**УП ЖКХ Шумилинского района принимает заявки по короткому номеру 115**

В Шумилинском районе, как и по всей республике, с января 2019 года заработала в постоянном режиме единая диспетчерская служба 115. Работа контакт-центра направлена на повышение уровня обслуживания клиентов и ужесточение контроля за сроками и качеством выполнения заявок. Функции контакт-центра заключаются в приемке, регистрации и передаче заявки адресату. Она должна касаться исключительно жилищно-коммунального хозяйства. К примеру, водоснабжения и водоотведения, уборки территорий и санитарной очистки домовладений, эксплуатации и содержания жилого фонда.  Жители любого населённого пункта района имеют возможность сообщить о любой проблеме в сфере ЖКХ, набрав всего один телефонный номер без кодов с любого городского номера, а также с мобильного телефона всех операторов. Создана система, при которой ни одну заявку, оставленную по единому короткому номеру, нельзя проигнорировать, так как ведётся аудиозапись телефонных разговоров, и все заявки строго фиксируются в системе в электронном виде. Просмотреть любую из них может и глава облисполкома, и министр ЖКХ. Запись телефонных разговоров позволяет исключить возможность грубого, хамского, некомпетентного общения между диспетчером и гражданином: при необходимости жалобу каждой из сторон можно проверить и объективно рассмотреть. Уточняющие вопросы, которые задают операторы, не должны смущать заявителей. Ответы на них позволят составить более полную картину проблемы, установить координаты заявителя для обратной связи с ним. Система позволяет устранить возможность некорректной оценки уровня сложности и срочности заявки, когда специалисты самостоятельно определяли очерёдность её выполнения, что приводило к повторным обращениям недовольных граждан на «горячие линии» вышестоящих государственных органов. Специалисты контакт-центра передают заявки строго по компетенции, что сокращает сроки их выполнения. Электронная форма регистрации заявок предусматривает их классификацию по видам и категориям (претензии потребителей жилищно-коммунальных услуг, заявки на оказание дополнительных платных услуг или заявки не претензионного характера, связанные с благоустройством, бытовым обслуживанием населения), в соответствии с которыми автоматически устанавливаются определённые законодательством предельные сроки их выполнения. Заявки, которые невозможно выполнить сразу, например, на выполнение работ, предусмотренных капитальным ремонтом, в обязательном порядке берутся на контроль. За время функционирования единой диспетчерской службы и контакт центра в Витебской области, система доказала свою эффективность. Поэтому, для устранения дублирования функций, искажения учёта и строгого контроля за выполнением заявок через автоматизированную систему 115, **с 20 июля 2019 года** прекращается приём заявок от населения через другие номера городских и мобильных служебных телефонов диспетчеров, а также мастеров, начальников участков и подразделений УП ЖКХ Шумилинского района.