**Уважаемые граждане!**

**Информируем о работе “Единой оперативно-диспетчерской службы” по многоканальному короткому телефонному номеру 115.**

Претензии о неоказании жилищно-коммунальной услуги либо оказании ее с недостатками, заявки  на оказание платных услуг, предоставляемых населению, либо устранении  недостатков в содержании и эксплуатации объектов инженерной инфраструктуры и иных объектов принимаются от потребителей по короткому телефонному номеру 115.

Воспользоваться сервисом можно не только со стационарного телефона, но и с номера мобильных операторов A1, МТС и life.

Оперативно-диспетчерская служба работает круглосуточно без выходных и перерывов на обед.

Также претензии и заявки могут подаваться потребителями через личный кабинет пользователя на информационном ресурсе [«Портал «Моя Республика» 115.бел»](https://115.xn--90ais/) и (или) в [мобильном приложении](https://play.google.com/store/apps/details?id=it.minsk.mobile115bel&hl=ru&gl=US) интернет-портала 115.бел.

Как это работает? Все просто: вы звоните по известному номеру, объясняете ситуацию, а диспетчеры задают вопросы по определенному алгоритму. Заявка регистрируется и направляется исполнителям.

Чтобы отслеживать сроки выполнения исполнителями обращения, в работу службы 115 внедрили обратную связь с потребителями. Служба 115 звонит потребителю, специалист уточняет, были ли у них исполнители, что делали, как делали, довольны ли обратившиеся выполненной работой.

На номер 115 стекается вся информация, которая систематизируется в одной программе. Это дает общую картину по району. Видны все болевые точки, например, отдельные проблемные дома. Поступившая информация полезна для анализа отрасли и позволяет принимать более эффективные управленческие решения. В соответствии с ней формируются графики текущих ремонтов.

Самые распространенные направления, по которым поступают заявки: течь в подвалах, отключение электроэнергии в квартире или на лестничной клетке, неисправности лифтов, протекшие потолки, отсутствие уличного освещения, переполненные мусорные контейнеры, беспорядок на тротуарах и проезжей части, бродячие животные.

Рассмотрение заявок осуществляется согласно требованиям Регламента организации работы с претензиями и заявкамипотребителей жилищно-коммунальных услуг, по иным вопросам в областных контакт-центрах, контакт-центре г. Минска, утвержденного приказом Министерства жилищно-коммунального хозяйства от 28.08.2020 № 69.