| 5.2. Закрытие заявки.....                                                                                                                         | 177  |
| 5.3. Статусы заявок.....                                                                                                                          | 2121 |
| 5.4. Журнал заявок.....                                                                                                                           | 2121 |
| 5.5. Приоритетность заявок.....                                                                                                                   | 222  |
| 5.6. Признаки заявок .....                                                                                                                        | 222  |
| 6. Деятельность КЦ в рамках ЕДЦ.....                                                                                                              | 233  |
| 6.1. Исходящие вызовы .....                                                                                                                       | 233  |
| 6.1.1. Исходящие вызовы по закрытым заявкам жителей.....                                                                                          | 244  |
| 6.1.2. Оценка качества выполненных работ .....                                                                                                    | 244  |
| 6.2. Проблемные ситуации.....                                                                                                                     | 244  |
| 6.3. Действия в случае технических сбоев .....                                                                                                    | 255  |
| 7. Деятельность ГБУ «Жилищник» района, ГБУ АВД ТиНАО в рамках ЕДЦ.....                                                                            | 255  |
| 8. Деятельность ОДС в рамках ЕДЦ .....                                                                                                            | 277  |
| 8.1. Работа с заявками в ОДС.....                                                                                                                 | 277  |
| 8.2. Обязанности Диспетчера при работе с заявками.....                                                                                            | 288  |
| 9. Деятельность УО в рамках ЕДЦ .....                                                                                                             | 30   |
| 9.1. Подключение УО к ППОЗ (не имеющих собственную круглосуточную диспетчерскую службу).....                                                      | 30   |
| 9.2. .... Подключение УО к ППОЗ (имеющих собственную круглосуточную диспетчерскую службу).....                                                    | 31   |
| 9.3. Отключение УО от ППОЗ .....                                                                                                                  | 3131 |
| 9.4 Действия УО в личном кабинете с возможностью редактирования, обработки и закрытия заявок .....                                                | 31   |
| 10. Деятельность ОО в рамках ЕДЦ.....                                                                                                             | 322  |
| 11. Деятельность префектуры, Управы района, ОМС в рамках ЕДЦ .....                                                                                | 322  |

|                                                                                 |            |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>12. Правила управления УЗ .....</b>                                          | <b>333</b> |
| <b>12.1. Правила создания УЗ (предоставление и блокировка доступа).....</b>     | <b>333</b> |
| <b>12.2. Блокировка УЗ.....</b>                                                 | <b>344</b> |
| <b>12.3. Разблокировка УЗ .....</b>                                             | <b>355</b> |
| <b>12.4. Управление правами и уровнем доступа для ролей пользователей .....</b> | <b>366</b> |



## 1. Общие положения

Настоящий регламент (далее – Регламент) определяет порядок приема сообщений от 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 (далее – вопросы ЖКХ), поступающих в подсистему приема и обработки заявок автоматизированной системы управления «Объединенная диспетчерская служба Департамента жилищно-коммунального хозяйства города Москвы» (Единый диспетчерский центр), а также взаимодействия управляющих, обслуживающих и ресурсоснабжающих организаций в рамках функционирования Единого диспетчерского центра Комплекса городского хозяйства Москвы.

1.1. Понятия, используемые в настоящем Регламенте

1.1.1. ЕДЦ (далее – ЕДЦ) - Единый диспетчерский центр Комплекса городского хозяйства Москвы.

1.1.2. Заявители (или жители) – неопределенный круг лиц, обратившихся в ЕДЦ по вопросам, касающимся жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства города Москвы.

1.1.3. ППОЗ АСУ ОДС ЕДЦ (далее – ППОЗ, система) – подсистема приема и обработки заявок автоматизированной системы управления «Объединенная диспетчерская служба Департамента жилищно-коммунального хозяйства города Москвы» (Единый диспетчерский центр) – система, предназначенная для приема сообщений жителей и регистрации заявок по вопросам ЖКХ и осуществления дальнейшего контроля за их исполнением. Подсистема обеспечивает прием, консолидацию, хранение и обработку данных, содержащихся в сообщениях жителей и заявках, зарегистрированных в ППОЗ на основании таких сообщений, по вопросам ЖКХ.

1.1.4. Объединенная диспетчерская служба (далее – ОДС) – структурное подразделение Государственных бюджетных учреждений города Москвы Жилищник районов (далее - ГБУ «Жилищник» района), Государственных бюджетных учреждений «Автомобильные дороги» Троицкого и Новомосковского административных округов города Москвы (далее – ГБУ АД ТиНАО) и иных организаций, осуществляющее контроль за техническим состоянием многоквартирных домов. ОДС осуществляет:

- координацию действий организаций, осуществляющих обслуживание МКД (далее – обслуживающие организации), и ресурсоснабжающих организаций;

- принятие оперативных мер в случае возникновения экстренных и аварийных ситуаций;

- контроль за выполнением работ по заявкам, поступающим от жителей.

1.1.5. Районная диспетчерская служба (далее – РДС) – структурное подразделение ГБУ «Жилищник» района, осуществляющее контроль за техническим состоянием многоквартирных домов, расположенных



на территории одного жилого района города Москвы. РДС осуществляет контроль за работой ОДС на уровне района города Москвы.

1.1.6. Центральная диспетчерская служба (далее – ЦДС) – структурное подразделение Государственного казенного учреждения города Москвы «Дирекция заказчика жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства административного округа». ЦДС осуществляет контроль за работой ОДС, РДС на уровне административного округа города Москвы.

1.1.7. Заявка, заявление (далее – заявка) – зарегистрированная в ППОЗ запись, содержащая следующие сведения: присвоенный системой номер, дату составления, способ подачи, тип дефекта (проблемы), описание дефекта (проблемы), приоритет заявки, платность заявки, адрес местонахождения объекта выявленной проблемы, контактные данные заявителя, данные об управляющей организации и обслуживающей ОДС, исполнитель работ (организация / подразделение), историю выполнения заявки, статус исполнения заявки, контрольные сроки выполнения работ, результат закрытия, перечень оказанных услуг (в случае платных услуг), сведения по оплате, консультации по заявке, комментарии, прикрепленные документы, оценку/отзыв о проделанных работах.

1.1.8. Консультация - зарегистрированная в ППОЗ запись о предоставлении информации по ранее поданной заявке или справочных сведений по вопросам ЖКХ в соответствии с базой знаний. Содержит следующие сведения: присвоенный системой номер, дату составления, тип консультации, описание вопроса, контактные данные заявителя (при наличии).

1.1.9. Диспетчер – сотрудник ОДС, осуществляющий:

- организацию и контроль за своевременным и качественным выполнением заявок от жителей на устранение неисправностей санитарно-технического и электротехнического оборудования, а также иных неисправностей объектов инженерного и технического назначения жилых домов в сроки, предусмотренные Правилами и нормами технической эксплуатации жилищного фонда;

- незамедлительное информирование аварийных служб обо всех авариях на коммуникациях, находящихся в их ведении;

- организацию выполнения аварийно-восстановительных работ.

1.1.10. Мастерский участок (далее – МУ) – подразделение ГБУ «Жилищник» района, ГБУ АВД ТиНАО, осуществляющее обслуживание района или микрорайона по выполнению заявок жителей в части сантехнических, плотницких, малярных, штукатурных, кровельных, электротехнических и прочих работ.

1.1.11. Контакт-центр/ колл-центр ЕДЦ (далее – КЦ) – выделенная линия на базе общегородского контакт-центра, функционирование которой осуществляется в соответствии с требованиями Положения об общегородском контакт-центре, Регламента информационного взаимодействия с использованием общегородского контакт-центра (утверждены распоряжением Департамента информационных технологий от 16 апреля 2021 г.



№ 64-16-150/21), в рамках которой обеспечивается круглосуточный прием и обработка входящих вызовов от жителей, регистрация заявок, предоставление справочной информации, осуществление исходящих телефонных вызовов с целью информирования жителей по различным вопросам в сфере ЖКХ, анкетирования жителей с целью получения информации (в том числе, по оценке выполненных работ по заявкам).

1.1.12. Оператор (далее – Оператор) – сотрудник КЦ, принимающий звонки жителей. Звонки жителей подразделяются Оператором на заявки и консультации. Оператор несет персональную ответственность за внесение корректных данных в ППОЗ, переданных заявителем. Работа Оператора регламентируется сценариями обработки входящих звонков, настоящим Регламентом, а также внутренними регламентами и правилами.

1.1.13. Виртуальный помощник (далее - ВП) – система распознавания и синтеза речи, которая осуществляет:

- прием и обработку входящих телефонных сообщений жителей, поступающих в ЕДЦ, регистрацию заявок, предоставление справочной информации в автоматическом режиме, маршрутизацию телефонного вызова на оператора КЦ (в случае необходимости);

- исходящие телефонные вызовы с целью осуществления информирования по различным вопросам в сфере ЖКХ, анкетирования жителей с целью получения информации (в том числе, по оценке выполненных работ по заявкам).

1.1.14. Тип заявки – позиция классификатора (справочника дефектов), присваиваемая заявке по проблеме или дефекту в соответствии с содержанием сообщения заявителя.

1.1.15. Личный кабинет – персональный раздел ППОЗ, предоставляющий возможность для работы в ППОЗ с заявками жителей, доступ к которому осуществляется с использованием логина и пароля.

1.1.16. Учетная запись (далее – УЗ) – логин, пароль для осуществления персонального доступа в ППОЗ.

1.1.17. МКД – многоквартирный дом, расположенный на территории города Москвы.

