



**МИНИСТЕРСТВО
ПРОМЫШЛЕННОСТИ, ЭНЕРГЕТИКИ
И ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО
ХОЗЯЙСТВА КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ**

Ленина ул., д. 125, Красноярск, 660009
Телефон (391) 249-34-93, факс (391) 211-12-19
E-mail: pr@miet.krskstate.ru
ОКПО 79863514, ОГРН 1082468046099
ИНН/КПП 2466213777/246601001

06.06.18 № 78-5P2

На № _____

Об организации просветительской
работы по вопросам ЖКХ на
территории края

Главам
муниципальных образований
(по списку)

Министерство промышленности, энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Красноярского края (далее – министерство) информирует о нижеследующем.

В целях повышения правовой грамотности населения, а также для улучшения качества жилищно-коммунальных услуг в Красноярском крае функционирует консультационно-правовой центр по вопросам жилищно-коммунального хозяйства (Call-центр). Посредством деятельности Call-центра гражданам различной возрастной категории и социального статуса представлена возможность бесплатного консультирования на системной основе и, как следствие, повышения их информированности о правах и обязанностях в сфере жилищно-коммунального хозяйства.

Консультацию в Call-центре граждане края могут получить следующими способами:

по телефону «горячей линии» 8-800-333-70-07 в рабочие дни с 9.00 до 20.00 (звонок по Красноярскому краю бесплатный);

через online-консультант и в рубрике «Вопрос-ответ» на сайте gkh24.ru.

По результатам работы Call-центр предоставляет еженедельные отчеты (далее – реестры) главам муниципальных образований Красноярского края о поступивших обращениях граждан. В отношении вопросов, требующих принятия мер реагирования, выделенных в реестре пометкой «Принять меры», в течение пяти дней Call-центр ожидает информацию с официальными пояснениями, в том числе о мерах, принятых в случае выявления фактов нарушения действующего законодательства.

Напоминаем, что необходимо неукоснительно соблюдать (не нарушать) указанные сроки взаимодействия по вопросам, отраженным

в еженедельных реестрах обращений граждан.

Кроме того, Call-центром реализуется информационно-методическая деятельность, по итогам которой разработан ряд информационно-методических материалов, например, такие как:

«Все о коммунальных услугах» в вопросах и ответах;

Управление многоквартирными домами;

Совет МКД. Образцы документов;

Создание ТСЖ;

Выбор способа управления;

Договор управления многоквартирным домом;

О передаче многоквартирного дома;

Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность и др.

Все методические материалы размещены на сайте gkh24.ru в блоке «Жителям и организациям» в разделе «Методические рекомендации» (<http://gkh24.ru/met/>) и направляются в электронном виде обратившимся гражданам. Операторы-консультанты Call-центра оказывают помощь обратившимся гражданам в поиске информации, размещенной на указанном сайте, тем самым обеспечивая пошаговое сопровождение.

Часть методических материалов изданы в печатном варианте, которые при возникновении возможности предоставляются органам местного самоуправления для распространения среди граждан.

Вышеприведенную информацию органам местного самоуправления необходимо использовать в работе при проведении личных приемов, встреч с гражданами.

На основании изложенного прошу организовать работу по информированию населения, проживающего на территории муниципального образования, о возможности получения бесплатной консультации в Call-центре (статьи в средствах массовой информации, справочно на счет-квитанциях на оплату жилищно-коммунальных услуг, официальных сайтах в сети Интернет органов местного самоуправления, исполнителей жилищно-коммунальных услуг, ресурсоснабжающих организаций и др.) и представить в министерство информацию о способах извещения населения.

Указанную информацию необходимо направить на адрес электронной почты a2730314@mail.ru в срок до **01 октября 2018 года** либо по факсу 8(391) 273-03-14 с последующим предоставлением на бумажном носителе.

Заместитель министра



А.Г. Шлома