

Новое мобильное приложение ГИС ЖКХ «Госуслуги.Дом».

Вопросы и ответы

1. О мобильном приложении.

«Госуслуги.Дом» – это современный эффективный инструмент для решения вопросов ЖКХ собственниками недвижимости в многоквартирных домах. Мобильное приложение разработано АО «Оператор информационной системы» (Оператор ГИС ЖКХ) на основе ГИС ЖКХ при поддержке Минстроя России и Минцифры России.

2. Почему мобильное приложение «Госуслуги.Дом» полезно всем участникам сферы ЖКХ?

Одна из задач мобильного приложения – создание комфортных условий для реализации целей по «цифровой трансформации» региональными администрациями. Функционал приложения позволяет в значительной степени увеличить показатели «цифровой зрелости» региона, например, проведение общедомовых собраний в электронном виде.

Массовое внедрение мобильного приложения повышает прозрачность в сфере управления жилищным фондом и обеспечивает прямой канал обратной связи жителей с управляющими организациями, а это, в свою очередь, помогает снижать количество жалоб, поступающих на уровень главы региона и региональных администраций.

3. В чём уникальность приложения?

Мобильное приложение «Госуслуги.Дом» – единственный многофункциональный сервис по управлению домом, доступный сразу во всех регионах Российской Федерации.

- Функционал позволяет пользователям получать обратную связь от управляющей организации через онлайн-канал с ограниченным сроком ответа.

- Даёт возможность воздействовать на управляющую организацию через обращения в ГЖИ в случае неудовлетворенности решением.

- Доступная для всех регионов легитимная онлайн-платформа для проведения общедомовых собраний собственников.

- Мобильное приложение – это механизм контроля пользователями ежегодных отчётов по расходам управляющей организации.

- Информирование жителей в доступном формате о составе работ по капитальному ремонту в доме и сроках его проведения.

- Передача показаний по всем счётчикам в одном приложении. Возможность просмотра истории внесённых показаний. Отсутствие

запретов и ограничений на передачу показаний корректно оформленных приборов учёта.

- Автоматическое напоминание о необходимости передачи показаний в определённый срок и оплата жилищно-коммунальных услуг.

- Информирование собственников о важных событиях в доме напрямую от управляющей организации через функционал информационных сообщений, что является удобной и современной заменой информационного стенда.

- Прямое общение собственников жилья с соседями с помощью удобных чатов в мобильном приложении.

4. Каким образом можно информировать пользователей о запуске мобильного приложения?

При запуске приложения в регионах можно использовать различные каналы коммуникации. Это могут быть:

- порталы региональных администраций;
- личные аккаунты глав регионов в социальных сетях;
- квитанции региональных расчётно-кассовых центров с размещением на них специальных QR-кодов для скачивания мобильного приложения;

- баннеры-тизеры, размещённые на ресурсах региональных МФЦ и других ведомственных сайтах;

- контент о запуске мобильного приложения в региональных пабликах и на ресурсах региональных ЦУР;

- распространяемая в Telegram-каналах регионов информация о запуске мобильного приложения и его функционале;

- наружная социальная реклама (видеоэкраны, сити-форматы, билборды);

- социальная реклама на региональных ТВ-каналах;

- запуск спецпроектов с региональными СМИ по использованию приложения;

- мероприятия с региональными интернет-провайдерами.

Полный пакет информационных материалов готовит Оператор ГИС ЖКХ. Материалы размещены по ссылке (в папке с названием «Для органов власти»): <https://disk.yandex.ru/d/Pkkj19pZ-Wp5ng>

Каналы коммуникации, предполагающие затраты на размещение, используются при наличии ресурсов и возможностей у ответственных органов власти.

5. Как мобильное приложение «Госуслуги.Дом» будет выполнять роль канала обратной связи между собственниками недвижимости и управляющими организациями?

Массовое внедрение нового мобильного приложения «Госуслуги.Дом» поможет более оперативно выявлять проблемы с жилым фондом. Это прямой канал коммуникации между жителями и управляющими организациями, что, свою очередь, снижает число обращений, поступающих сегодня на имя глав субъектов и органов власти.

Функционал мобильного приложения позволяет отслеживать сроки выполнения заявок пользователей и сроки предоставления ответов от управляющих организаций и других органов. Таким образом, по каждому обращению пользователей предполагается ответ со стороны управляющих организаций.

6. Какие функции сейчас доступны в приложении?

На сегодняшний день пользователи мобильного приложения могут передавать показания всех приборов учёта в квартире, оплачивать выставленные счета за ЖКУ, отправлять заявки в управляющую организацию, изучать отчёты управляющей организации и планы по проведению капитального ремонта в доме. Кроме того, в мобильном приложении можно читать интересные и полезные материалы, касающиеся сферы ЖКХ.