1.1.18. Дворовая (придомовая) территория - территория, прилегающая к одному или нескольким МКД, ограниченная по периметру жилыми зданиями, строениями, сооружениями или ограждениями, на которых могут размещаться детские площадки, места для отдыха, парковки автомобилей, зеленые насаждения и иные объекты благоустройства.

1.1.19. Управляющие организации (далее – УО) – юридические лица любой организационно-правовой формы (в том числе товарищество собственников жилья, жилищно-строительный кооператив, жилищный кооператив или иной специализированный кооператив), выполняющие функции управления МКД на основании договора управления, предоставляющие коммунальные услуги, а также услуги по содержанию и ремонту общего имущества в МКД.



1.1.20. Обслуживающие организации (далее – ОО) – организации, заключившие с УО или непосредственно с собственниками МКД договор обслуживания и эксплуатации МКД в части аварийных работ, содержания: лифтового оборудования, домофонов, электроплит и прочие. В структуре ОО могут быть собственные подразделения – диспетчерская служба и МУ.

1.1.21. Ресурсоснабжающие организации – юридические лица независимо от организационно-правовой формы, осуществляющие продажу коммунальных ресурсов (ПАО «Московская объединенная электросетевая компания», АО «Мосгаз», АО «Мосводоканал», ПАО «Московская объединенная энергетическая компания» и прочие).

1.1.22. СПТП – служба пользовательской и технической поддержки ЕДЦ, осуществляет техническую и информационную поддержку пользователей по вопросам работы в ЕДЦ.

1.2. Участники взаимодействия в рамках функционирования Единого диспетчерского центра Комплекса городского хозяйства Москвы:

1.2.1. Департамент информационных технологий города Москвы (далее – ДИТ).

1.2.2. Департамент жилищно-коммунального хозяйства города Москвы (далее – ДЖКХ).

1.2.3. Префектуры административных округов города Москвы.

1.2.4. Управы районов города Москвы (далее – Управы районов).

1.2.5. ГБУ «Жилищник» района.

1.2.6. ГБУ АВД ТиНАО.

1.2.7. Органы местного самоуправления городских округов и поселений (далее – ОМС).

1.2.8. Диспетчерские службы: ОДС, РДС, ЦДС.

1.2.9. Ресурсоснабжающие организации.

1.2.10. Обслуживающие организации.

1.2.11. УО.

1.2.12. Государственная жилищная инспекция города Москвы (Мосжилинспекция).

1.2.13. Объединение административно-технических инспекций города Москвы (ОАТИ).

1.2.14. Аварийно-ремонтные службы (АРС).

1.2.15. Заявители.

1.3. Функционал участников взаимодействия в рамках функционирования Единого диспетчерского центра Комплекса городского хозяйства Москвы:



Таблица 1.3 - Функционал участников взаимодействия

| Участник                                                  | Функционал                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Департамент информационных технологий города Москвы       | Является государственным заказчиком работ (услуг) по созданию, развитию (модернизации) и эксплуатации ППОЗ, а также работ (услуг), связанных с внедрением ППОЗ, функционированием КЦ на базе общегородского контакт-центра, функционированием службы пользовательской и технической поддержки.                                                                                                                                                                                                                                             |
| Департамент жилищно-коммунального хозяйства города Москвы | Является функциональным заказчиком ППОЗ, координирует деятельность органов исполнительной власти города Москвы в части проведения мероприятий по совершенствованию, оптимизации и повышению эффективности формирования и использования данных, содержащихся в ППОЗ.                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Префектуры административных округов города Москвы         | В соответствии с постановлением Правительства Москвы от 24.02.2010 № 157-ПП «О полномочиях территориальных органов исполнительной власти города Москвы» осуществляют соответствующие полномочия в сфере жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства административного округа города Москвы, включая контроль за деятельностью ЦДС, ГБУ «Жилищник» района, ГБУ АВД ТиНАО и структурных подразделений указанных организаций (ОДС, РДС), а также координацию внедрения и функционирования ППОЗ в административном округе города Москвы. |
| Управы районов                                            | В соответствии с постановлением Правительства Москвы от 24. 02.2010 № 157-ПП «О полномочиях территориальных органов исполнительной власти города Москвы» осуществляют соответствующие полномочия в сфере жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства района города Москвы, включая контроль за деятельностью ГБУ «Жилищник» районов и иных УО, координацию внедрения и функционирования ППОЗ в районе города Москвы.                                                                                                                 |
| ОМС                                                       | Осуществляют соответствующие полномочия в сфере жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства на территории Троицкого и Новомосковского административных округов города Москвы                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| ГБУ «Жилищник» района                                     | Осуществляют функции управления МКД, предоставление коммунальных услуг, содержание жилых и нежилых помещений, а также общего имущества в МКД, комплексного содержания объектов дорожного хозяйства,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |



|                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                        | дворовых территорий, объектов озеленения и иных объектов благоустройства города Москвы.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| ГБУ АВД ТиНАО                                                          | Осуществляют функции управления МКД, находящихся в ведении ГБУ АВД ТиНАО на территории ТиНАО, предоставление коммунальных услуг, содержание жилых и нежилых помещений, а также общего имущества в указанных МКД, комплексного содержания объектов дорожного хозяйства, дворовых территорий, объектов озеленения и иных объектов благоустройства города Москвы.                                          |
| Диспетчерские службы: ОДС, РДС, ЦДС                                    | Осуществляют прием и обработку в ППОЗ заявок от жителей, контроль и координацию работ по их исполнению.                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Ресурсоснабжающие организации                                          | Осуществляют поставку коммунальных ресурсов в МКД.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Обслуживающие организации                                              | Обеспечивают проведение работ по обслуживанию и эксплуатации МКД в части аварийных работ, содержания лифтового оборудования, домофонов, телевизионных антенн, систем дымоудаления и противопожарной автоматики, электроплит, вентиляции и прочее.                                                                                                                                                       |
| УО                                                                     | Осуществляют функции управления МКД, предоставление коммунальных услуг и содержание общего имущества в МКД. С применением ЕДЦ осуществляет прием, обработку, анализ, выполнение работ по заявкам жителей МКД, находящихся в управлении УО, а также контроль их исполнения.                                                                                                                              |
| Государственная жилищная инспекция города Москвы (Мосжилинспекция)     | Осуществляет региональный государственный жилищный контроль (надзор), муниципальный жилищный контроль, в рамках полномочий, установленных постановлением Правительства Москвы от 26 июля 2011 г. № 336-ПП «Об утверждении Положения о Государственной жилищной инспекции города Москвы» в том числе применяет меры административного воздействия за нарушение правил содержания общего имущества в МКД. |
| Объединение административно-технических инспекций города Москвы (ОАТИ) | Осуществляет контроль в сфере благоустройства города Москвы в рамках полномочий, установленных постановлением Правительства Москвы от 8 сентября 2009 № 960-ПП «Об утверждении Положения об Объединении административно-технических инспекций города Москвы», в том числе                                                                                                                               |

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                 | применяет меры административного воздействия за нарушение правил благоустройства.                                                                                                                                                                                                  |
| Аварийно-ремонтные службы (АРС) | Осуществляют оперативное устранение повреждений, отказов и аварий конструктивных элементов и инженерного оборудования жилых зданий, сетей и объектов, обеспечивают безопасное функционирование инженерного оборудования и восстановление конструктивных элементов жилищного фонда. |



## 2. Способы регистрации заявок, сообщений жителей

Заявка/консультация в ППОЗ может быть зарегистрирована с помощью следующих способов/сервисов:

2.1. Контакт-центр ЕДЦ – звонок жителя по номеру: +7 (495) 539-53-53. Регистрация заявки/консультации осуществляется оператором КЦ или ВП.

2.2. Мобильное приложение «Госуслуги Москвы» (далее – МП Госуслуги) – регистрация заявки жителем самостоятельно в личном кабинете мобильного приложения в разделе «Единый диспетчерский центр».

2.3. Официальный портал Мэра и Правительства Москвы (далее – портал mos.ru) - регистрация заявки жителем самостоятельно в личном кабинете портала mos.ru в разделе «Услуги», подразделе «Жилье, ЖКУ, двор», услуга «Вызов мастера (подача заявки в Единый диспетчерский центр)».

2.4. Электронный сервис «Электронный дом» – регистрация заявки жителем самостоятельно в личном кабинете сервиса в разделе «Заявки».

2.5. Личное обращение – сообщение жителя передается непосредственно в УО.

2.6. Переговорное устройство – сообщение жителя передается с помощью кнопки в лифте или подъезде МКД, предназначенной для связи с диспетчером.

2.7. Электронные сервисы анализа и контроля технического состояния инженерного оборудования жилых зданий, сетей и объектов – автоматизированная регистрация заявок в соответствии с заданными параметрами.

## 3. События, регистрируемые в ППОЗ

В Системе регистрируются следующие типы событий:

Заявка на устранение проблемы или дефекта.

Консультация (предоставление информации справочного характера):

- по ранее созданной заявке;
- по вопросам ЖКХ или прочим вопросам, не требующим создания заявки.

Отключение.

3.1. Заявка на устранение проблемы или дефекта:

При обращении жителя по вопросам ЖКХ в ППОЗ регистрируется заявка на устранение проблемы или дефекта в ППОЗ.

Заявка не регистрируется в случае, когда при введении адреса в информационном поле отображается информация об имеющемся по данному адресу отключении (прерывании) соответствующих коммунальных услуг. В данном случае жителю предоставляется отказ от регистрации заявки и информация, что по указанному им адресу имеются плановые (аварийные) отключения и ведутся ремонтные работы, сообщаются сроки начала и окончания работ, планируемые дата и время включения. В случае отсутствия



в информационном поле интерфейса ППОЗ информации о наличии отключения по адресу и проблеме заявителя регистрируется заявка.

