



МИНИСТЕРСТВО
строительства и жилищно-коммунального
хозяйства Красноярского края

Главам
муниципальных образований
(по списку)

Заводская ул., д. 14, , г. Красноярск, 660075
Телефон: (391) 211-05-39
Факс: (391) 211-08-97
E-mail: priem@krasminstroy.ru

[МЕСТО ДЛЯ ШТАМПА]

От _____

Об организации просветительской
работы по вопросам ЖКХ на
территории края

Министерство строительства 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 продолжает функционировать консультационно-правовой центр Красноярского края по вопросам организации предоставления жилищно-коммунальных услуг (далее – отдел Call-центр).

Посредством деятельности отдела Call-центр 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 отделе Call-центр 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 отдел 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** отдел Call-центр ожидает информацию с официальными пояснениями, в том числе о мерах, принятых в случае выявления фактов нарушения

действующего законодательства.

Обращаю внимание, что по поручению министерства отдел Call-центр еженедельно на сайте gkh24.ru в разделе «Call-центр по вопросам ЖКХ» в блоке «Информация по отработке муниципальными образованиями еженедельных реестров обращений граждан» (прямая ссылка – <http://gkh24.ru/pages/view/197>) размещает информацию по соблюдению (несоблюдению) органами местного самоуправления сроков взаимодействия по отработке обращений граждан, поступающих в отдел Call-центр в телефонном режиме, требующих принятия мер реагирования.

Согласно данным, содержащимся в указанном блоке на сайте gkh24.ru, предусмотренные сроки взаимодействия с отделом Call-центр по вопросам, отраженным в еженедельных реестрах обращений граждан, соблюдаются не всеми администрациями муниципальных образований Красноярского края.

Так, по итогам 2024 года органы местного самоуправления следующих муниципальных образований систематически нарушали сроки предоставления информации по еженедельным реестрам в отдел Call-центр:

г. Ачинск;
г. Назарово;
г. Шарыпово;
Емельяновский район;
Енисейский район;
Канский район;
Курагинский район;
Рыбинский район;
Сухобузимский район.

Информация по отработке обращений граждан, требующих принятия мер реагирования, предоставляется указанными администрациями несвоевременно, не в полном объеме либо после многочисленных напоминаний сотрудниками отдела Call-центра в телефонном режиме.

Принимая во внимание вышеизложенное, прошу:

1. организовать работу по информированию населения, проживающего на территории муниципального образования, о возможности получения бесплатной консультации в отделе Call-центр, в том числе следующими способами:

статьи в средствах массовой информации;

справочно в счет-квитанциях на оплату жилищно-коммунальных услуг, на официальных сайтах в сети Интернет органов местного самоуправления, исполнителей жилищно-коммунальных услуг, ресурсоснабжающих организаций и др. с обязательным отражением информации, определяющей идентификацию контактных данных («горячая линия» 8-800-333-70-07) к отделу Call-центр;

2. организовать работу по неукоснительному соблюдению (не нарушению) предусмотренных сроков взаимодействия

с отделом Call-центр по вопросам, отраженным в еженедельных реестрах обращений граждан;

3. в срок до 28 февраля 2025 года представить в министерство, в том числе на адрес электронной почты call1984@mail.ru, информацию о проделанной работе.

Заместитель министра

Ю.В. Шестопапов

[МЕСТО ДЛЯ ПОДПИСИ]