

Мобильное приложение «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. Можно направлять коллективные заявки вместе с соседями.
- 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 удобных чатов в мобильном приложении.

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

Из-за отсутствия кадастровых номеров (по данным на сентябрь 2024 года показатель заполнения КН составляет около 90% в целом по стране) пользователь не сможет увидеть свою квартиру в мобильном приложении и начать полноценную работу: подавать заявки, участвовать в голосовании,

передавать показания и оплачивать счета за ЖКУ. 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 со всеми участниками пилотного проекта из регионов создано единое коммуникационное пространство в мессенджере «Телеграмм» <https://t.me/+PiTE47syp3UyYzJi>.

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 вносят необходимые данные 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, а также регулируют процесс внедрения и работы с качеством данных.

5. Как разместить кадастровый номер существующего помещения?

Если в системе ГИС ЖКХ не размещён кадастровый номер объекта или стоит отметка «У объекта недвижимости отсутствует кадастровый номер», то управляющей организации нужно:

1. войти в карточку помещения, нажать кнопку «Операции», выбрать пункт «Установить связь помещения с информацией из Росреестра»
2. выбрать нужный кадастровый номер из результатов поиска.
3. если кадастровый номер недвижимости не удаётся найти штатным инструментом адресного поиска, но он есть в Справочной информации об объектах недвижимости Росреестра в режиме online <https://lk.rosreestr.ru/eservices/real-estate-objects-online>, то нужно скопировать номер из Росреестра, очистить все поля поиска, кроме «Субъект РФ», и выполнить поиск только по кадастровому номеру объекта.
4. если кадастровый номер не найден, то поставить галочку в поле «Отображать записи, для которых уже установлена связь с объектом ГИС ЖКХ», и повторить поиск.

5. если и в этом случае кадастровый номер не найден, то сделать скриншот и отправить в техподдержку ГИС ЖКХ обращение об отсутствии кадастрового номера. Служба поддержки присвоит обращению индивидуальный номер и обратится в Росреестр с соответствующим запросом.

6. если помещение ранее было пронумеровано или названо как-то иначе, чем в информации из Росреестра, и система выдаёт сообщение, что выполнение операции невозможно, так как изменён номер помещения, по которому имеются открытые лицевые счета или размещены приборы учёта, то после выбора кадастрового номера необходимо восстановить исходное наименование помещения (номер или аббревиатуру).

Обращаем ваше внимание, что чем быстрее вы проведёте эти процедуры, тем скорее сведёте к минимуму возможные проблемы и риски в будущем и для себя, и для пользователей.

6. Как внести сведения о новом помещении в МКД?

Если в системе ГИС ЖКХ не создано какое-либо помещение в МКД, то управляющей организации нужно:

1. в личном кабинете организации в меню «Объекты управления» выбрать пункт меню «Объекты жилищного фонда», ввести нужный адрес в поисковике, нажать на гиперссылку «Информация об объекте жилого фонда»,
2. на странице «Информация об объекте жилого фонда» в правом верхнем углу нажать «Добавить помещение»,
3. в открывшемся разделе поиска «Информация о помещениях из Государственного кадастра недвижимости» выбрать КН (если объект не найден, то выбрать «Информация об объекте недвижимости не найдена в Росреестре»),
4. в окне «Информация о помещении» заполнить обязательные поля (отмечены звёздочкой),
5. номер помещения (при наличии) автоматически подтянется из Росреестра; при необходимости его можно отредактировать,
6. нажать кнопку «Разместить информацию».

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.

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

Все обращения пользователей можно увидеть в ГИС ЖКХ. Здесь же нужно предоставлять ответы. При направлении ответа пользователю система автоматически отправит push-уведомление в приложение на смартфон собственника, и он сможет прочесть его.

8. Сколько времени даётся управляющей организации для ответа пользователю?

Всё зависит от того, с какой проблемой обратился пользователь. Как правило, ответить на обращение 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 <https://disk.yandex.ru/d/nPOlEuBNhOLQnA>.

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 требуют 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 важную информацию.

Контактные лица АО «Оператор информационной системы»

Начальник отдела маркетинга **Алина Атаманенко** (*продвижение*), e-mail: atamanenko_av@oisrf.ru, тел.: 8(933) 302-96-13;

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