

Новое мобильное приложение ГИС ЖКХ «Госуслуги.Дом». Вопросы и ответы

1. О мобильном приложении «Госуслуги.Дом»

«Госуслуги.Дом» – это современный и 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 РФ и Минцифры РФ.

2. Какие возможности даёт приложение собственникам жилья в многоквартирных домах?

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 жилищную инспекцию в случае неудовлетворённости решением вопросов ЖКХ.
- Доступная для всех регионов легитимная онлайн-платформа для проведения общедомовых собраний.
- Реализован механизм контроля пользователями ежегодных отчётов по расходам управляющей организации.
- В приложении идёт информирование жителей в доступном формате о составе работ по капитальному ремонту в доме и сроках его проведения.
- Передача показаний по всем счётчикам в одном месте. Возможность просмотра архива передачи показаний.
- Автоматическое напоминание о необходимости передачи показаний в определённый срок и оплата жилищно-коммунальных услуг.
- Передача информации о важных событиях в доме напрямую от управляющей организации собственникам через функционал информационных сообщений – замена информационного стенда в доступном электронном формате.
- Прямое общение собственников жилья с соседями с помощью чатов в удобной форме.

3. Почему важно работать с качеством данных и закреплять кадастровые номера недвижимости?

Из-за отсутствия закреплённых кадастровых номеров (по данным на декабрь 2022 года показатель заполнения КН составляет 52,8% в целом по стране), пользователь не сможет увидеть свою квартиру в мобильном приложении и начать полноценную работу: подавать заявки, участвовать в голосовании, изучать необходимую информацию. Потому важно актуализировать базу кадастровых номеров в ГИС ЖКХ по каждому дому.

4. У кого какие функции в процессе внедрения мобильного приложения «Госуслуги.Дом»?

Для оперативного и эффективного взаимодействия Оператором ГИС ЖКХ создано единое коммуникационное пространство со всеми участниками пилотного проекта из регионов <https://t.me/+tboldStyUvQzZjgy>

Органы региональной власти контролируют взаимодействие всех участников процесса внедрения, информируют граждан по своим каналам, ведут отчётность для федерального центра.

Оператор ГИС ЖКХ отвечает за своевременное обновление мобильного приложения, исправление проблем, координацию работы по подготовке данных и продвижению приложения.

Управляющие организации готовят данные для внесения в ГИС ЖКХ, отвечают на заявки граждан, информируют жителей дома о важных событиях, занимаются продвижением мобильного приложения в рамках своих каналов взаимодействия с пользователями (сайты, домовые чаты, информационные стенды в подъездах, личный контакт).

Органы жилищного надзора занимаются координацией взаимодействия управляющих организаций с Оператором ГИС ЖКХ и региональной властью. Регулируют процесс внедрения и работы с качеством данных.

5. Как внести данные о недвижимости собственника вашего дома?

Размещение данных о недвижимости производится на портале ГИС ЖКХ. Пошаговый процесс:

- 1) в личном кабинете организации в меню «Объекты управления» выбрать команду «Объекты жилищного фонда»;
- 2) на странице «Реестр объектов жилищного фонда» в сведениях о добавленном доме нажать кнопку «Добавить»;
- 3) в раскрывающемся меню выбрать команду «Помещение»;
- 4) в окне «Информация о помещении» заполнить обязательные поля (отмечены звездочкой);
- 5) в поле «Номер помещения» в случае жилых помещений можно вводить номера, буквы и символы, например: «11», «11а» или «11-а»;
- 6) нажать кнопку «Разместить информацию».

Если помещение ранее было пронумеровано или названо как-то иначе, чем данные из Росреестра, и система блокирует изменение из-за наличия существующих приборов учёта или лицевых счетов, после привязки кадастрового номера нужно восстановить исходное наименование помещения (номер или аббревиатуру). Если размещение прошло успешно, нужно повторить процесс для добавления нужного количества помещений.