Заявка не регистрируется в случае, когда в системе уже зарегистрирована заявка от данного заявителя по аналогичной проблеме и данная заявка находится в статусе «В работе», регламентный срок выполнения данной заявки еще не истек. Заявителю предоставляется информация о необходимости дождаться выполнения работ по уже зарегистрированной заявке.

### 3.2.1. Консультации по существующей заявке:

Житель может обратиться в КЦ для получения или предоставления информации по ранее поданной (созданной) заявке. В таком случае в ППОЗ регистрируется консультация.

Запрашиваемая или предоставляемая информация может быть следующей:

- заявитель интересуется временем выполнения его заявки, прихода исполнителя;
- заявитель может внести уточнение – скорректировать адрес/телефон/желательное время выполнения работы по заявке;
- заявитель информирует о произведенной им оплате;
- заявитель хочет отменить заявку (отказаться от заявки);
- заявитель может сообщить о выполнении или невыполнении (некачественном выполнении) его заявки.

В случае обращения жителя с целью получения консультации по существующей заявке Оператор находит заявку в ППОЗ (по номеру телефона/по полному адресу с номером квартиры/по номеру заявки) и производит необходимые действия с заявкой в соответствии со сценариями, согласованными ДЖКХ:

- в заявку при необходимости вносятся изменения и дополнения (уточнения при некорректном адресе, при некорректном телефоне, о произведенной оплате и т.д.). При любом изменении Оператором данных по заявке в поле «Комментарий» автоматически вносится соответствующая информация;

- заявитель информируется о статусе существующей заявки и о сроке выполнения заявки;

- заявитель может отказаться от выполнения своей заявки, т.е. отменить ее. Оператор должен убедиться, что заявка не «Закрыта». Оператор должен уточнить у жителя причину отмены заявки и внести соответствующую информацию в ППОЗ посредством выбора из выпадающего списка. При необходимости Оператор создает консультацию и в поле «Комментарий» автоматически вносится дополнительная информация. Заявка переходит в статус «Закрыта» и указывается результат закрытия с результативностью «Не выполнено по инициативе жителя»;

- заявка может быть отправлена на доработку в случае, если она имеет статус «Закрыта», результативность «Выполнено» и соответствует условиям возврата на доработку (кнопка «На доработку» активна), но заявитель сообщает,



что работы по заявке не выполнены (в случае, если с момента закрытия заявки прошло менее 5 дней). При отправке заявки на доработку Оператор выбирает причину отправки из выпадающего списка, в поле «Описание» добавляет информацию при необходимости, сохраняет консультацию. Сохраненная информация и время ее фиксации отображается в поле «Комментарии» в карточке заявки.

Если заявка закрыта, но заявитель сообщает, что работы не выполнены, или выполнены не в полном объеме, или выполнены некачественно и заявку отправить на доработку невозможно (с момента закрытия заявки прошло более 5 дней и кнопка «На доработку» не отображается), создается новая заявка.

При внесении Оператором изменений в заявку диспетчер получает уведомление в системе с номером измененной заявки и активной ссылкой на эту заявку.

3.3. Консультации по вопросам ЖКХ или прочим вопросам, не требующим создания заявки:

Входящий вызов может содержать запрос жителя на получение информации. Подобные вызовы не требуют создания заявки. По окончании консультации оператор заполняет форму «Новая консультация».

Данные вызовы классифицируются в соответствии с классификатором консультаций, содержащимся в ППОЗ.

Для консультации жителя по профильным вопросам Оператор должен пользоваться методическими пособиями по вопросам ЖКХ.

Для оказания консультации жителю по общим вопросам Оператор использует в своей работе сценарии, согласованные ДЖКХ. Категории общих вопросов:

- видеонаблюдение;
- виртуальный помощник;
- вопросы по ЕДЦ;
- городские услуги;
- единая справочная Москвы;
- жалоба/благодарность/предложение;
- направление в ОДС/УК;
- нецелевой вызов;
- отопление;
- услуги ЖКХ;
- экстренный вызов переадресация в 112.

3.4. Отключения:

При поступлении информации о перерывах в предоставлении коммунальных услуг, связанных с аварийными или плановыми ремонтными работами, в системе регистрируется отключение. Цель внесения данных об отключениях в Систему – своевременное предоставление актуальной информации о перерывах в предоставлении коммунальных услуг жителю, а также для ведения статистики.

Отключение содержит следующие поля:

- тип отключения;
- вид отключения (аварийное/плановое);
- планируемые и фактические дату и время начала и окончания отключения;
- адреса МКД;
- какая организация ведет работы;
- причина отключения, ход работ.

При необходимости получения сведений о происходивших отключениях (перерывах) в предоставлении коммунальных услуг для осуществления перерасчета оплаты, сведения предоставляются ГБУ «Жилищник» района, ГБУ АВД ТиНАО путем печати выгрузки из системы ЕДЦ с подписью ответственного сотрудника и печатью ГБУ.

#### **4. Создание заявки в КЦ**

При обращении жителя по вопросам ЖКХ требуется создать в ППОЗ заявку.

Заявки создаются по проблемам или дефектам, имеющимся в классификаторе дефектов в ППОЗ. Заявка фиксируется в ППОЗ путем заполнения полей карточки новой заявки (в случае обращения в КЦ – непосредственно во время разговора с заявителем). Регистрация заявки возможна только на текущие или следующие сутки.

4.1. Заполнение полей карточки новой заявки:

4.1.1. Правила заполнения карточки заявки.

4.1.1.1. Обязательными к заполнению полями по всем типам заявок (дефектов) являются:

- адрес;
- тип заявки (дефекта) или консультации;
- контактный номер телефона заявителя (основной).

В случае отказа заявителя в предоставлении информации по указанным полям, заявка в системе не регистрируется.

4.1.1.2. Следующим полям присваивается признак обязательности для заполнения (являются обязательными или необязательными для заполнения) в соответствии с классификатором типов заявок (дефектов):

- описание проблемы;
- подъезд;
- этаж;
- квартира;
- домофон;
- контактный телефон (дополнительный);
- контактное лицо;
- желаемые дата и время прихода исполнителя;

4.1.1.3. Следующие поля заполняются при регистрации автоматически системой:



- номер заявки;
- дата, время регистрации;
- способ обращения;
- приоритет;
- платность.

4.1.1.4. При отказе заявителя предоставить данные, необходимые для заполнения обязательных полей, оператор имеет право отказать в регистрации заявки (за исключением аварийной ситуации).

4.1.1.5. После выбора Оператором адреса в карточке заявки справа в окне отображается дополнительная информация:

- округ, район;
- ОДС, обслуживающая указанный адрес, телефон и адрес ОДС;
- УО, телефон и адрес;
- текущие отключения коммунальных услуг по данному адресу.

4.1.1.6. По мере заполнения полей в форме новой заявки в окне создания заявки отображается список ранее зарегистрированных заявок, содержащих соответствующие данные: номер, дату создания, тип дефекта и статус заявок.

4.1.1.7. При создании заявки Оператор действует в соответствии со сценарием, согласованным ДЖКХ. Для корректного заполнения данных в карточке заявки, заявителю задаются соответствующие вопросы.

4.1.1.8. Оператор несет персональную ответственность за корректность внесения данных, предоставленных заявителем.

4.1.1.9. Оператор не несет ответственности за внесение недостоверных данных, если эти данные были предоставлены ему заявителем.

4.1.2. Адрес МКД является обязательным атрибутом заявки. При заполнении данного поля возможно использование контекстного поиска. После выбора адреса происходит предоставление информации об обслуживании данного адреса в следующих вариантах:

- адрес есть в системе и обслуживается по всем дефектам (или необходимый конкретный дефект открыт для приема заявок) – создается заявка;
- адрес есть в системе, но не подключен к ЕДЦ (соответствует запись: «Дом не подключен к ЕДЦ»), указывается компания, управляющая МКД – рекомендация жителю обратиться в свою диспетчерскую;
- адрес есть в системе, но не обслуживается по видам работ, по которым необходимо оформить заявку – указывается компания, осуществляющая управление МКД – рекомендация жителю обратиться в свою диспетчерскую.

4.1.3. Тип заявки (дефект) выбирается на основании предоставленной заявителем информации. Выбор типа заявки (дефекта) осуществляется с использованием «Интерактивной базы знаний» путем поиска дефекта путем ввода ключевых слов, соответствующим ситуации, которую озвучивает заявитель. Выбрать тип заявки возможно только при заполненном поле «Адрес». В случае, если выбранный тип заявки (дефекта) не обслуживается по данному адресу (выделен красным шрифтом), заявка не регистрируется. Заявителю



предоставляется информация в соответствии с «Интерактивной базой знаний» и регистрируется соответствующая консультация.

4.1.4. Контактный телефон – обязательный атрибут заявки. В форме заявки предлагается два поля для заполнения телефона – «Основной» и «Дополнительный». Поле «Основной» является обязательным для заполнения, поле «Дополнительный» заполняется при желании заявителя оставить дополнительный телефон для связи. При заполнении можно использовать только цифры.

4.1.5. Описание проблемы – информация, описывающая суть имеющейся проблемы. Заполнение поля для конкретизации сути заявки является обязательным для определенного перечня типов заявки (дефектов) в соответствии с классификатором. При этом, если в пункте «Тип заявки» суть достаточно раскрыта (например, «Застревание в лифте»), заполнять поле «Описание проблемы» нет необходимости.

4.1.6. В полях «Подъезд», «Домофон», «Квартира» возможно внесение цифр и буквенных символов, в поле «Этаж» могут указываться положительные и отрицательные числа.

4.1.7. Контактное лицо – поле заполняется в соответствии с указанной заявителем информацией и содержит имя (имя и отчество) контактного лица по заявке.

