



УТВЕРЖДАЮ

заместитель председателя
Белгородского облисполкома

Ольшевский

ОИ

В.И.Ольшевский

2023 г.

КОМПЛЕКС МЕРОПРИЯТИЙ

направленных на упреждение обращений граждан и юридических лиц, претензий потребителей жилищно-коммунальных услуг

№ п/п	Наименование мероприятий	Срок исполнения	Исполнители	Способы реализации мероприятий
Оплата жилищно-коммунальных услуг				
1	Информирование населения об изменении тарифов на жилищно-коммунальные услуги	ежегодно, до 15 января, до 15 июня		
2	Информирование населения об изменении порядка начисления платы за жилищно-коммунальные услуги	по мере необходимости, в случае внесения изменений в нормативные правовые акты	БОУП «Управление ЖКХ», горрайисполкомы, предприятия ЖКХ, ВКХ	размещение информации на сайте предприятия, информационных стендах, в СМИ, интернет-ресурсах
3	Информирование граждан об оказании малообеспеченным и социально уязвимым слоям населения государственной поддержки в форме безналичных жилищных субсидий для частичной оплаты жилищно-коммунальных услуг и предоставлении льгот	ежегодно		

Жилищный фонд

4	Информирование населения о домах, включенных в текущие графики капитального ремонта жилищного фонда	ежегодно, до 1 февраля с последующей актуализацией при внесении существенных изменений	Горрайисполкомы, предприятия ЖКХ	размещение информации на сайте, в СМИ, интернет-ресурсах
5	Доведение информации о подъездах, подлежащих ремонту, с информированием населения о порядке осуществления данных работ, в том числе внесение платы за фактически выполненные работы	ежегодно, до 1 февраля с последующей актуализацией при внесении существенных изменений	Горрайисполкомы, предприятия ЖКХ	размещение информации на сайте предприятий, в СМИ, интернет-ресурсах
6	Информирование жильцов о ходе проведения капитального ремонта жилого дома по средствам современных технологий и технических средств информатизации, в частности при помощи создания общедомовых чатов в мессенджерах	постоянно	Предприятия ЖКХ	Выбранный мессенджер
7	Информирование населения об очередности граждан, нуждающихся в улучшении жилищных условий	постоянно	Горрайисполкомы, управление жилищно-коммунального хозяйства облисполкома	размещение информации на сайте Брестского областного исполнительного комитета
8	Информирование населения о сдаче в наем арендных жилых помещений	постоянно	Горрайисполкомы	размещение информации на сайтах горрайисполкомов, в СМИ

9	Информирование населения о сведениях по пустующим домам для последующего их включения в реестр «Пустующих домов»	постоянно	Горрайисполкомы	размещение информации на сайтах горрайисполкомов
Обращение с твердыми коммунальными отходами				
10	Информирование населения о графике вывоза твердых коммунальных отходов на территории городов и районов области	ежеквартально	Предприятия ЖКХ	размещение информации на сайте предприятия, информационных стендов, в СМИ, интернет-ресурсах
Улично-дорожная сеть				
11	Информирование населения о проводимых работах по ремонту улично-дорожной сети населенных пунктов, в том числе о порядке проведения ремонтного профилирования (грейдирования) улиц	ежегодно	Предприятия ЖКХ	размещение информации на сайте предприятия, информационных стендов, в СМИ, интернет-ресурсах
Водопроводно-канализационное хозяйство				
12	Информирование населения о порядке проводимой работы по развитию сетей водоснабжения и водоотведения в существующих кварталах жилой застройки, в том числе на условиях долевого участия средств населения и бюджета	ежегодно, до 1 февраля и до 1 ноября, дальнейшая актуализация при внесении существенных изменений	БОУП «Управление ЖКХ», предприятия ЖКХ, ВКХ	размещение информации на сайте предприятия, информационных стендов, в СМИ, интернет-ресурсах
13	Информирование населения о проводимых мероприятиях по обеспечению потребителей качественной питьевой водой	ежегодно, до 1 февраля, дальнейшая актуализация при реализации отдельных мероприятий	БОУП «Управление ЖКХ», предприятия ЖКХ, ВКХ	размещение информации на сайте предприятия, информационных стендов, в СМИ, интернет-ресурсах

Тепловое хозяйство				
14	Информирование населения о порядке начала отопительного сезона: условие и очередность включения отопления для различных групп потребителей, сроки включения, продолжительность работ по развоздушиванию систем отопления, наладочным работам	ежегодно, с 25 августа по 30 октября	БОУП «Управление ЖКХ», предприятия ЖКХ	размещение информации на сайте предприятия, информационных стендов, в СМИ, интернет-ресурсах
Единый областной контакт-центр				
15	Доведение информации руководителям предприятий ЖКХ, председателям горрайисполкомов о проблемных вопросах, поступивших через областной контакт-центр 115	ежемесячно	БОУП «Управление ЖКХ»	направление информационных писем
16	Составление списка домов с наибольшим средним количеством претензий на одну квартиру, с последующим анализом и контролем поступающих по данным домам претензий	ежеквартально, до 15 числа месяца следующего за отчетным	БОУП «Управление ЖКХ»	
17	Осуществление внутреннего контроля и своевременности оказания жилищно-коммунальных услуг надлежащего качества, рассмотрения претензий	постоянно	Руководители предприятий ЖКХ	
Общие вопросы				
18	Информирование населения о проводимых мероприятиях по обеспечению социальных стандартов в системе ЖКХ	ежегодно, до 10 февраля до 10 июля	БОУП «Управление ЖКХ», предприятия ЖКХ, ВКХ	размещение информации на сайте предприятия, информационных стендов, в СМИ, интернет-ресурсах

19	Обеспечение исполнительской дисциплины и ответственности при рассмотрении обращений граждан и претензий потребителей жилищно-коммунальных услуг	постоянно	Руководители предприятий ЖКХ	
20	Обеспечение актуализации сведений, содержащихся на интернет-сайтах, информационных стендах предприятий (номера телефонов, электронные адреса, тарифы по оказываемым услугам и т.д.), в целях исключения противоречивой, неактуальной информации, восполнения пробелов в информировании граждан.	ежемесячно	БОУП «Управление ЖКХ», предприятия ЖКХ	определение ответственного специалиста за обновлением информации на сайте предприятий
21	Проведение системной работы по обеспечению оперативной связи с населением: проведение «прямых телефонных линий»; организация «горячей линии»	не реже 1 раза в квартал (согласно утвержденных графиков); в рабочее время	БОУП «Управление ЖКХ», предприятия ЖКХ, ВКХ	размещать информацию о проведении «прямых телефонных линий» и «горячей линии» на официальных сайтах предприятий, информационных сайтах, в СМИ