Внесение данных о недвижимости поможет решить многие вопросы пользователей и избавит управляющие организации от многих проблем в будущем. Кроме того, корректные данные дадут возможность пользователям использовать весь функционал приложения, а управляющим организациям оперативно реагировать на их обращения. Таким образом, мобильное приложение «Госуслуги.Дом» станет надёжной, эффективной платформой для коммуникации собственников и управляющих организаций.

6. Как закрепить кадастровый номер конкретной квартиры?

Если данные о помещении уже заполнены, но кадастровый номер не присвоен или стоит отметка «у помещения отсутствует кадастровый номер», то нужно войти в карточку помещения, нажать кнопку «Операции», выбрать пункт «Установить связь помещения с информацией из Росреестра» и выбрать нужное помещение из результатов поиска. В случае, если кадастровый номер недвижимости не удаётся найти штатным инструментом адресного поиска, но он есть в Едином государственном реестре недвижимости <https://lk.rosreestr.ru/eservices/real-estate-objects-online>, то нужно скопировать номер из Росреестра, очистить остальные поля, кроме региона, и выполнить поиск только по кадастровому номеру.

Если кадастровый номер не найден, то поставить две галочки в соответствующие поля и поискать снова. Если и в этом случае кадастровый номер не найден, то сделать скриншот и отправить в техподдержку.

Служба поддержки присвоит обращению индивидуальный номер и обратится в Росреестр с соответствующим запросом. Росреестр закрепит кадастровый номер конкретной квартиры. Обращаем внимание, что чем быстрее вы проведёте эти процедуры, тем скорее сведете к минимуму возможные проблемы и риски в будущем и для себя, и для пользователей.

7. Где можно просматривать и отвечать на заявки пользователей, поступающие через мобильное приложение «Госуслуги.Дом»?

Все заявки пользователей размещаются в ГИС ЖКХ. Здесь же нужно размещать ответы на заявки. Система автоматически направит ваш ответ пользователю в мобильное приложение «Госуслуги.Дом». Пользователь увидит соответствующее уведомление на экране смартфона и, зайдя в приложение, прочитает ваш ответ.

8. Сколько времени даётся управляющей организации для ответа пользователю?

Всё зависит от того, с какой проблемой обратился пользователь. Как правило, ответить на обращение пользователя необходимо в течение трёх-пятнадцати дней.

9. Как можно информировать пользователей о запуске мобильного приложения?

При запуске приложения в пилотных регионах используются все возможные каналы коммуникации. Информация публикуется на официальных страницах региональных и муниципальных органов власти, а также в СМИ.

Для привлечения пользователей в приложение со стороны управляющих организаций эффективно будет использовать официальный сайт и общедомовые чаты (если есть). Также управляющие организации могут размещать листовки на информационных стендах в подъездах.

Полный пакет материалов (листовки для информационных стендов, видео, картинки и текст для размещения на сайте и в домовых чатах готовит Оператор ГИС ЖКХ. Материалы размещены по ссылке (в папке с названием «Для управляющих организаций»): <https://disk.yandex.ru/d/7uMOpSafFp1hLg>.

10. Как пользоваться функцией «Информационные сообщения»?

В мобильном приложении «Госуслуги.Дом» работает раздел «Информационные сообщения», в нём с помощью ГИС ЖКХ можно публиковать информацию от управляющих организаций, а также интересные, полезные статьи. На создание сообщения от управляющей организации уходит, как правило, несколько минут.

Создание, распечатка и размещение листовок на информационных стендах требует гораздо больше ресурсов (в том числе и материальных) и времени. Поэтому для управляющих организаций важно, чтобы как можно больше собственников узнали обо всех возможностях мобильного приложения, начали им пользоваться и получать актуальную, важную, достоверную информацию.

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 Пащенко** (*техническое обеспечение и данные*), e-mail: paschenko_dv@oisrf.ru, тел.: 8(915) 493-90-55.