4.1.8. Желаемое время – информация об удобном для заявителя времени выполнения работ.

4.1.9. Приоритет – заполняется автоматически, в зависимости от выбранного типа заявки (дефекта).

4.1.10. Платность выполнения работ – присваивается системой автоматически в зависимости от выбранного типа заявки, в соответствии с классификатором дефектов.

4.1.11. Платный вызов мастера – информация отображается, если по указанному адресу у организации, проводящей работы по платным или бесплатно-платным заявкам, выход мастера на место для консультации и/или осмотра является платным.

4.1.12. Необходимость в приобретении оборудования - информация отображается, если для выполнения работ по заявке заявителю необходимо приобрести соответствующее оборудование;

4.1.13. Срок выполнения работ – информация отображается в зависимости от типа дефекта в соответствии со «Справочником сроков выполнения работ по заявкам жителей по типам дефектов в системе Единого диспетчерского центра Комплекса городского хозяйства Москвы», утвержденного распоряжением Департамента жилищно-коммунального хозяйства города Москвы от 12 ноября 2021 г. № 01-01-14-231/21 (далее – Справочник сроков).



#### 4.2. Завершение оформления заявки:

Для завершения оформления заявки необходимо нажать на кнопку «Сохранить».

При корректном заполнении полей ППОЗ выдает сообщения с номером сохраненной заявки. Оператор сообщает заявителю номер его текущей заявки.

При нажатии на кнопку «Сохранить» новая заявка добавляется в список ранее созданных заявок по этому адресу.

Заявка или Консультация не могут быть зарегистрированы (сохранены), если Оператор не заполнил обязательные к заполнению поля карточки. Система автоматически оповещает пользователя о необходимости заполнения соответствующих полей.

После сохранения заявка отобразится системе со статусом «Новые» в папках «Активные» и «Новые».

### 5. Обработка заявок в ППОЗ

#### 5.1. Работа с заявкой:

Работа с заявкой предполагает:

- принятие в работу;
- назначение исполнителя работ;
- внесение комментариев о ходе выполнения работ по заявке и необходимой для заявителя информации;
- внесение дополнительной информации по желанию заявителя;
- контроль сроков выполнения работ;
- закрытие заявки с указанием результата закрытия;
- внесение перечня оказанных платных услуг (в случае платной заявки), сведений по оплате работ;
- информирование заявителя о статусе исполнения заявки Оператором.

При нарушении регламентных сроков исполнения заявки диспетчер обязан вносить в поле «Комментарий» пояснения, по какой причине своевременно не производятся работы по заявке, и проставлять планируемые дату и время исполнения работ для информирования по вопросам текущего статуса заявки заявителя и диспетчеров последующих смен.

Регламентные сроки выполнения заявки устанавливаются Справочником сроков.

#### 5.2. Закрытие заявки:

5.2.1 Закрытие заявки производится путем выбора результата закрытия. Результаты закрытия подразделяются на типы результативности:

- выполнено;
- не выполнено по инициативе УК/ОО;
- не выполнено по инициативе жителя;
- оказана консультация.

5.2.2 Результативность «Выполнено» выбирается в случае, когда были произведены определенные работы по заявке, например:

- «Гибкая подводка установлена»;
- «Замена автомата»;
- «Замена гайки»;
- «Засор раковины устранен»;
- «Проведена уборка» и т.д.

5.2.3. Результативность «Не выполнено по инициативе УК/ОО» выбирается в случае, когда заявка не может быть выполнена по следующим причинам:

- в ходе осмотра проблема не подтвердилась;
- не предоставлен доступ в квартиру/к месту проведения работ (соседями);
- не предоставлен доступ в квартиру/к месту проведения работ (заявителем);
- данные услуги не могут быть оказаны.

5.2.4. Результативность «Не выполнено по инициативе жителя» выбирается в случае, когда заявка не может быть выполнена по следующим причинам:

- перенос заявки на более поздний срок по инициативе заявителя;
- неверный адрес/телефон/дефект;
- заявитель отказался от выполнения заявки без объяснения причин;
- заявитель устранил проблему самостоятельно;
- заявитель не подтвердил создание заявки;
- заявитель обратился в стороннюю организацию;
- отмена заявки в связи с отсутствием/невозможностью оплаты;
- стоимость услуг не устроила заявителя.

5.2.5. Результативность «Оказана консультация» выбирается в случаях, когда работы по заявке не могут быть выполнены на данный момент по определенным причинам, при этом заявителю диспетчером или сотрудником УК, УО, ОО предоставляются разъяснения (оказывается консультация путем исходящего звонка на контактный номер заявителя), например:

- аварийное/плановое отключение;
- повторное обращение по данному дефекту (от одного заявителя);
- множественное обращение по данному дефекту (от разных заявителей);
- оказана консультация по телефону;
- оказана консультация с выходом специалиста на место;
- обработка реагентами производится согласно регламенту;
- работы включены в план-график;
- данные услуги будут оказаны при благоприятных погодных условиях и т.д.

5.2.6. Применение результатов закрытия должно соответствовать следующим условиям:



- «Множественное обращение по данной проблеме дефекту» (от разных заявителей): результат закрытия используется в случаях, когда по одной проблеме или дефекту обратилось несколько жителей. Пользователь должен принять в работу наиболее полную и информативную заявку по данной проблеме, остальные заявки должны быть закрыты;

- «Повторное обращение жителя по данной проблеме/дефекту» (от одного заявителя): результат закрытия используется в случаях, когда по одной проблеме или дефекту житель составил несколько заявок за непродолжительный период времени. Некоторые жители совершают преждевременные звонки (например, через несколько часов после составления первой заявки) и составляют новые заявки по существующей проблеме. В этом случае все повторяющиеся заявки (кроме первой) должны быть закрыты;

- «Аварийное/плановое отключение»: результат закрытия используется в случаях, когда поступают множественные заявки от жителей подъезда/дома/района, связанные с отключением (прерыванием) коммунальных услуг (водоснабжения, электричества, отопления). Диспетчер должен принять в работу первую заявку, все последующие должны быть закрыты с использованием данного результата закрытия. Для предотвращения приема множественных заявок информация о плановом или аварийном отключении должна своевременно вноситься в систему диспетчером и быть доступной Оператору для информирования жителей об отключении;

- «Заявитель отказался от услуг без объяснения причин», «Заявитель устранил проблему самостоятельно» и «Заявитель обратился в стороннюю организацию»: данные виды закрытия используются в случае непосредственного отказа жителя от заявки;

- «Данные услуги не могут быть оказаны»: используется в случаях, когда заявка не может быть выполнена по причине отсутствия данного вида работ в перечне услуг УО или отсутствия мастеров требуемой квалификации и специальности. Например, заявки с типом проблемы «Необходимо подключение посудомоечной/стиральной машины к электросети» (не все УО занимаются работой по данному типу заявок). Данный вид закрытия не может использоваться применительно к бесплатным заявкам. Данный результат закрытия не доступен для бесплатных заявок;

- «Неверный адрес/телефон/дефект»: если в заявке неверно указаны адресные данные, номер телефона заявителя или дефект, то диспетчер вносит корректировку в данные поля. Если корректировка недоступна, изменения вносятся в поле «Комментарий» и выбирается данный результат закрытия. При этом необходимо создать новую заявку на основе данной с нужным типом дефекта. Если создание заявки по корректному адресу невозможно (адрес другого ОДС/района/округа), следует обратиться в СТПП. В случае если невозможно связаться с заявителем (неверный телефон) и проблема, указанная в заявке, не выявлена - заявка закрывается без создания новой;

- «В ходе осмотра проблема не подтвердилась» или «Заявитель не подтвердил создание заявки»: используются в случаях, когда



не подтверждается факт наличия проблемы дефекта или заявитель не подтверждает факт вызова мастера (создания заявки);

- «Стоимость услуг не устроила заявителя»: данный результат закрытия используется, когда житель оставил заявку на выполнение платных работ, но после уточнения стоимости работ или составления сметы названная стоимость его не устроила;

- «Отмена заявки в связи с отсутствием/невозможностью оплаты»: используется в случаях, когда заявитель не оплатил заявку в течение продолжительного времени;

- «Перенос заявки на более поздний срок по инициативе заявителя»: используется только по платным заявкам, когда срок исполнения работ переносится по инициативе заявителя.

- «Не предоставлен доступ в квартиру/к месту проведения работ» (заявителем): данный вид закрытия используется в случаях, когда житель не обеспечивает доступ в квартиру (приквартирный холл) и (или) не выходит на связь более суток после создания заявки.

- «Не предоставлен доступ в квартиру/к месту проведения работ» (соседями): используется в случае, когда не предоставлен доступ в вышерасположенную квартиру для обследования и проведения работ.

5.2.7. Применение при закрытии заявки результатов закрытия не в соответствии с выше приведенными условиями является фиктивным закрытием (т.е. невыполненным / некачественно выполненным). Закрытие заявки без выполнения по ней работ исполнителем или отсутствие обоснованной причины такого закрытия, в случае если после такого закрытия поступает повторное обращение жителя по той же проблеме является фиктивным. Примером фиктивного закрытия является закрытие заявки с результатом закрытия «В ходе осмотра проблема не подтвердилась», при этом проблема не устранена и поступает повторное обращение жителя по той же проблеме.

5.2.8. Перед закрытием заявки внесение комментария с объяснениями ситуации обязательно при выборе следующих результатов закрытия:

- аварийное/плановое отключение;
- множественное обращение по данному дефекту (от разных заявителей);
- повторное обращение жителя по данной проблеме/дефекту (от одного заявителя);
- данные услуги не могут быть оказаны;
- неверный адрес/телефон/дефект.
- не предоставлен доступ в квартиру/к месту проведения работ (заявителем);
- не предоставлен доступ в квартиру/к месту проведения работ (соседями);
- в ходе осмотра проблема не подтвердилась.



