*Материалы к единому дню информирования*

**Реформа жилищно-коммунального хозяйства в г.Минске**

Для реализации задач, поставленных Главой государства, направленных на оптимизацию структуры управления отраслью жилищно-коммунального хозяйства, для обеспечения высокого устойчивого развития предприятий жилищно-коммунального хозяйства г.Минска, снижения себестоимости технического обслуживания жилищного фонда путем исключения функций и затрат, не связанных с оказанием и предоставлением жилищно-коммунальных услуг, сокращения расходов на содержание административно-управленческого персонала и для создания единой структуры управления жилищных объединений, в г.Минске выработаны и реализуются мероприятия по совершенствованию структуры управления жилищно-коммунального хозяйства ГО «Минское городское жилищное хозяйство» и УП ЖРЭО районов г.Минска.

**Создание КУП «ЖКХ»**

Основной целью деятельности организаций жилищно-коммунального хозяйства является хозяйственная деятельность, направленная на удовлетворение потребностей населения в жилищно-коммунальных услугах, обеспечение мероприятий по сохранности и техническому содержанию жилищного фонда.

В связи с чем, рабочей группой по изучению проблемных вопросов в жилищно-коммунальном хозяйстве (далее – рабочая группа) было предложено разделить функции заказчика и подрядчика при оказании жилищно-коммунальных услуг и провести эксперимент на базе двух районов г.Минска – Партизанского и Первомайского.

В настоящее время функции заказчика и подрядчика при оказании жилищно-коммунальных услуг сосредоточены в одном лице - УП ЖРЭО района г.Минска. Как показал многолетний практический опыт, это приводит к необоснованным расходам, и как следствие, увеличению себестоимости технического обслуживания жилищного фонда. Зачастую на УП ЖРЭО районов г.Минска возлагается выполнение функций, не связанных и несвойственных отрасли жилищно-коммунального хозяйства.

В связи с изменением концепции развития жилищно-коммунального хозяйства города Минска и реализации предложений рабочей группы в г.Минске в настоящее время проводятся мероприятия по образованию на базе двух районов столицы – Первомайского и Партизанского – единых служб заказчика и технического надзора.

При выборе данных районов учитывалась специфика застройки, площадь, находящегося на обслуживании жилищного фонда, количество лицевых счетов и другое.

Согласно решению Мингорисполкома от 24.02.2015 № 472 созданы КУП «Жилищное коммунальное хозяйство Партизанского района г.Минска», КУП «Жилищное коммунальной хозяйство Первомайского района г.Минска».

Данные предприятия наделены функциями по проведению переговоров, аукционов, тендеров по выбору подрядной организации на выполнение работ по техническому обслуживанию, текущему и капитальному ремонту жилых домов, уборке придомовой территории, сбору и вывозу ТКО, работ по техническому обслуживанию и ремонту лифтов, ПДЗ и т.д., а также осуществлению контроля за выполнением подрядными организациями работ. Кроме того предполагается, что создаваемые предприятия будут осуществлять деятельность в пределах своей компетенции по реализации определенных задач и функций государства, то есть будет наделена функциями распорядителя и получателя бюджетных средств. На основе заключенных договоров предприятия также будут представлять интересы населения на территории соответствующего района в отношениях с подрядными организациями и поставщиками жилищно-коммунальных услуг.

Определены источник финансирования и сформированы уставные фонды, согласованы и утверждены организационная структура, штатное расписание, смета доходов и расходов на 2015 год. КУП «ЖКХ Партизанского района г.Минска» (численность – 49 штатных единиц) и КУП «ЖКХ Первомайского района г.Минска» (численность – 59 штатных единиц), прошел аттестацию из числа руководителей и специалистов КУП ЖКХ 91 работник в учреждении дополнительного образования взрослых «Государственный центр повышения квалификации руководителей и специалистов «Жилком».

Заключены договоры на оказание жилищно-коммунальных услуг между КУП ЖКХ и администрациями данных районов г.Минска. Произведен расчет планово-расчетной цены на единицу предоставляемых жилищно-коммунальных услуг по техническому обслуживанию жилищного фонда на 2015 год.

КУП ЖКХ назначены уполномоченными лицами по управлению коммунальной собственностью и общим имуществом совместных домовладений, в которых собственниками в установленном порядке не выбран иной способ управления.

В связи с чем, население Партизанского и Первомайского районов г.Минска информировано о необходимости перезаключения договора на оказание услуг по техническому обслуживанию жилого дома, вывозу, обезвреживанию и переработке твердых коммунальных отходов и пользованию лифтом с 01.07.2015 с КУП ЖКХ Партизанского, Первомайского районов г.Минска.

В настоящее время проводится активная работа по заключению с населением договоров на управление общим имуществом и перезаключению договоров на оказание услуг по техническому обслуживанию жилого дома, вывозу, обезвреживанию и переработке твердых коммунальных отходов и пользованию лифтом.

**Создание укрупненных КУП ЖЭУ (подрядчики)**

Одним из этапов проведения мероприятий по реформе жилищно-коммунального хозяйства явилось проведение работы по укрупнению существующих жилищно-эксплуатационных участков по Первомайскому и Партизанскому районам г.Минска.

Вместо 25 юридических лиц создано 11.

