

20.11.2020
№ 504-3571

**Об утверждении Порядка
управления услугами
жизнеобеспечения города Астаны**

В соответствии с подпунктом 19-13) статьи 9 Закона Республики Казахстан «О статусе столицы Республики Казахстан», постановлением акимата города Нур-Султан от 10 января 2020 года № 504-22 «Об определении городского оператора системы жизнеобеспечения», акимат города Астаны **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Порядок управления услугами жизнеобеспечения города Астаны (далее – Порядок) согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Признать утратившим силу постановление акимата города Астаны от 26 июня 2018 года № 17-1178 «Об утверждении Регламента управления услугами жизнеобеспечения города Астаны».

3. Государственному коммунальному предприятию на праве хозяйственного ведения «Городской центр мониторинга и оперативного реагирования» акимата города Астаны, исполнительным органам, их подведомственным организациям, территориальным органам центральных исполнительных органов (по согласованию), иным организациям и юридическим лицам, оказывающим услуги в сфере жизнеобеспечения города Астаны, осуществлять деятельность по исполнению обращений в сфере услуг жизнеобеспечения в соответствии с Порядком.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня подписания.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя акима города Астаны Глотова Е.С.

Аким

«Астана қаласы әкімінің аппараты» ММ
Мемлекеттік-құқықтық бөлімі

Ж. Қасымбек

Астана қаласы
әкімдігінің және әкімінің актілері үшін

Приложение
к постановлению акимата
города Астаны
от «10» 11 2024 года
№ 514-3541

Порядок
управления услугами жизнеобеспечения города Астаны

Глава 1. Общие положения

1. Настоящий Порядок управления услугами жизнеобеспечения города Астаны (далее – Порядок) регулирует процесс приема, регистрации и исполнения обращений жителей города Астаны, поступающих посредством единого контактного номера телефона (109) и альтернативных каналов связи.

2. Порядок разработан в соответствии с нормами Гражданского кодекса Республики Казахстан, Законом Республики Казахстан «О местном государственном управлении и самоуправлении в Республике Казахстан», Законом Республики Казахстан «О государственном имуществе», Законом Республики Казахстан «О статусе столицы Республики Казахстан» и постановлением акимата города Нур-Султан от 10 января 2020 года № 504-22 «Об определении городского оператора системы жизнеобеспечения».

3. Порядок устанавливает механизм взаимодействия между Государственным коммунальным предприятием на праве хозяйственного ведения «Городской центр мониторинга и оперативного реагирования» акимата города Астаны и исполнительными органами, финансируемыми из бюджета города Астаны, их подведомственными организациями, территориальными органами центральных исполнительных органов (по согласованию) и иными организациями и юридическими лицами (по согласованию), оказывающими услуги в сфере жизнеобеспечения города Астаны, а также сроки и качество исполнения обращений, поступающих посредством единого контактного номера телефона (109) и альтернативных каналов связи.

4. Обращения, поступающие посредством единого контактного номера телефона (109) и альтернативных каналов связи, подлежат обязательному, качественному и своевременному исполнению исполнительными органами, финансируемыми из бюджета города Астаны, их подведомственными организациями, территориальными органами центральных исполнительных органов (по согласованию) и иными организациями и юридическими лицами (по согласованию), оказывающими услуги в сфере жизнеобеспечения города Астаны в соответствии с Порядком.

Глава 2. Термины и определения

5. В Порядке используются следующие термины и определения:

- 1) услуги жизнеобеспечения – коммунально-бытовые и иные услуги, оказываемые ответственными службами, направленные на удовлетворение основных потребностей населения города Астаны;
- 2) обращение – заявление в устной, письменной (бумажной и/или электронной) форме, а также в форме видеообращения, поступившее на единый контактный номер телефона (109) либо по альтернативным каналам связи;
- 3) заявитель – физическое или юридическое лицо, подавшее обращение посредством единого контактного номера телефона (109) или по альтернативным каналам связи;
- 4) iКОМЕК109 – Государственное коммунальное предприятие на праве хозяйственного ведения «Городской центр мониторинга и оперативного реагирования» акимата города Астаны, определенное городским оператором системы жизнеобеспечения постановлением акимата города Астаны от 10 января 2020 года № 504-22;
- 5) ответственная служба – исполнительные органы, финансируемые из бюджета города Астаны, их подведомственные организации, территориальные органы центральных исполнительных органов (по согласованию) и иные организации и юридические лица (по согласованию), оказывающие услуги в сфере жизнеобеспечения города Астаны;
- 6) оперативные службы – организации города Астаны, оказывающие круглосуточную экстренную помощь;
- 7) 109 – единый контактный номер телефона для обращений в iКОМЕК109;
- 8) альтернативные каналы связи – электронная почта, мобильное приложение, Telegram-бот, страницы в социальных сетях и иные аккредитованные каналы для коммуникации iКОМЕК109 с населением города Астаны;
- 9) уровень критичности – показатель существенности и значимости обращения, предусмотренный Классификатором услуг и определяемый в зависимости от характера угрозы жизни и здоровью человека и степени общественной опасности;
- 10) База знаний – электронная база данных ИС для хранения, пополнения, обновления и поиска необходимой информации для предоставления ответа заявителю, формируемая из данных, предоставляемых ответственными службами;
- 11) Классификатор услуг – электронный систематизированный перечень услуг, оказываемых ответственными службами, сформированный методом иерархического построения, содержащий в себе уровни критичности и сроки рассмотрения обращений по видам оказываемых услуг;
- 12) ИС – информационная система iКОМЕК109, предназначенная для работы над обращениями;

13) системная проблема – проблема, сформированная на основании информации о часто поступающих, постоянных, повторно поступающих инцидентах, которые не исполняются ответственными службами или исполнение которых осуществляется с нарушением сроков, большим количеством жалоб или повторных обращений. На формирование проблемы в качестве системной также влияет уровень критичности, общественный резонанс и иные значимые факторы;

14) панель управления городом Астаной — это информационный портал, отображающий объем информации по поступающим обращениям и статусы с разделениями на структурные подразделения акимата города Астаны, рейтинг руководителей и др.;

15) переназначение – переадресация обращения от одной ответственной службы другой в рамках процесса исполнения обращения;

16) промежуточный ответ – это сообщение, направляемое заявителю в процессе рассмотрения обращения, которое содержит информацию о текущем статусе обращения, о принятых мерах или о причинах задержки в предоставлении окончательного ответа;

17) неблагоприятный ответ – мотивированное окончательное решение по обращению, не удовлетворяющее требования заявителя;

18) оператор iКОМЕК109 – работник iКОМЕК109, ответственный за прием, регистрацию и классификацию обращения;

19) инспектор iКОМЕК109 – работник iКОМЕК109, ответственный за взаимодействие ответственных служб при исполнении обращений;

20) консультация – это обращение, на которое ответ заявителю предоставляется оператором iКОМЕК109 с использованием информации, полученной из Базы знаний;

21) инцидент – это обращение, в котором заявитель сообщает о происшествии или ситуации, требующей внимания и вмешательства ответственных служб, включая аварии или другие нештатные ситуации, которые могут повлиять на безопасность или качество жизни людей;

22) жалоба – это обращение, в котором заявитель выражает недовольство по поводу качества услуг, предоставленных или предоставляемых ему ответственными службами;

23) благодарность – это обращение, в котором заявитель выражает признательность за качественное выполнение услуг ответственными службами или отмечает положительный опыт взаимодействия с ними;

24) предложение – это обращение, в котором заявитель предлагает улучшения, изменения или новые идеи, направленные на совершенствование работы ответственных служб.

Глава 3. Цель и задачи Порядка

6. Целью Порядка является повышение качества и оперативности предоставления услуг в сфере жизнеобеспечения города Астаны.

7. Задачи Порядка:

- 1) прием обращений от жителей города Астаны в режиме 24/7;
- 2) совершенствование процесса взаимодействия между iКОМЕК109 и ответственными службами по вопросам жизнеобеспечения города Астаны;
- 3) контроль за качеством и оперативностью решения проблем населения города Астаны в сфере жизнеобеспечения;
- 4) совершенствование процесса оповещения и информирования населения города Астаны о планово-профилактических, аварийных работах;
- 5) уменьшение количества системных проблем города Астаны.