### 5.3. Статусы заявок:

Статус заявки – информация о текущем состоянии заявки, соответствующая производимым с заявкой действиям в ППОЗ.

Виды статусов заявки:

- «Новая» – поступившие и зарегистрированные в ППОЗ Оператором или диспетчером заявки.
- «Ожидает обработки» – поступившие и зарегистрированные в ППОЗ заявки, просмотренные диспетчером и принятые в обработку (диспетчер должен нажать кнопку «Принять заявку»).
- «В работе» – заявки, переданные в работу Исполнителю (диспетчер назначает Исполнителя, вносит эту информацию в карточку заявки).
- «Закрыта» – выполненные заявки, проблема по которым устранена, или закрытые с иными видами результативности (посредством нажатия кнопки «Закрыть заявку»).

### 5.4. Журнал заявок:

В разделе «Диспетчерские журналы» заявки сгруппированы в разделы:

- «Контрольные сроки»;
- «На доработку»;
- «По статусам».

Раздел «Контрольные сроки» содержит в себе подразделы, соответствующие основным типам контрольных сроков выполнения работ по заявкам:

- охранные мероприятия;
- рекомендованный срок;
- максимальный срок;
- мониторинг содержания городских территорий.

Распределение заявок по данным разделам производится в соответствии со сроками выполнения по Справочнику сроков.

Раздел «На доработку» предназначен для просмотра заявок, возвращенных на доработку. При поступлении новой заявки, возвращенной на доработку, она отображается в разделе «На доработку» параллельно с разделом «Новые». Все возвращенные на доработку заявки находятся в указанном разделе до момента отработки.

Раздел «По статусам» содержит подразделы, соответствующие статусам:

- «Активные» – все незакрытые заявки, находящиеся в статусах «Новая», «Ожидает обработки», «В работе»;
- «Новые» – только что зарегистрированные заявки, еще не рассмотренные пользователем;
- «Ожидают обработки» – заявки из раздела «Новые», которые приняты пользователем в работу и ожидают назначения исполнителя;
- «В работе» – заявки, в которых указана информация о назначенном исполнителе;
- «Закрыты» находятся закрытые (отработанные) заявки.

### 5.5. Приоритетность заявок

По степени срочности выполнения работ заявкам присваиваются следующие приоритеты:

- «Обычная» – заявка, работы по которой выполняются в течение суток или в регламентные сроки, превышающие сутки, в обычном режиме.
- «Аварийная» – заявка, требующая незамедлительного выполнения. Проблема или дефект связаны с безопасностью жизни граждан, сохранностью имущества заявителя и общедомового имущества, длительными перерывами в электро- и водоснабжении, отоплении. Данные заявки обслуживаются в первую очередь.

Приоритет в ППОЗ присваивается автоматически в соответствии с классификатором дефектов, утвержденных ДЖКХ, в зависимости от выбранного типа заявки.

Также, в ППОЗ предусмотрена возможность в процессе работы с заявкой принудительно повысить приоритет заявки с «Обычная» на «Аварийная».

Передать заявку на исполнение аварийной службе (далее – АС) диспетчер может по следующим причинам:

- отсутствие свободных исполнителей на МУ;
- отсутствие исполнителей требуемой квалификации;
- отсутствие соответствующего оборудования, необходимого для выполнения работ по заявке;
- нерабочие часы МУ.

В случае если АС подключена к системе ЕДЦ, то при поступлении новой заявки диспетчер имеет возможность передать заявку в аварийную службу нажатием кнопки «Отправить в АС». При отправке заявки в аварийную службу приоритет «Обычная» автоматически изменяется на «Аварийная», заявка отрабатывается аварийной службой, а для диспетчера становится доступной только для просмотра.

В случае, если АС не подключена к системе ЕДЦ, то в карточке заявки отсутствует кнопка «Отправить в АС». Диспетчеру необходимо передать заявку устно и самостоятельно закрыть заявку после отчета аварийной службы о выполненных работах.

### 5.6. Признаки заявок:

При создании заявки заявитель должен быть проинформирован о том, является ли выполнение выбранной работы для заявителя бесплатным, платным или возможно платным. Также жителю должна быть предоставлена предварительная оценка стоимости.

Признак платности проставляется системой автоматически при создании заявки (определяется типом проблемы или дефекта по классификатору дефектов).

По виду платности заявкам могут быть присвоены следующие признаки:

- бесплатная.
- платная.
- бесплатная/платная.



«Бесплатная» – заявка по проблемам или дефектам, связанным с содержанием общедомового имущества и благоустройства, определенным Постановлением Правительства Москвы от 4 июня 1996 года № 465 (ЖНМ-96-01/5, ЖНМ-96-01/7), устраняемым в счет платы за содержание и текущий ремонт общего имущества в многоквартирном доме.

«Платная» – заявки по проблемам или дефектам, не включенным в перечень работ, выполняемых по заявкам жителей в счет платы за содержание и текущий ремонт общего имущества в многоквартирном доме и осуществляемым за счет средств жителя. Стоимость услуг определяется расценками на услуги, утвержденными УО. Ознакомиться с расценками на услуги УО можно в офисе УО или на сайте УО.

«Бесплатная/платная» – заявки по проблемам или дефектам, для которых требуется уточнение причины и характера возникшей проблемы. В этом случае платность заявки определяется мастером на месте или диспетчером при дополнительном общении с заявителем. После уточнения диспетчер присваивает в ППОЗ заявке признак «Платная» или «Бесплатная». Смена присвоенного признака платности в ППОЗ невозможна.

## 6. Деятельность КЦ в рамках ЕДЦ

КЦ осуществляет деятельность в соответствии с требованиями Положения об общегородском контакт-центре, Регламента информационного взаимодействия с использованием общегородского контакт-центра (утверждены распоряжением Департамента информационных технологий от 16 апреля 2021 г. № 64-16-150/21 на основании информации, предоставленной Департаментом жилищно-коммунального хозяйства города Москвы).

Посредством КЦ осуществляется:

- обеспечение круглосуточного бесперебойного приема и обработки входящих вызовов;
- регистрация заявок в системе;
- предоставление справочной информации в сфере ЖКХ и регистрация консультаций в системе;
- предоставление информации по зарегистрированной в системе заявке;
- организация работы ВП (регистрация заявок; предоставление справочной информации по зарегистрированным заявкам; осуществление исходящих вызовов с целью проведения опросов по вопросам ЖКХ).

### 6.1. Исходящие вызовы:

Исходящий звонок осуществляется жителю в двух случаях:

- предоставление справочной информации по закрытым заявкам жителей;
- оценка качества выполненных работ по заявкам.



### 6.1.1. Исходящие вызовы по закрытым заявкам жителей:

С помощью ВП производится оповещение жителей о закрытии заявок по определенным типам дефектов с использованием следующих результатов закрытия:

- «В ходе осмотра проблема не подтвердилась»;
- «Заявитель не подтвердил создание заявки»;
- «Неверный адрес/телефон/дефект»;
- «Данные услуги не могут быть оказаны».

В данном случае ВП осуществляет исходящий вызов с целью информирования жителя, о том, что заявка не может быть выполнена. Такое оповещение производится ежедневно. Обзвон осуществляется:

- аварийной заявки – круглосуточно;
- обычной заявки – с 09:00 до 21:00 по московскому времени (выходные и праздничные дни – с 11:00 до 21:00).

Обзвон производится с выделенного номера. При попытке абонента перезвонить на этот номер воспроизводится голосовая запись о том, что звонок поступил из ЕДЦ и предоставляется контактный номер для обратной связи.

ВП запрашивает актуальность проблемы в случае использования следующих результатов закрытия:

- «В ходе осмотра проблема не подтвердилась»;
- «Заявитель не подтвердил создание заявки»;
- «Неверный адрес/телефон/дефект».

При необходимости разговор с заявителем переводится на оператора.

В случае использования результата закрытия «Данные услуги не могут быть оказаны» заявителю предлагается обратиться в стороннюю коммерческую организацию, оказывающую требуемые услуги, или в свою УО за разъяснениями.

### 6.1.2. Оценка качества выполненных работ:

В целях контроля качества обслуживания осуществляется исходящий выборочный обзвон с помощью ВП по заявкам в статусе «Закрыта».

Заявки для обзвона выбираются автоматически по случайному признаку из общего массива, подходящего по критериям.

Обзвон производится ежедневно с 10:00 до 21:00 по московскому времени (выходные и праздничные дни с 13:00 до 21:00). Осуществляется 3 попытки дозвона, каждый повторный звонок - через 1 час.

Заявителю предлагается оценить качество выполненных работ по шкале: «Отлично», «Хорошо», «Удовлетворительно», «Плохо» и «Неудовлетворительно».

### 6.2. Проблемные ситуации:

В целях повышения качества обслуживания жителей операторы КЦ регистрируют в ППОЗ сообщения граждан с проблемами по срокам и качеству выполнения работ, стоимости работ, а также по неподобающему поведению мастеров.



Данные сообщения регистрируются в ППОЗ как консультации с присвоением признака «Проблемная ситуация». Консультации с признаком «Проблемная ситуация» должны отрабатываться в кратчайшие сроки (предполагается звонок заявителю, разъяснения по конкретной ситуации с заявкой). Устранение проблемной ситуации должно осуществляться совместно РДС, ОДС и УО.

«Проблемная ситуация» должна быть закрыта сразу после её устранения. Закрыть «Проблемную ситуацию» может диспетчер РДС, нажав на кнопку «Проблема решена».