7. Каким образом мобильное приложение «Госуслуги.Дом» поможет повысить качество оказания жилищно-коммунальных услуг?

В мобильном приложении реализован функционал, позволяющий оценивать качество работы управляющей организации. На основе оценок пользователей формируется честный рейтинг управляющей организации, что, в свою очередь, позволяет собственникам поднимать вопросы о выборе конкретной управляющей организации для работы в своём доме. Чем добросовестнее работает управляющая организация, тем выше её рейтинг и доверие собственников.

Любой пользователь мобильного приложения может посмотреть, на какие цели управляющая организация направляет средства собственников. Важно, что в мобильном приложении существует онлайн-канал с управляющей организацией с ограниченным сроком ответа – в ряде жизненных ситуаций время ответа ограничено 3 сутками. Также пользователь может воздействовать на управляющую организацию через обращения в жилищную инспекцию в случае неудовлетворённости решением вопросов ЖКХ.

8. Зачем проводить общие собрания собственников в мобильном приложении «Госуслуги.Дом»?

Легитимные онлайн-голосования, масштабируемые на все регионы страны, помогут собственникам отслеживать свои голоса и минимизировать фальсификацию. Проголосовать в мобильном приложении можно за 2 минуты, просмотрев дополнительные материалы по голосованию. Кроме того, собственники могут оперативно инициировать проведения общих собраний в режиме онлайн.

9. Каким образом осуществляется контроль всех поступающих через мобильное приложение заявок в управляющую организацию?

Все поступающие через мобильное приложение заявки отображаются в личном кабинете управляющей организации в ГИС ЖКХ. Это значит, что управляющая организация обязана ответить пользователю на его обращение в установленные сроки.

10. С какими проблемами наиболее часто сталкиваются пользователи?

Наиболее частой проблемой, с которой сталкиваются пользователи, является отсутствие подтвержденной недвижимости в мобильном приложении. В большинстве случаев это связано с тем, что в ГИС ЖКХ не размещены кадастровые номера объектов недвижимости, то есть отсутствует связь помещений с информацией из Росреестра.

Размещением данных о недвижимости занимаются управляющие организации (или ОМС – в случае, если в качестве способа управления домом собственники выбрали непосредственное управление) на портале ГИС ЖКХ.

Пошаговое описание процесса:

- 1) в личном кабинете организации в меню «Объекты управления» выбрать команду «Объекты жилищного фонда»;
- 2) на странице «Реестр объектов жилищного фонда» ввести нужный адрес в поисковике, нажать на гиперссылку «Информация подъездах». Перейти во «Все помещения», выбрать нужное
- 3) войти в карточку помещения, нажать кнопку «Операции», выбрать пункт «Установить связь помещения с информацией из Росреестра»
- 4) выбрать нужный кадастровый номер из результатов поиска, далее подтвердить операцию, нажав на кнопку «Разместить информацию»
- 5) если кадастровый номер недвижимости не удастся найти штатным инструментом адресного поиска, но он есть в Справочной информации об объектах недвижимости Росреестра в режиме online

<https://lk.rosreestr.ru/eservices/real-estate-objects-online>, то нужно скопировать номер из Росреестра, очистить все поля поиска, кроме «Субъект РФ», и выполнить поиск только по кадастровому номеру объекта.

- б) если кадастровый номер не найден, то поставить галочку в поле «Отображать записи, для которых уже установлена связь с объектом ГИС ЖКХ», и повторить поиск.
- 7) если и в этом случае кадастровый номер не найден, то сделать скриншот и отправить в техподдержку ГИС ЖКХ обращение об отсутствии кадастрового номера. Служба поддержки присвоит обращению индивидуальный номер и обратится в Росреестр с соответствующим запросом.
- 8) если помещение ранее было пронумеровано или названо как-то иначе, чем в информации из Росреестра, и система выдаёт сообщение, что выполнение операции невозможно, так как изменён номер помещения, по которому имеются открытые лицевые счета или размещены приборы учёта, то после выбора кадастрового номера необходимо восстановить исходное наименование помещения (номер или аббревиатуру).

Контактные лица АО «Оператор информационной системы»

Директор направления социальных сервисов **Александр Кондеев** (*управление проектом*), e-mail: kondeev_av@oisrf.ru, тел.: 8(964)768-87-37;

Начальник отдела маркетинга **Алина Атаманенко** (*продвижение*), e-mail: atamanenko_av@oisrf.ru, тел.: 8(933) 302-96-13;

Шеф-редактор **Анна Московкина** (*работа «Информационных сообщений»*), e-mail: moskovkina_as@oisrf.ru, тел.: 8(915)315-70-49;

Начальник отдела управления качеством данных **Денис Пашенко** (*техническое обеспечение и данные*), e-mail: paschenko_dv@oisrf.ru, тел.: 8 (915) 493-90-55.