Глава 4. Ответственность

8. iКОМЕК109 несет ответственность за:

- 1) доступность ИС и всех каналов связи в режиме 24/7;
- 2) круглосуточный прием и регистрацию обращений по единому контактному номеру телефона (109) и по альтернативным каналам связи;
- 3) правильную классификацию и своевременное направление обращений в работу ответственным службам;
- 4) контроль за своевременным исполнением обращений в соответствии с установленными настоящим Порядком сроками;
- 5) контроль за качеством ответов, предоставляемых заявителям ответственными службами;
- 6) обеспечение взаимодействия между ответственными службами при исполнении обращений;
- 7) анализ и выявление системных проблем города Астаны и доведение их до ответственных служб и руководства города Астаны.

9. Работники ответственных служб, которым выданы учетные записи для работы в ИС, несут ответственность за:

- 1) всестороннее и полное изучение причин, послуживших основанием для обращения заявителя;
- 2) своевременное исполнение обращений в соответствии с установленными настоящим Порядком сроками;
- 3) достоверность, качество и полноту ответов, предоставляемых заявителям.

10. Первый руководитель ответственной службы либо лицо, его замещающее, несет ответственность за:

- 1) актуальность Базы знаний и Классификатора услуг в части услуг, оказываемых ответственной службой;
- 2) своевременное информирование iКОМЕК109 о планируемых планово-профилактических работах;
- 3) оперативное информирование iКОМЕК109 об аварийных работах и сроках устранения аварий;
- 4) уменьшение количества системных проблем, связанных с деятельностью ответственной службы.

Глава 5. Порядок приема, регистрации и классификации обращений

11. Прием обращений осуществляется iКОМЕК109 круглосуточно по единому контактному номеру телефона 109 и по альтернативным каналам связи.

12. Регистрации подлежат все обращения. Каждому обращению должен быть присвоен соответствующий уровень критичности, и оно должно быть правильно классифицировано в соответствии с Классификатором услуг.

13. В случае отсутствия подходящего классификатора, оператор iКОМЕК109 выбирает «Услугу 1» более подходящую по теме обращения с описанием в Классификаторе услуг.

14. Обращениям присваиваются следующие уровни критичности:

1) «Очень высокий» – уровень ответственности исполнения обращения ответственными службами время исполнения, по которым составляет до 24 (двадцати четырех) часов, без возможности продления срока рассмотрения обращения;

2) «Высокий» – уровень ответственности исполнения обращения ответственными службами время исполнения, по которым составляет до 72 (семидесяти двух) часов, без возможности продления срока рассмотрения обращения;

3) «Средний» – уровень ответственности исполнения обращения ответственными службами срок исполнения, по которым составляет до 7 (семи) календарных дней, без возможности продления срока рассмотрения обращения;

4) «Низкий» – уровень ответственности исполнения обращения ответственными службами срок исполнения, по которым составляет до 7 (семи) календарных дней, с возможностью продления срока рассмотрения обращения до 3 (трех) календарных дней с момента продления.

15. Порядок работы с обращениями, отнесенным к категории «Консультация»:

по обращениям, отнесенным к категории «Консультация», оператором iКОМЕК109 предоставляется необходимая информация заявителю в соответствии с Базой знаний. В случае удовлетворения заявителя полученной информацией, обращение классифицируется согласно Классификатору услуг и переводится оператором iКОМЕК109 в статус «Закрыто».

16. Порядок работы с обращениями, отнесенным к категории «Благодарность»:

по обращениям, отнесенным к категории «Благодарность» оператор iКОМЕК109 классифицирует обращение согласно Классификатору услуг, переводит в статус «Назначено» и направляет соответствующей ответственной службе.

После принятия ответственной службой обращения, отнесенного к категории «Благодарность», iКОМЕК109 переводит обращение в статус «Закрыто» без уведомления заявителя.

