

Единый колл-центр объединит диспетчерские службы районов СВАО

24.04.2017

Жителей округа ожидает нововведение: до конца 2017 года все районные ОДС планируется переключить на единую диспетчерскую службу ЖКХ. Такая система уже работает в других округах столицы.

Телефоны останутся прежними

В управлении ЖКХ и благоустройства префектуры СВАО пояснили, что все телефонные номера диспетчерских останутся прежними, при этом звонок будет автоматически переадресован на городской колл-центр. Здесь принимают те же заявки, с которыми жители обычно обращаются в районные ОДС: грязный подъезд, перегоревшая лампочка, переполненный контейнер во дворе...

Как это будет работать

При переадресации звонка вы услышите слова автоответчика: «Вы позвонили в единую диспетчерскую службу города Москвы». Обратите внимание, что затем вам предложат в случае аварийной ситуации (например, прорыв водопроводной трубы) перевести телефон в тональный режим и нажать кнопку «1». После этого вас сразу должны соединить с оператором. В остальных случаях нужно будет дождаться ответа освободившегося сотрудника колл-центра.

Оператор регистрирует вашу заявку (суть проблемы и адрес) и назовёт её номер, по которому вы сможете потом отследить её выполнение. Затем он передаст заявку в районную диспетчерскую для выполнения: для замены лампочки, ремонта лифта, уборки двора.

Для чего это нужно

Во многом такая система аналогична portalу «Наш город» gorod.mos.ru, куда жители, пользующиеся Интернетом, отправляют жалобы на проблемы в доме и во дворе. Ведь суть единой диспетчерской — в использовании одной компьютерной базы данных, куда вносятся все заявки москвичей, позвонивших в колл-центр. Доступ к ней предоставляется префектурам и управам районов, поэтому теперь глава управы сможет в любой день увидеть, сколько заявок поступило от жителей его района, из каких домов и на что чаще всего жалуются люди. Кроме того, в компьютерной базе данных будет зафиксировано время обращения жителя, время передачи его заявки в районную диспетчерскую и статус её выполнения.

Коммунальщиков — под контроль

— Такая прозрачность поможет лучше контролировать работу управляющих компаний и «Жилищников» районов, а также позволит объективнее анализировать состояние домов, инженерных коммуникаций, — пояснил «ЗБ» начальник управления ЖКХ и благоустройства префектуры СВАО Максим Недашковский. — Например, если из одних и тех же домов регулярно поступают жалобы на протечки кровли, то это повод для рассмотрения вопроса о пересмотре графика капитальных работ и первоочередном ремонте крыши.

Пока идёт отладка

Как любое новое дело, переход на единую диспетчерскую службу не обходится без сложностей. Чтобы проверить, как работают операторы колл-центра, корреспондент «ЗБ» под видом обычного жителя пробовал передавать не совсем типичные заявки: снять тряпку с макушки высокого дерева; починить замок почтового ящика. И получал то отказ принять заявку, то неверную информацию.

— В подобных случаях житель может обратиться непосредственно в свою управляющую компанию (её телефон указан в платёжке о квартплате), в ГБУ «Жилищник», отвечающий за благоустройство территории, или в управу района, где обязательно разберутся с проблемой, — пояснил Максим Недашковский.

Татьяна ЩЕРБАКОВА (текст «Звездный бульвар» №15 (525), апрель 2017).

Адрес страницы: <http://svao.mos.ru/presscenter/news/detail/5719095.html>

[Префектура СВАО города Москвы](#)