#### 6.3. Действия в случае технических сбоев:

В случае отключения интернета, электричества и приостановки работы линии ЕДЦ, ответственный сотрудник КЦ в течение 20 минут должен сообщить об имеющихся технических проблемах на линии ЕДЦ ответственным сотрудникам ЕДЦ в ДИТ посредством электронной почты и телефонного звонка, sms-сообщения с указанием примерных сроков восстановления и предполагаемых причин сбоя.

После восстановления работоспособности линии ЕДЦ ответственный сотрудник КЦ должен сообщить о причинах возникших технических проблем на линии ЕДЦ с указанием продолжительности неработоспособности ответственным сотрудникам проекта в ДИТ посредством электронной почты и телефонного звонка, sms-сообщения.

В случае неработоспособности ППОЗ в КЦ и невозможности создания заявки в ППОЗ, Оператор должен все заявки, поступающие на линию ЕДЦ, зафиксировать в локальной программе для фиксации заявок.

Аварийные заявки передаются Оператором в соответствующую диспетчерскую службу посредством телефона. После восстановления работоспособности КЦ в кратчайшие сроки перемещает в ППОЗ все заявки, принятые и зарегистрированные в локальной программе для фиксации заявок во время сбоя.

Действия сотрудников КЦ в случае неработоспособности ППОЗ подробно описаны в методическом документе «Регламент работы КЦ в случае неработоспособности ППОЗ».

### 7. Деятельность ГБУ «Жилищник» района, ГБУ АВД ТиНАО в рамках ЕДЦ

ГБУ «Жилищник» района, ГБУ АВД ТиНАО обязаны:

7.1. В соответствии с п.3.3.3 Соглашения об использовании ППОЗ, заключенного с ДИТ, определить и назначить приказом ответственного за организацию работ в ППОЗ АСУ ОДС (далее – ответственный за ЕДЦ сотрудник).

7.2. Контролировать соблюдение требований настоящего Регламента сотрудниками ГБУ «Жилищник» района, ГБУ АВД ТиНАО и их подразделений.



7.3. Своевременно актуализировать адресный перечень МКД, находящихся на управлении, обслуживании, диспетчеризации ГБУ «Жилищник» района, ГБУ АВД ТиНАО, УО, ОО. В случае изменения адресного перечня предоставить информацию в СПТП.

7.4. Предоставлять в СПТП актуальные данные по созданию или блокировке УЗ сотрудников ГБУ «Жилищник» района, ГБУ АВД ТиНАО и их подразделений, УО, ОО.

7.5. Своевременно предоставлять в СПТП сведения о временном или постоянном переходе сотрудника в другое подразделение в рамках одного района для внесения изменений в УЗ сотрудника.

7.6. Предоставлять в СПТП актуальные данные по наполнению справочника «Исполнители» специалистами ГБУ «Жилищник» района, ГБУ АВД ТиНАО, сторонними УО, ОО, осуществляющими обслуживание МКД.

7.7. Организовать процесс обеспечения оборудованием и контроль исправного состояния стационарной и дополнительной телефонных линий ОДС:

- наличие доступности линий;
- техническую исправность мобильных и стационарных телефонов;
- поддержание положительного баланса на счету мобильных телефонов.

7.8. Обеспечить контроль за неразглашением номеров дополнительных телефонных линий ОДС сторонним лицам сотрудниками ГБУ «Жилищник» района, ГБУ АВД ТиНАО, УО, ОО. При поступлении звонков от сторонних лиц на номера дополнительных телефонных линий ОДС, незамедлительно произвести замену номеров.

7.9. Организовать процесс обеспечения оборудования АРМ ЕДЦ на ОДС, сети интернет и контроль за поддержанием исправности и работоспособности данного оборудования:

- поддержка постоянного доступа к сети интернет;
- обслуживание и ремонт технического оборудования;
- своевременная оплата ресурсов.

7.10. Осуществлять контроль за своевременным закрытием консультаций с признаком «Проблемная Ситуация».

7.11. В случае создания нового подразделения ОДС организовать работу ОДС с предоставлением в СПТП следующих сведений:

- адресного перечня МКД, находящихся на управлении, обслуживании, диспетчеризации;
- перечня обслуживаемых категорий;
- данных для наполнения справочника «Исполнители»;
- данных для создания УЗ сотрудников;
- номера дополнительной телефонной линии.

7.12. Своевременно предоставлять в СПТП при изменении ответственного за ЕДЦ сотрудника УО следующие сведения:

- ФИО нового ответственного за ЕДЦ сотрудника;
- должность;



- контактный номер телефона;
- электронная почта.

## 8. Деятельность ОДС в рамках ЕДЦ

В рамках ЕДЦ основной задачей ОДС является прием и обработка в ППОЗ заявок от жителей, контроль и координация работ по их исполнению.

### 8.1. Работа с заявками в ОДС:

8.1.1. Созданные в ППОЗ заявки автоматически направляются для работы в личный кабинет диспетчера ОДС, обслуживающей указанный в заявке адрес, а также сотрудников аварийной службы, УО, ОО, выполняющих работы по данной проблеме или дефекту (если имеют подключение к ППОЗ), поступление новой заявки в личный кабинет указанных категорий пользователей сопровождается звуковым сигналом.

В случае, когда сотрудники аварийной службы, УО, ОО, выполняющих работы по данной проблеме или дефекту, не подключены к ППОЗ, информация о заявке передается диспетчером ОДС посредством телефона.

8.1.2. Диспетчер обязан в течение 5 минут с момента поступления принять новые заявки, зарегистрированные в ППОЗ и находящиеся в разделе «Новые», в работу с помощью кнопки «Принять заявку». При этом статус заявки меняется на «Ожидает обработки». Далее следует приступить к работе над заявкой в разделе «Ожидают обработки». В разделе «Новые» находятся заявки, с которыми диспетчер не успел ознакомиться и приступить к работе над ними.

8.1.3. При внесении Оператором комментария к заявке или отмене жителем заявки диспетчер получает уведомление в системе с номером измененной заявки и активной ссылкой на эту заявку. Диспетчер обязан в течение 5 минут с момента получения в ППОЗ уведомления о добавлении нового комментария к заявке ознакомиться с содержанием комментария, принять в работу по заявке дополнительную информацию, при наличии вопроса от операторов контакт-центра - внести ответ на вопрос. При получении уведомления об отмене заявки диспетчер должен сообщить об этом на МУ или исполнителю.

8.1.4. Диспетчер обязан в течение 5 минут с момента получения информации об аварийных отключениях или ремонтных работах (в том числе кратковременных и технических работах в течении смены), влекущих за собой ограничение в предоставлении коммунальных услуг, внести полученные данные в ППОЗ (создать отключение). При получении информации о плановых отключениях и ремонтных работах внести соответствующие данные в ППОЗ (создать отключение) до начала времени отключения.

8.1.5. Диспетчер обязан в течение 5 минут с момента получения обновленной информации по статусу текущего (действующего) отключения, в том числе лифтового оборудования, внести соответствующие данные в ППОЗ: изменение планируемых даты и времени окончания работ (включения), уточнение причины отключения, корректировка адресов отключения,



корректировка или внесение организации-исполнителя, комментарии по текущему состоянию работ, внесение даты и времени фактического завершения отключения и т.д.

8.1.6. Диспетчер обязан принимать и регистрировать в ППОЗ сообщения жителей в следующих случаях:

- заявка поступила при личном обращении жителя в ОДС;
- заявка поступила по переговорному голосовому устройству (ПГУ) в подъезде, кабине лифта и техническом помещении.

Принятые заявки в течение 10 минут (аварийные – 5 минут) диспетчер обязан самостоятельно зарегистрировать в ППОЗ в порядке, установленном настоящим Регламентом.

8.1.7. Диспетчер обязан в течение 10 минут (аварийные – 5 минут) с момента получения передавать (перенаправлять) поступающие заявки по всем видам работ в соответствующие УО и ОО, не подключенные к системе ЕДЦ.

8.1.8. При необходимости получения дополнительной информации по заявке для корректного и своевременного ее исполнения Диспетчер обязан связаться с жителем и внести корректировку в заявку, созданную Оператором (изменение желаемого времени прихода сотрудника; отсутствие возможности попасть в подъезд или квартиру; отсутствие жителя в момент прихода сотрудника; согласование стоимости и объема платных услуг, также при просьбе связаться с заявителем).

8.1.9. Диспетчер назначает исполнителя (либо передает заявку в ОО). Назначенный исполнитель обязан явиться на место обнаружения дефекта, произвести осмотр и принять меры к его устранению. При необходимости приобретения дополнительных материалов или привлечения специалистов другой квалификации, исполнитель доводит эту информацию и предполагаемое время окончательного решения проблемы до диспетчера с целью внесения данных в ППОЗ.

8.1.10. После устранения дефекта данные вносятся в ППОЗ посредством выбора значения из справочника «Результат закрытия» и нажатия кнопки «Закрыть заявку», заявке автоматически присваивается статус «Закрыта».

8.2. Обязанности Диспетчера при работе с заявками:

8.2.1. Корректно и в полном объеме заполнять все поля оформленной в ППОЗ заявки. Поле «Результат закрытия» должно заполняться в соответствии с выполненными действиями по заявке.

8.2.2. При нарушении регламентных сроков исполнения заявки – вносить в поле «Комментарий» пояснения, по какой причине не производятся работы по заявке и планируемые дату и время исполнения работ для информирования по вопросам текущего статуса заявки заявителя и диспетчеров последующих смен.

Диспетчер обязан вносить информацию в поле «Комментарий» максимально полно и подробно.



