

Мінскі гарадскі выканаўчы камітэт

Минский городской исполнительный комитет

КАМУНАЛЬНАЕ
УНІТАРНАЕ ПРАДПРЫЕМСТВА
«ЦЭНТР ІНФАРМАЦЫЙНЫХ
ТЭХНАЛОГІЙ МІНГАРВЫКАНКАМА»

КОММУНАЛЬНОЕ
УНИТАРНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ
«ЦЕНТР ИНФОРМАЦИОННЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ МИНГОРИСПОЛКОМА»

вул. Маскоўская, 9/25, пак.11. 220007, г. Мінск
тэл. (375 17) 215 45 00, факс (375 17) 219 06 25
Эл.пошта: cit@it-minsk.by, http://www.it-minsk.by/

ул. Московская, 9/25, комн. 11, 220007, г. Минск
тел. (375 17) 215 45 00, факс (375 17) 219 06 25
Эл.почта: cit@it-minsk.by, http://www.it-minsk.by/

Р/Р ВУ56ВРСВ30121806410159330000 у філіяле
№ 701 ААТ «БПС-Сбербанк», код ВРСВВУ2Х

Р/С ВУ56ВРСВ30121806410159330000 в филиале
№ 701 ОАО «БПС-Сбербанк», код ВРСВВУ2Х

07.09.2020 № 04-05/102926
На № _____ ад _____

О рассмотрении обращения

Коммунальное унитарное предприятие «Центр информационных технологий Мингорисполкома» (далее – Центр) рассмотрело электронное обращение от 24.08.2020 и сообщает следующее.

В части вопросов об организации двусторонней связи с исполнителем, а также возможности обжалования решения по заявке информируем, что техническими нормативными правовыми актами определен порядок назначения ответственных по исполнению поступивших заявок на качество оказания жилищно-коммунальных услуг, а также установлен срок на их исполнение. В настоящее время на интернет-портале, а также в мобильном приложении имеется функциональная возможность оценки качества исполнения заявки. Однако, как показывает анализ, далеко не все пользователи используют указанный функционал. Учитывая, что нормативными документами определены сроки реагирования и исполнения поступивших заявок, и отсутствие оперативной обратной связи от заявителя может сдерживать принятие решения по таким заявкам, полагаем что доработка в данной части в настоящее время не целесообразна.

Обращаем внимание, что в случае, если пользователь не удовлетворен качеством исполнения заявки, он, посредством функциональных возможностей интернет-портала и мобильных приложений, имеет возможность вернуть такую заявку на доработку (в случае выставления оценки «1» заявка автоматически возвращается на дополнительную проработку). Также, по исполненным заявкам за предыдущий день, оставленным на интернет-портале, посредством автоинформатора осуществляется автоматический телефонный обзвон пользователей, где пользователи имеют возможность оценить качество выполнения заявки (удовлетворен либо не удовлетворен результатом). Заявки, результатом исполнения которых пользователь не удовлетворен, отправляются на дополнительный контроль и доработку.

В соответствии с законодательством, Центр является техническим оператором системы, предоставляющей возможность взаимодействия между поставщиками и потребителями жилищно-коммунальных услуг, а также для решения вопросов городского хозяйства. Центр не наделен контрольными полномочиями в части сроков исполнения заявок, поскольку данные полномочия относятся к сфере иных уполномоченных государственных органов и организаций. В свою очередь, Центр предоставляет необходимые функциональные возможности для мониторинга и контроля за сроком исполнения заявок, принятия необходимых управленческих решений в случае нарушения установленных требований в данной части.

По вопросу реализации уведомлений пользователей информируем, что отслеживать ход выполнения заявки можно непосредственно на интернет-портале на вкладке «Мои заявки» (статусы: в работе, на рассмотрении, на контроле, отклонено, заявка закрыта).

В случае необходимости получения более оперативной информации, рекомендуем Вам установить мобильное приложение «Мая Рэспубліка:115.бел» и активировать в нем (а также настройках мобильного устройства) возможность получения push-уведомлений о статусе рассмотрения заявки. Дополнительно, в случае введения заполнения в личном кабинете соответствующих пунктов в разделе «Избранные адреса», пользователь также сможет получать push-уведомления о плановых и аварийных отключениях по таким адресам.

Вопрос доработки функциональных возможностей портала и, соответственно мобильных приложений в части возможности редактирования ранее созданной заявки либо ее удаления в настоящее время находятся в стадии проработки, окончательное решение будет принято с учетом мнения всех заинтересованных сторон. Также информируем, что конечная реализация, в случае принятия положительного решения о целесообразности доработки, может быть ограничена техническими особенностями архитектуры и логики работы интернет-портала.

Пользуясь случаем, Центр благодарит Вас за интерес, проявленный к работе интернет-портала «Мая Рэспубліка:115.бел».

Информируем, что в соответствии со статьей 20 Закона Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» Вы вправе обжаловать ответ по обращению в Мингорисполком.

Директор предприятия



М.В.Бардович