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

Напоминаем, что в целях повышения правовой грамотности населения, а также для улучшения качества жилищно-коммунальных услуг в Красноярском крае продолжает функционировать консультационно­правовой центр Красноярского края по вопросам организации предоставления жилищно-коммунальных услуг (далее - 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.

Обращаем внимание, что необходимо неукоснительно соблюдать (не нарушать) указанные сроки взаимодействия по вопросам, отраженным в еженедельных реестрах обращений граждан.

В ходе своей деятельности сотрудники Call-центра осуществляют: мониторинг системности тем, поступающих обращений; взаимодействие с контрольно-надзорными органами и органами местного самоуправления, с целью незамедлительного решения проблемных вопросов. Помимо этого, представителями Call-центра осуществляется: личный прием граждан в рамках работы мобильной приемной Губернатора Красноярского края, общественной приемной Красноярского регионального отделения «Ассоциация юристов России», в том числе с выездом на территории муниципальных образований края;

участие в личном приеме граждан, проводимом руководителем министерства;

участие в мероприятиях партии «Единая Россия»; предоставление разъяснений в краевые средства массовой информации. Накопленный опыт позволяет Call-центру осуществлять информационную деятельность, в ходе которой на сайте gkh24.ru размещаются, а также направляются в электронном виде обратившимся гражданам информационные материалы по вопросам жилищно-коммунального хозяйства: в рубрике «Новости» размещаются разъяснения изменений положений нормативно-правовых актов жилищного законодательства;

в рубрике «Ограничение роста платы за коммунальные услуги» размещается информация об обосновании величины роста платы граждан за комплекс коммунальных услуг;

в рубрике «Основные темы ЖКХ в вопросах и ответах» размещаются часто задаваемые вопросы, содержащиеся в обращениях граждан, и ответы, соответствующие действующему жилищному законодательству;

в рубрике «Энергосбережение» размещаются разъяснения норм действующего законодательства по теме установки и эксплуатации приборов учета коммунальных ресурсов;

в рубрике «Информация» в блоке «Законодательство» размещаются реквизиты нормативно-правовых актов, регламентирующих деятельность жилищно-коммунальной сферы и т.д.

Работа по пополнению и актуализации информации, подлежащей размещению в указанных рубриках, проводится регулярно с учетом мониторинга изменений положений нормативно-правовых актов жилищного законодательства, а также вопросов, содержащихся в обращениях граждан, поступающих в Call-центр.

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, 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 Call-центру.