8.2.3. Перед закрытием заявки внести информацию в поле «Комментарий» с объяснением причины закрытия заявки с данным видом закрытия при выборе следующих результатов закрытия:

- аварийное/плановое отключение;
- множественное обращение по данному дефекту (от разных заявителей);
- повторное обращение жителя по данной проблеме/дефекту (от одного заявителя);
- данные услуги не могут быть оказаны;
- неверный адрес/телефон/дефект;
- не предоставлен доступ в квартиру/к месту проведения работ (заявителем);
- не предоставлен доступ в квартиру/к месту проведения работ (соседями);
- в ходе осмотра проблема не подтвердилась.

8.2.4. Диспетчер несет персональную ответственность за фиктивное закрытие заявки в ЕДЦ. В случае возврата на доработку заявки, а также регистрации повторной заявки от одного и того же заявителя по одной и той же проблеме, диспетчер должен незамедлительно связаться с заявителем, уточнить проблему и осуществить контроль выполнения работ по данной заявке.

8.2.5. В случае повторного и последующих возвратов заявки на доработку, а также регистрации заявок от одного и того же заявителя по одной и той же проблеме, закрытие заявки становится диспетчеру недоступно. Функционал по закрытию заявки становится доступным в кабинете уполномоченного сотрудника Управы района, ОМС (данный функционал вступит в силу после реализации в системе соответствующих функций).

8.2.6. Выполнять все распоряжения и рекомендации сотрудников СПТП, службы мониторинга, сотрудников ДИТ по работе в ППОЗ.

8.2.7. Не разглашать, не передавать номера дополнительных телефонных линий ОДС, телефон СПТП жителям и сторонним организациям, использовать их только для служебных звонков. Следить за рабочим состоянием дополнительной телефонной линии на ОДС, при возникновении ситуации потери работоспособности данной линии - незамедлительно сообщать об этом руководству.

8.2.8. Повторно возвращенные на доработку заявки принимать в работу как новые и отрабатывать в стандартном порядке, вне зависимости от того, в какую смену эта заявка отрабатывалась в прошлый раз.

8.2.9. В случае отключения интернета, электричества или неисправности персонального компьютера незамедлительно сообщить об этом в СПТП по телефону и следовать соответствующим инструкциям сотрудника СПТП. Далее сообщить данную информацию ответственному за ЕДЦ сотруднику ГБУ «Жилищник» района, ГБУ АВД ТиНАО, системному администратору.

СПТП на период сбоя временно переводит заявки с данной ОДС на другую ОДС или на РДС. Выбор ОДС или РДС для замены определяется



ответственным за ЕДЦ сотрудником ГБУ «Жилищник» района, ГБУ АВД ТиНАО.

## 9. Деятельность УО в рамках ЕДЦ

9.1. Подключение УО к ППОЗ (не имеющих собственную круглосуточную диспетчерскую службу)

К ППОЗ могут быть подключены УО, не имеющие собственной круглосуточной диспетчерской, заключившие с ГБУ «Жилищник» района договор о диспетчеризации МКД по приему и регистрации заявок от жителей, либо договоры о диспетчеризации и выполнении определенных видов работ по обслуживанию МКД.

9.1.1. ГБУ «Жилищник» районов, ГБУ АВД ТиНАО (ответственным за ЕДЦ сотрудникам) в течение 3 дней с момента заключения договора диспетчеризации (либо внесения изменений) необходимо направить в ДИТ на электронную почту [edc\\_support@mos.ru](mailto:edc_support@mos.ru) в электронном виде договор диспетчеризации, заверенный подписями и печатями, а также, при наличии, дополнительное соглашение (в случае смены официального названия УО и прочих условиях). После получения ДИТ договора диспетчеризации в течение 3 дней УО будет подключена к системе ЕДЦ и открыты категории, указанные в договоре, для приема заявок от жителей.

9.1.2. Для подключения к ППОЗ и получению доступа в личный кабинет УО необходимо заполнить следующие регистрационные формы:

- бланк заявления, заверенный печатью и подписью руководителя УО;
- анкета для формирования личного кабинета;
- приложение с указанием перечня адресов, находящихся под управлением УО. Если дом находится под управлением УО не полностью, указываются номера обслуживаемых подъездов.

Для получения регистрационных форм и в случае затруднений, для разъяснения вопросов по подключению необходимо обратиться в ДИТ по электронной почте [uk\\_edc@mos.ru](mailto:uk_edc@mos.ru).

9.1.3. После заполнения регистрационных форм УО необходимо в течение 7 дней зарегистрировать пакет документов в службе одного окна ДИТ по адресу: Яковоапостольский переулок, дом 12, стр. 1. График работы службы одного окна: с 9:00 до 18:00.

9.1.4. В зависимости от вида договора диспетчеризации, заключенного УО с ГБУ «Жилищник» района, ГБУ АВД ТиНАО, в личном кабинете сотрудника УО предоставляется:

- возможность только просмотра заявок (сотрудник УО обязан информировать ОДС о выполнении заявки или невозможности ее выполнения в целях информирования заявителя о ходе работ по заявке с помощью размещения комментария к заявке или по телефону);
- возможность редактирования, обработки и закрытия заявок в системе (сотрудник УО производит все необходимые действия с заявкой в системе).



УО обязаны в электронном виде уведомлять ДИТ (на адрес электронной почты [edc\\_request@mos.ru](mailto:edc_request@mos.ru)) о следующих фактах:

- изменение адресного перечня обслуживаемых МКД – в течение 3 дней с момента внесения изменения;
- изменение перечня видов оказываемых услуг – в течение 5 дней с момента внесения изменения.

9.2. Подключение УО к ППОЗ (имеющих собственную круглосуточную диспетчерскую службу).

УО, имеющие в своей структуре круглосуточные диспетчерские, подключаются путем заключения с ДИТ соглашения об использовании ППОЗ (далее – соглашение).

Для заключения соглашения и открытия кабинетов для работы с сообщениями жителей УО необходимо направить запрос на адрес электронной почты: [uk\\_edc@mos.ru](mailto:uk_edc@mos.ru).

После заключения соглашения УО будет подключена к системе ЕДЦ и открыты категории, указанные в соглашении, для приема заявок по адресам МКД, находящихся под управлением УО.

#### 9.3. Отключение УО от ППОЗ.

Для отключения УО от ППОЗ необходимо заполнить бланк заявления, заверенный печатью и подписью руководителя УО.

Заявление направляется УО в ДИТ в электронном виде (на адрес электронной почты: [edc\\_request@mos.ru](mailto:edc_request@mos.ru)), оригинал необходимо зарегистрировать в службе одного окна ДИТ.

9.4. Действия УО в личном кабинете с возможностью редактирования, обработки и закрытия заявок.

Личный кабинет УО с возможностью обработки заявок позволяет производить все необходимые действия с заявкой, указанные в настоящем Регламенте. При получении информации об аварийных/плановых отключениях или ремонтных работах (в том числе кратковременных), проводимых в МКД, обслуживаемых УО, сотрудник УО обязан внести полученные данные в ППОЗ (создать отключение) до начала отключения.

#### 9.5. Действия УО в личном кабинете с возможностью просмотра заявки

Личный кабинет УО с возможностью просмотра заявки дает возможность производить с заявкой следующие действия:

- просмотр заявок и консультаций (в рамках адресов, по которым УК является балансодержателем);
- внесение в заявки необходимых комментариев, в том числе содержащих информацию о ходе выполнения работ по заявке;
- просмотр информации об аварийных/плановых отключениях или ремонтных работах по МКД (в рамках адресов, по которым УК является балансодержателем).



## 10. Деятельность ОО в рамках ЕДЦ

Заявки, исполнителями работ по которым являются организации, заключившие с УО или непосредственно с собственниками МКД договор обслуживания и эксплуатации МКД (Обслуживающие организации), должны перенаправляться в личный кабинет ОО и отрабатываться данными организациями в порядке, указанном в настоящем Регламенте.

В случае подключения ОО к ППОЗ выдается логин/пароль для доступа в систему, и все заявки по адресам, обслуживаемым данной организацией, поступают одновременно в личные кабинеты ОО и ОДС. В данном случае заявка становится доступной для редактирования только для сотрудника ОО, а для диспетчера ОДС – только для просмотра.

Выдача логина/пароля для доступа в систему осуществляется в порядке, аналогичном указанному в п.8.2. Регламента для подключения УО имеющей собственную круглосуточную диспетчерскую службу к ППОЗ.

В случае отсутствия у ОО личного кабинета в ППОЗ передача заявки на исполнение в ОО осуществляется диспетчером ОДС в устной форме по телефону. В данном случае диспетчер ОДС в карточке заявки ППОЗ назначает исполнителем организацию, выполняющую работы по данной заявке, и ожидает отчета о выполнении работ. При получении от ОО отчета о выполнении работ диспетчер ОДС выбирает в поле «Результат закрытия» соответствующий результат закрытия и закрывает заявку нажатием кнопки «Закрыть заявку».

ОО обязаны в электронном виде уведомлять ДИТ (по адресу электронной почты: [edc\\_request@mos.ru](mailto:edc_request@mos.ru)) о следующих фактах:

- изменение адресного перечня обслуживаемых МКД – в течение 3 дней с момента изменения;
- изменение перечня видов оказываемых услуг – в течение 5 дней с момента изменения.

## 11. Деятельность префектуры, Управы района, ОМС в рамках ЕДЦ

В ответственность префектуры, Управы района, ОМС входит:

11.1. Назначение в префектуре, Управе района, ОМС ответственных за организацию работ в ППОЗ сотрудников.

11.2. Осуществлять координацию внедрения и функционирования ППОЗ в административном округе города Москвы.