17. Порядок работы с обращениями, отнесенным к категории «Инцидент», «Предложение», «Жалоба»:

по обращениям, отнесенным к категориям «Инцидент», «Предложение» или «Жалоба», требующим предоставления заявителю дополнительной информации или проведения соответствующих мероприятий, оператор iКОМЕК109:

- 1) классифицирует обращение согласно Классификатору услуг;
- 2) назначает соответствующий уровень критичности, в случае присутствия угрозы жизни или здоровью человека, проставляет отметку «Есть угроза жизни/здоровью»;
- 3) переводит обращение в статус «Назначено»;
- 4) направляет соответствующей ответственной службе для исполнения.

18. После надлежащего исполнения ответственной службой обращения, отнесенного к категориям «Инцидент», «Предложение» или «Жалоба», iКОМЕК109 переводит обращение в статус «Закрыто» и уведомляет заявителя об исполнении обращения.

Глава 6. Порядок исполнения обращений, отнесенных к категории «Инцидент», «Предложение», «Жалоба»

19. Обращение со статусом «Назначено» в обязательном порядке должно быть принято в работу назначенной ответственной службой посредством перевода обращения в статус «В работе».

20. Обращение может быть направлено инспектором iКОМЕК109 в работу нескольким ответственным службам, если исполнение обращения требует их совместной работы.

21. Обращение должно быть рассмотрено ответственной службой всесторонне и объективно. Ответственная служба обязана осуществить выезд на место происшествия с целью ознакомления с ситуацией и выявления достоверности изложенных в обращении фактов, а также в случае необходимости определения компетенции ответственной службы. По результатам осмотра места происшествия ответственной службой составляется акт обследования в свободной форме и проводятся мероприятия по исполнению обращения.

При необходимости, работники ответственной службы могут связаться с заявителем для получения уточнений, разъяснений и иной информации по обращению.

22. После проведения назначенной ответственной службой соответствующих мероприятий по исполнению обращения, обращение в статусе «В работе» может быть переведено инспектором iКОМЕК109 в один из следующих статусов: «Ожидание», «Переназначение», «Исполнено».

23. Перевод обращения в статус «Ожидание» осуществляется в случае невозможности исполнения обращения в установленные сроки, ввиду обоснованных причин. Ответственная служба предоставляет инспектору iКОМЕК109 ответ с указанием обоснованных причин невозможности

исполнения в установленные сроки, а также указывает сроки окончательного исполнения обращения и прилагает подтверждающие документы.

Обращение в статусе «Ожидание» может находиться не более 6 (шести) месяцев, после чего обращение автоматически переводится в статус «В работе». Переводить обращение в статус «Ожидание» возможно не более 2 (двух) раз.

Обращения, которые не могут быть исполнены ответственной службой по обоснованным причинам в течение ближайших 12 (двенадцати) месяцев (не входит в долгосрочные планы, отсутствуют в проекте и т.д.) переводятся в статус «Исполнено» с предоставлением заявителю неблагоприятного ответа.

При этом, информация об обращениях, исполненных с предоставлением неблагоприятных ответов, фиксируется iКОМЕК109 и предоставляется в виде аналитики руководству города Астаны и ответственной службе.

24. Перевод обращения в статус «Отказано» осуществляется в случае, когда исполнение обращения не входит в компетенцию назначенной ответственной службы. Перевод обращения в статус «Отказано» возможен только в течение 3 (трех) суток с момента принятия обращения в работу и только по обращениям с уровнем критичности «Средний» и «Низкий».

При переводе обращения в статус «Отказано» назначенная ответственная служба указывает ответственную службу, в компетенцию которой входит исполнение данного обращения, с обоснованием данного решения.

В случае невозможности определения ответственной службы, в компетенцию которой входит исполнение обращения, переназначение обращения соответствующей ответственной службе осуществляется iКОМЕК109 с согласования с районными акиматами города Астаны.

Перевод обращения из статуса «Ожидание» в статус «Отказано» возможен только при изменении компетенции и передаче функций от одной ответственной службы другой.

25. Перевод обращения в статус «Исполнено» осуществляется в случае полного устранения назначенной ответственной службой недостатков, послуживших основанием для обращения заявителя, с приложением необходимых подтверждающих материалов.

26. Ответ заявителю должен быть предоставлен ответственной службой на языке обращения, содержать конкретные факты, подтверждающие или опровергающие доводы заявителя, при необходимости содержать ссылки на законодательные акты Республики Казахстан.

В случае наличия в обращении фото и/или видеоматериалов, ответственная служба в обязательном порядке прилагает к ответу фото и/или видеоматериалы, снятые с того же ракурса, как у заявителя.

В ответах заявителю должны указываться данные (Ф. И. О., должность, контактные данные) исполнителя, должностного лица ответственной службы.

27. Инспектор iКОМЕК109 имеет право вернуть обращение в работу ответственной службе, если их ответ на обращение не соответствует вышеуказанным требованиям.

Глава 7. Порядок исполнения обращений с уровнем критичности «Высокий» и «Очень высокий»

28. При регистрации обращений с уровнями критичности «Высокий» и «Очень высокий» оператор iКОМЕК109 незамедлительно назначает обращение соответствующим ответственным службам, после чего инспектор iКОМЕК109 обязан связаться с ними и удостовериться, что обращение принято в работу.

29. Ответственная служба должна в течение 3 (трех) часов направить исполнителей к месту происшествия и, при необходимости, провести эвакуацию, оцепление территории, установку временного ограждения или сигнальных лент, а также принять иные необходимые меры по устранению угрозы жизни и/или здоровью людей.

30. Предприняв все необходимые меры по устранению угрозы жизни и/или здоровью людей, ответственная служба уведомляет инспектора iКОМЕК109 о принятых мерах, с предоставлением подтверждающих фото и/или видеоматериалов в целях перевода обращения в статус «Ожидание» (при необходимости).

31. Обращения с уровнями критичности «Высокий» и «Очень высокий» возможно перевести в статус «Ожидание» на срок не более 3 (трех) суток, при условии немедленного устранения угрозы жизни и здоровью людей, после чего обращение автоматически переводится в статус «В работе» до окончательного надлежащего исполнения обращения ответственной службой.

32. Ответственные службы имеют право самостоятельно утверждать внутренние алгоритмы действий по исполнению обращений с уровнем критичности «Высокий» и «Очень высокий» с учетом требований Порядка и обязательным согласованием с iКОМЕК109.

Глава 8. Мониторинг исполнения обращений

33. Мониторинг исполнения обращений ответственными службами ведется на ежедневной основе посредством инструментов ИС. Информация о находящихся в работе или в ожидании обращениях, исполненных, а также просроченных обращениях доступна ответственным службам в ИС в режиме реального времени.

34. iКОМЕК109 ежедневно формирует отчет о просроченных обращениях и представляет руководителям соответствующих ответственных служб и руководству города Астаны.

35. Руководители соответствующих ответственных служб и руководство города Астаны на основании данной информации принимают меры по исполнению обращений, а также меры по недопущению просрочки их исполнения.

Меры в отношении работников ответственных служб, допустивших нарушение сроков исполнения обращений, принимаются руководителем соответствующей ответственной службы либо лицом, его замещающим.

Меры в отношении руководителей ответственных служб принимаются руководством города Астаны.

Глава 9. Порядок наполнения и актуализации Базы знаний

36. Ответственные службы:

1) формируют Базу знаний по своим направлениям деятельности для консультирования операторами iКОМЕК109 населения города Астаны;

2) предоставляют операторам iКОМЕК109 все необходимые доступы к используемым ресурсам (сайтам, порталам, приложениям и другим инструментам);

3) на ежедневной основе проверяют информацию в Базе знаний на актуальность;

4) в обязательном порядке оперативно информируют iКОМЕК109 о внесенных изменениях в Базу знаний;

5) при необходимости, проводят обучение, дают разъяснения, обеспечивают инструкциями операторов iКОМЕК109.

37. В целях качественного предоставления консультаций, информация в Базе знаний должна быть исчерпывающей, достоверной и актуальной.

Глава 10. Выявление и порядок решения системных проблем

38. Выявление системных проблем города Астаны осуществляется iКОМЕК109 путем постоянного мониторинга поступающих обращений, а также посредством анализа исполнения обращений.

39. Основаниями для признания проблемы системной являются увеличение динамики по поступающим обращениям по одному и тому же вопросу, уровень критичности, общественный резонанс и другие основания согласно решениям руководства города Астаны.

40. iКОМЕК109 уведомляет ответственные службы об имеющихся системных проблемах, связанных с их деятельностью. Системная проблема отрицательно влияет на рейтинг руководителя ответственной службы на Панели управления городом Астаной.

41. Исключение системных проблем из рейтинга производится после повторного анализа системной проблемы, после проведения ответственной службой всех необходимых мероприятий и уведомления iКОМЕК109 о решении системной проблемы с приложением всех подтверждающих материалов.

Глава 11. Порядок оповещения о проведении планово-профилактических и аварийных работ

42. При проведении планово-профилактических работ ответственная служба обязана за 24 (двадцать четыре) часа до их начала направить в iКОМЕК109 информацию о месте проведения, характере, продолжительности проводимых работ и иных значимых сведениях, для надлежащего информирования жителей города Астаны.

43. При переносе сроков, а также при появлении иной важной информации ответственные службы должны незамедлительно уведомить об этом iКОМЕК109.

44. При возникновении аварийных ситуаций и иных нештатных происшествий, вызывающих резкое увеличение количества обращений в iКОМЕК109, ответственные службы должны оперативно направить в iКОМЕК109 подробную информацию о характере аварии, предпринимаемых действиях и ориентировочных сроках ликвидации последствий.

45. iКОМЕК109 по мере поступления информации от ответственных служб оперативно размещает информацию о планируемых планово-профилактических работах, а также о проводимых аварийных работах посредством альтернативных каналов связи iКОМЕК109.

Глава 12. Взаимодействие с оперативными службами

46. Оперативные службы города Астаны незамедлительно предоставляют в iКОМЕК109 информацию о пострадавших при чрезвычайной ситуации природного и техногенного характера, происшествиях и несчастных случаях.

47. Оператор iКОМЕК109 регистрирует сообщения в ИС, формирует оперативные оповещения по полученным сведениям, и направляет в адрес руководства города Астаны, в лице заместителей акима и руководителей управлений акимата города Астаны, а также другим ответственным лицам.

48. iКОМЕК109 проводит сбор, обмен информацией об обстановке в зоне чрезвычайных ситуаций и ходе проведения работ по ее ликвидации, в том числе доведение информации и рекомендаций по совместным действиям дежурно-диспетчерских станций до соответствующих органов управления города Астаны, а также до всех дежурно-диспетчерских станций, привлеченных к ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций.

49. iКОМЕК109 ежедневно формирует для руководства города Астаны оперативную сводную информацию за прошедшие сутки на основании информации, полученной от оперативных служб.

Глава 13. Порядок работы в ИС, предоставление учетных записей

50. Работа над обращениями, поступающими по единому контактному номеру телефона (109) и посредством альтернативных каналов связи, осуществляется в ИС.

51. В ИС хранится вся информация обо всех принятых и зарегистрированных обращениях, информация об их исполнении и все подтверждающие материалы.

52. Взаимодействие всех ответственных служб осуществляется в ИС. Статусы обращений, тексты ответов формируются в ИС и направляются заявителю.

53. Регистрация и предоставление доступа в ИС iКОМЕК109 осуществляется в следующем порядке:

1) ответственная служба направляет заявку в адрес iКОМЕК109, подписанную первым руководителем ответственной службы либо лицом, его замещающим, с указанием следующих обязательных данных: полное наименование организации, Ф. И. О., должность и контактные номера телефонов (служебный и сотовый) ответственного сотрудника, адрес электронной почты, на который будет высылаться данные учетной записи;

2) iКОМЕК109 в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения заявки от ответственной службы, создает учетную запись и направляет логин/пароль на электронную почту, указанную в заявке ответственной службы.

54. Учетные записи действуют в течение 1 (одного) года с даты выдачи.

Глава 14. Заключительные положения

55. Ко всему остальному, что не предусмотрено настоящим Порядком, применяются нормы законодательства Республики Казахстан.

56. Изменения и/или дополнения в Порядок вносятся соответствующим актом акимата города Астаны в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.