Укрупненные КУП ЖЭУ являются хозрасчётными организациями - подрядчиками, заинтересованными в конечном результате работы посредством надлежащего выполнения договорных отношений с заказчиком (КУП ЖКХ района), и как следствие населению будут по предоставлены качественные жилищно-коммунальные услуги.

В настоящее время в каждом укрупненном КУП ЖЭУ четко разграничены функции и созданы бригады для осуществления технического обслуживания, текущего ремонта, рабочих по комплексной уборке, оказания населению дополнительных платных услуг.

Проведена работа по информированию населения о поадресном закреплении жилых домов за укрупненными КУП ЖЭУ, в том числе за рабочими по комплексному обслуживанию зданий и сооружений и их контактные телефоны. Также размещена информация о перечне работ, выполняемых рабочими по комплексному обслуживанию зданий и сооружений.

Практика проведения эксперимента, в том числе по информированию населения Партизанского и Первомайского районов г.Минска о поадресном закреплении рабочих по комплексному обслуживанию зданий (сооружений) и возложенных на них функциональных обязанностях, позволила снизить количество письменных заявок (претензий) граждан в диспетчерские службы на 15,3%.

 **Создание филиала «Единый расчетно-справочный центр г.Минска»**

С целью соблюдению единообразного подхода в области начислений, оплаты, недопущения предъявления гражданам к оплате необоснованных платежей, взыскания задолженности за жилищно-коммунальные услуги, улучшения качества обслуживания населения в структуре КУП «Центр информационных технологий Мингорисполкома» создано подразделение филиал «Единый расчетно-справочный центр г.Минска» (далее – Единый расчетно-справочный центр), в состав которого войдут 43 существующих при УП ЖРЭО районов г.Минска уже созданных расчетно-справочных центра (далее – РСЦ).

В состав Единого расчетно-справочного центра вошли РСЦ и абонентские отделы Ленинского, Московского, Октябрьского, Партизанского, Первомайского, Советского и Центрального районов г.Минска.

Работа по передаче РСЦ всех районах г.Минска будет завершена до 01.01.2016.

Создание Единого расчетно-справочного центра позволит обеспечить максимальную экстерриториальность при осуществлении административных процедур по заявлениям граждан и максимально их унифицирует. Также будет обеспечено единство методического руководства и единообразных подходов к обслуживанию населения, в том числе по начислению оплаты за жилищно-коммунальные услуги.

**Единая диспетчерская служба и Контакт-центр г.Минска**

Запуск пилотного проекта Единой диспетчерской службы с круглосуточным режимом работы и трехзначным телефонным номером 115 осуществлен с 8 сентября 2015 год на территории Партизанского района г.Минска с последующим внедрением во всех районах г.Минска.

До 1 ноября 2015 года планируется объединение диспетчерских служб всех районов г.Минска в Единую диспетчерскую службу.

Контакт-центр г.Минска создается с целью предоставления жителям города единой точки для направления запросов по решению максимального количества вопросов в сфере жилищно-коммунального хозяйства. Контакт-центр г.Минска будет осуществлять прием всех видов запросов жителей по жилищно-коммунальному обслуживанию, а также по другим вопросам городского хозяйства, независимо от района проживания, т.е. жителям не нужно искать телефон диспетчера УП ЖЭС, КУП ЖЭУ, УП ЖРЭО районов г.Минска, аварийной службы – все вопросы можно будет решать по телефону 115.

Гражданин будет иметь возможность обратиться в Контакт-центр г.Минска круглосуточно - по единому телефонному номеру 115, через мобильные приложения или с помощью портала «Мой Горад» 115.бел. Все запросы граждан будут обрабатываться специалистами. Заявки на выполнение коммунальных услуг напрямую будут передаваться в КУП ЖЭУ для исполнения.КУПЖЭУ в свою очередь будут отчитываться перед Контакт-центром г.Минска по каждому этапу выполнения работ.

Расчетное время ожидания клиента на телефонной линии для 80% вызовов составит не более 20 секунд.

Контакт-центр г.Минска будет состоять из операторов 1-го уровня, контактирующих напрямую с населением и отдела Единой диспетчерской службы.

Обратиться в Контакт-центр г.Минска можно будет по всем современным каналам связи: телефонный вызов; использование мобильного приложения; через корпоративный портал; по электронной почте и другие. Обратная связь с населением будет осуществляться как по телефону, так и через мобильные приложения и портал «Наш Горад» 115.бел.

Разрабатывается два мобильных приложения, одно из которых специализировано только для работы с порталом «Наш Горад» 115.бел, а второе - как часть мобильного приложения «Минск-Minsk». Разрабатываемые мобильные приложения дадут возможность жителям города легко и удобно сообщать об обнаруженной проблеме, сфотографировав ее, прикрепив фотографию к запросу и обозначив место проблемы на карте. Приложение также позволит отслеживать изменения статусов обработки переданных запросов.

Меры, принимаемые по реформе жилищно-коммунального хозяйства, одобрены Минским городским Советом депутатов.

Для дальнейшего продолжения реформы жилищно-коммунального хозяйства в г.Минске начата работа по созданию КУП ЖКХ и укрупнению УП ЖЭС, КУП ЖЭУ во всех районах.

***Информация подготовлена***

***ГО «Минское городское жилищное хозяйство»***