11.3. Осуществлять контроль работы ЦДС в рамках ЕДЦ, исполнение настоящего Регламента сотрудниками ГБУ «Жилищник» района, ГБУ АВД ТиНАО, УО, ОО.

11.4. В случае повторного и последующих возвратов заявки на доработку, а также регистрации заявок от одного и того же заявителя по одной и той же проблеме, закрытие заявки становится диспетчеру ОДС недоступно. Закрытие заявки осуществляется уполномоченным сотрудником Управы района, ОМС



в личном кабинете системы ЕДЦ (данный функционал вступит в силу после реализации в системе соответствующих функций).

## 12. Правила управления УЗ

При обмене информацией в рамках осуществления деятельности с использованием ППОЗ должны обеспечиваться требования по защите персональных данных и сведений, составляющих служебную тайну, иной информации, доступ к которой ограничен, а также соблюдаться правила управления УЗ пользователей.

В случае нарушения требований к соблюдению конфиденциальности, некорректного использования данных ППОЗ, несанкционированного удаления или изменения данных в ППОЗ, других действий, не предусмотренных правилами пользования ППОЗ, УЗ пользователя блокируется на период до 24 часов. В указанный период инженер СТПП должен выяснить причины действий пользователя и осуществить одно из двух действий:

- заблокировать УЗ в случае, если подтверждается факт некорректности действий пользователя;
- разблокировать УЗ в случае, если не подтверждается факт некорректности действий пользователя.

### 12.1. Правила создания УЗ (предоставление и блокировка доступа).

Обращения на предоставление доступа в ППОЗ поступают через автоматизированную систему управления инцидентами и сервисными запросами ДИТ (далее - СМКСС) в первую линию СТПП, где проверяются следующие обязательные данные:

- СНИЛС, согласно данным из Универсальной автоматизированной системы бюджетного учета (далее - УАИС БУ);
- ФИО заявителя (должны соответствовать подтвержденному списку ответственных сотрудников от УК);
- адрес электронной почты заявителя (должен соответствовать подтвержденному списку ответственных сотрудников от УО в случае);
- ФИО пользователя, которому необходимо предоставить доступ в ППОЗ;
- должность, согласно данным из УАИС БУ;
- район, согласно данным из УАИС БУ;
- контактный телефон;
- номер диспетчерской службы или номер мастерского участка;
- УЗ пользователя, если ранее предоставлялся доступ в ППОЗ (только в случае перевода с одной диспетчерской на другую);
- необходимый функционал (просмотр/редактирование);
- роль;
- подразделение.

Если заявитель не указал хотя бы один из обязательных параметров, инженер первой линии СТПП запрашивает недостающие данные у заявителя.



В случае отказа в предоставлении обязательных данных обращение выполняется с кодом выполнения «Отклонено исполнителем».

После проведения проверки, обращение классифицируется и передается инженеру второй линии СПТП, где проводятся следующие мероприятия:

- проверка наличия заявителя в списках ответственных за ЕДЦ сотрудников, имеющих право подачи заявления на выдачу УЗ пользователя (списки ответственных за ЕДЦ сотрудников предоставляются ДИТ один раз в месяц и по факту появления нового ответственного сотрудника);
- на основании матрицы доступа к системе определяется необходимый набор ролей для создаваемой УЗ.

Если заявитель не найден в списках ответственных за ЕДЦ сотрудников, имеющих право направлять обращения на выдачу УЗ, то пишется отказ в исполнении обращения и комментарий к обращению с просьбой направить запрос через ответственного за ЕДЦ сотрудника организации заявителя.

Создание УЗ проводится в соответствии со следующими правилами:

- логин должен содержать транскрипцию фамилии и инициалов (например: IvanovPS), если логин уже имеется в Системе, то к логину добавляется цифровое обозначение (например: IvanovPS2); не допускается создание логинов по другим правилам;
- минимальная сложность постоянного пароля: пароль должен содержать минимум 6 символов, алфавит пароля – не менее 60 символов (например: большие и маленькие английские буквы, цифры или спецсимволы).

После создания УЗ и присвоения уровня доступа согласно Матрице доступа, заявителю отправляется сообщение на электронную почту с указанием логина/пароля УЗ пользователя для входа в Систему.

В рамках одного обращения можно предоставить доступ нескольким УЗ пользователям с указанием обязательных параметров для всех УЗ.

После проведения всех соответствующих процедур обращение закрывается.

## 12.2. Блокировка УЗ.

Обращения на блокировку доступа в ППОЗ поступают через СМКСС в первую линию СПТП, где проверяются следующие обязательные данные:

- ФИО заявителя;
- ФИО пользователя, УЗ которого необходимо заблокировать;
- район;
- номер диспетчерской службы или номер МУ;

Если заявитель не указал хотя бы один из обязательных параметров, инженер первой линии СПТП запрашивает недостающие данные у заявителя. В случае отказа в предоставлении обязательных данных обращение выполняется с кодом выполнения «Отклонено исполнителем».

После проведения проверки, обращение классифицируется и передается инженеру второй линии СПТП, где проводятся следующие мероприятия:

- проверка полномочий заявителя обращения на блокировку УЗ (заявитель является ответственным за ЕДЦ сотрудником и наименование



организации заявителя должно совпадать с наименованием организации пользователя, чья УЗ блокируется);

- блокировка УЗ пользователя.

Если заявитель не найден в списках ответственных за ЕДЦ сотрудников, имеющих право направлять обращения на блокировку УЗ, то пишется отказ в исполнении обращения и комментарий к обращению с просьбой направить запрос через ответственное лицо организации заявителя.

УЗ должна блокироваться инженером второй линии СПТП в рамках проведения аудита прав и уровней доступа, согласно п. 12.4. или по запросу сотрудника ДИТ.

В рамках одного обращения можно заблокировать доступ нескольким пользователям с указанием обязательных параметров для всех УЗ.

### 12.3. Разблокировка УЗ.

Обращения на разблокировку доступа в ППОЗ поступают через СМКСС в первую линию СПТП, где проверяются следующие обязательные данные:

- ФИО заявителя;
- ФИО пользователя, УЗ которого необходимо разблокировать;
- должность;
- район;
- номер диспетчерской службы или номер мастерского участка;

Если заявитель не указал хотя бы один из обязательных параметров, инженер первой линии СПТП запрашивает недостающие данные у заявителя. В случае отказа в предоставлении обязательных данных обращение выполняется с кодом выполнения «Отклонено исполнителем».

После проведения проверки, обращение классифицируется и передается инженеру второй линии СПТП, где проводятся следующие мероприятия:

- проверка наличия заявителя в списках ответственных лиц, имеющих право подачи заявления на выдачу УЗ пользователя. (Списки ответственных лиц предоставляются от ФЗ один раз в месяц и по факту появления нового ответственного лица);

- на основании Матрицы доступа проверяется необходимый набор ролей для создаваемой УЗ.

Если заявитель не найден в списках ответственных лиц, имеющих право направлять обращения на выдачу УЗ, то пишется отказ в исполнении обращения и комментарий к обращению с просьбой направить запрос через ответственное лицо организации заявителя.

После разблокировки УЗ, заявителю отправляется сообщение на электронную почту с указанием логина/пароля УЗ пользователя для входа в Систему.

После проведения всех соответствующих процедур обращение выполняется.

В рамках одного обращения можно разблокировать доступ нескольким пользователям с указанием обязательных параметров для всех УЗ.



#### 12.4. Управление правами и уровнем доступа для ролей пользователей.

Управление осуществляется разграничением прав, предоставляемых определенными ролями в соответствии с матрицей доступа системы, по примеру, указанному в таблице 12.4.1.

СПТП проводит аудит прав и атрибутов доступа (группы ролей) на основании предоставленных данных доступа от ДИТ или его представителей (списки лиц, допущенных к работе в системе), которые должны предоставляться не реже чем 1 раз в 2 месяца по примеру, указанному в таблице 12.4.2.

Актуальность списка лиц, допущенных к работе в Подсистеме, проверяется посредством автоматизированной сверки с системой «1С Облако Зарплата и кадры». При увольнении сотрудника УЗ автоматически блокируется.

После выполнения аудита прав и атрибутов доступа создается отчет, содержащий список активных и неактивных пользователей. Отчет предоставляется ДИТ на основании запроса в СМКСС. В случае отсутствия запроса от ДИТ или ответственного представителя аудит прав и атрибутов доступа проводится 1 раз в 2 месяца в рамках регламентной работы. Отчет направляется уполномоченным лицам ДИТ. Отчет выполняется в рамках выполнения регламентных работ, которые назначаются через систему СМКСС.

Таблица 12.4.1. Пример Матрицы доступа системы.

| Наименование роли | Группа 1, Оператор | Группа 2, Сопровождение | Группа 3, Администраторы | Группа 4, Мониторинг | ... |
|-------------------|--------------------|-------------------------|--------------------------|----------------------|-----|
| Роль 1            |                    |                         |                          |                      |     |
| Роль 2            |                    |                         |                          |                      |     |
| Роль 3            |                    |                         |                          |                      |     |
| ...               |                    |                         |                          |                      |     |

Таблица 12.4.2. Пример списка лиц, допущенных к работе в Системе:

Июнь 2022 года

Реквизиты организации

период

Организация

| №/№ | Ф.И.О. (полностью)*  | Должность          | Подразделение         | Наименование орган                   | Примечание |
|-----|----------------------|--------------------|-----------------------|--------------------------------------|------------|
| 1   | Иванов Иван Иванович | Главный специалист | Отдел по работе с ... | Официальное наименова<br>организации |            |
| 2   | Петров Петр Петрович | Аналитик           | Отдел мониторинга     | Официальное наименова<br>организации |            |

Верно:

