

«УТВЕРЖДЕНО»

Решением Совета Общественной палаты г.о.

Королев Московской области

от 02.04..2019 протокол № 8

АКТ

общественной проверки

на основании плана работы Общественной палаты г.о. Королев,
в рамках проведения системного и комплексного общественного контроля,
проведена рабочая встреча в деловом формате - **«Работа ЕДС – предоставление
оперативного сервиса населению»**

Сроки проведения общественного контроля: **20.03.2019 г.**

Основания для проведения общественной проверки: план работы Общественной палаты г.о.Королев.

Форма общественного контроля: мониторинг

Предмет общественной проверки - рабочая встреча с Руководителем МУП «Единая Диспетчерская Служба» (далее - ЕДС) С.К.Селезнёвой по обращениям граждан.

Состав группы общественного контроля:

Член комиссии «по ЖКХ, капитальному ремонту, контролю за качеством работы управляющих компаний, архитектуре, архитектурному облику городов, благоустройству территорий, дорожному хозяйству и транспорту» Общественной палаты г.о.Королев:

1. Белозерова Маргарита Нурлаяновна, зам.председателя;

Единая диспетчерская служба (ЕДС) функционирует в Королёве с января 2015 года. Она стала для жителей наукограда незаменимым помощником в быстром решении коммунальных проблем. Задача ЕДС — обеспечить высокое качество коммуникаций и эффективную обратную связь с целью оказания помощи населению. В среднем за сутки в ЕДС поступает более 970 звонков. Только за прошедшую зиму получено более 57000 заявок от жителей. Вся работа ЕДС открыта и широко освещается в городе. Руководитель ЕДС Селезнёва С.К. рассказала обо всех аспектах работы службы, трудностях, с которыми они сталкиваются, проблемах, с которыми жители города обращаются в ЕДС.

В ходе встречи удалось обсудить ряд вопросов, с какими жители обратились в Общественную палату.

Работа ЕДС:

- в первую очередь охватывает все сферы ЖКХ в рамках заявочной компании;
- заявки оперативно обрабатываются и направляются непосредственно исполнителю либо организации, ответственной за исполнение услуги или устранение аварийной ситуации, без посредников и дублирования через диспетчерские службы управляющих организаций;
- заявки обрабатываются по широкому спектру вопросов: эксплуатация жилищного фонда, коммунальной инфраструктуры, санитарное содержание общегородских и придомовых территорий, парков, детских площадок, работа внутриквартального и уличного освещения, содержание дорог;
- принимаются заявки как текущего, так и аварийного характера;
- кроме приема заявок от жителей и передачи их в соответствующие обслуживающие и ресурсоснабжающие организации для исполнения, специалисты ЕДС осуществляют контроль за выполнением работ и подтверждение выполнения заявок посредством обратной связи с клиентом-заявителем.

Вся полученная информация будет доведена до жителей города на приемах в Общественной палате.

Общественная палата рекомендует:

- более детально и на постоянной основе информировать граждан о наличии ЕДС, её целях, задачах и удобстве для жителей наукограда.

Общественная палата г.о.Королев продолжит на постоянной основе проводить соответствующие мониторинги.

Председатель комиссии «по ЖКХ, капитальному ремонту, контролю за качеством работы управляющих компаний, архитектуре, архитектурному облику городов, благоустройству территорий, дорожному хозяйству и транспорту» Общественной палаты г.о.Королев

 В.В.Серый

