АДМИНИСТРАЦИЯ

МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

ГОРОДСКОЙ ОКРУГ ЛЮБЕРЦЫ
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

06.10.2023 № 4614-ПА

г. Люберцы

**О проведении конкурса по присвоению**

**статуса единой диспетчерской службы городского округа Люберцы Московской области в сфере жилищно-коммунального и дорожного хозяйства, транспорта, благоустройства и торговли**

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ
«Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом городского округа Люберцы Московской области, Постановлением администрации городского округа Люберцы от 31.08.2023 № 4047-ПА «О единой диспетчерской службе городского округа Люберцы Московской области в сфере жилищно-коммунального и дорожного хозяйства, транспорта, благоустройства и торговли», Распоряжением Главы муниципального образования городской округ Люберцы Московской области от 07.11.2022 № 10-РГ «О наделении полномочиями Первого заместителя Главы администрации городского округа Люберцы», постановляю:

1. Утвердить Порядок проведения конкурса по присвоению статуса единой диспетчерской службы городского округа Люберцы Московской области в сфере жилищно-коммунального и дорожного хозяйства, транспорта, благоустройства и торговли (прилагается).

2. Опубликовать настоящее Постановление в средствах массовой информации и разместить на официальном сайте администрации в сети «Интернет».

3. Контроль за исполнением настоящего Постановления оставляю за собой.

Первый заместитель

Главы администрации И.В. Мотовилов

УТВЕРЖДЕН

Постановлением администрации

городского округа Люберцы

Московской области

от 06.10.2023 № 4614-ПА

**Порядок проведения конкурса по присвоению**

**статуса единой диспетчерской службы городского округа Люберцы Московской области в сфере жилищно-коммунального и дорожного хозяйства, транспорта, благоустройства и торговли**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет условия наделения статусом единой диспетчерской службы городского округа Люберцы Московской области в сфере жилищно-коммунального и дорожного хозяйства, транспорта, благоустройства и торговли городского округа Люберцы Московской области (далее - ЕДС) юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих деятельность на территории городского округа Люберцы Московской области, связанную с приемом, регистрацией обращений жителей городского округа Люберцы в указанных сферах, оперативным анализом обращений и информационным обеспечением действий и мероприятий, предпринимаемых в целях устранения аварийных ситуаций и локализации аварий.

1.2. Для проведения конкурса по присвоению статуса ЕДС создается комиссия по присвоению статуса ЕДС (далее – Комиссия).

Число членов Комиссии должно быть не менее пяти человек.

II. Требования к участникам конкурса

2.1. Право на присвоение статуса ЕДС предоставляется заявителям, состоящим на учете в Межрайонной инспекцией Федеральной налоговой службы № 17 по Московской области в качестве юридического лица, индивидуального предпринимателя, филиала или обособленного подразделения (далее - заявители).

2.2. Структура организации ЕДС у заявителя должна включать в себя:

- многоканальную линию связи в междугородних кодах 495 (498, 499), 800, с пропускной способностью не менее 100 одновременных соединений, для бесплатных звонков с мобильных и стационарных телефонных номеров абонентов (жителей); бесперебойную обработку входящих телефонных обращений (вызовов), и не допускает простоя более одного часа за месяц, независимо от аварий электросети городского округа; круглосуточную работу голосового меню; круглосуточную обработку вызовов квалифицированными операторами со знанием русского языка. Количество персонала на одно рабочее место - не менее 3-х человек (количество рабочих мест рассчитывается исходя из необходимости обеспечения обслуживания не менее 100 (ста) одновременных вызовов);

- наличие аппаратуры для осуществления аудио записи всех входящих вызовов; хранение аудиозаписей разговоров операторов с абонентами в течение двенадцати месяцев;

- комплекс аппаратных средств информации, связи и автоматизации управления;

- программно-аппаратный комплекс со следующими характеристиками:

* сервер должен иметь возможность обслуживать не менее 100 конкурентных линий одновременно в соответствии с количеством одновременных вызовов;
* телефонные аппараты в колл-центре должны иметь возможность работы с 8-ми линиями одновременно;
* сеть передачи данных заявителя должна быть организована с использованием дублирования маршрутизаторов;
* в сети передачи данных должен быть как минимум один коммутатор или эквивалент;
* серверное оборудование должно быть зарезервировано, иметь не менее 8 физических ядер и 128 Гб оперативной памяти или эквивалентное по мощности;
* серверное оборудование должно быть связано между собой сетью передачи данных с пропускной способностью как минимум 1 Гбит/с;
* серверное оборудование должно быть связано с системой хранения данных через интерфейс с пропускной способностью 10 Гбит/с и выше;
* программно-аппаратный комплекс заявителя должен включать в себя как минимум 1 сервер, с суммарным объемом памяти более 450 Гб.

Суммарный объем всех систем хранения данных должен превышать 10 Тб.

- программное обеспечение.

2.3. Прием обращений граждан, их обработка в сфере жилищно-коммунального и дорожного хозяйства, транспорта, благоустройства и торговли у заявителя должны обеспечиваться путем несения круглосуточного дежурства на пункте управления штатным составом, где должны быть обеспечены условия труда в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2.4. Аппаратные средства и программное обеспечение должны обеспечить поддержание автоматизированной системы в постоянной готовности к приему обращений, их оперативного анализа и передаче команд (сигналов) службам жилищно-коммунального комплекса и дорожного хозяйства городского округа Люберцы, транспортным организациям, предприятиям торговли, благоустройства городского округа Люберцы, администрации городского округа Люберцы.

 2.5. Автоматизированная система заявителя должна обладать возможностями:

- массовой рассылки SMS-уведомлений по заранее определенному списку в системе (посредством электронного файла в формате \*csv или \*xls), а также путем выборки номеров из базы данных заявителя по заранее определенным условиям (микрорайон, улица, дом и тому подобное);

- модуль интерактивной карты с функционалом визуального распределения заявок в границах муниципального образования городской округ Люберцы;

- модуль статистической информации о работе Единой Диспетчерской Службы;

- совмещения с электронными системами и базами данных муниципальных органов власти при условии получения от заинтересованной стороны описания автоматизированной процедуры обмена данными (API);

* обработки заявок, в зависимости от признака: аварийная заявка, срочная, поступившая из системы «Добродел» и пр.;
* обеспечения автоматического обмена данными с Единой Информационно-аналитической Системой (ЕИАС) ЖКХ Московской области.

2.6. Автоматизированная система заявителя должна сопрягаться с программным обеспечением, включая формат, протокол передаваемой информации и аппаратными средствами с имеющимися автоматизированными рабочими местами и (или) каналами связи учреждений, предприятий и физических лиц, взаимодействующих с ЕДС.

2.7. Сообщения о происшествиях, ситуациях, не относящихся к сфере ответственности ЕДС заявителя, но представляющих угрозу жизни и здоровью граждан, сообщения об угрозе или возникновении чрезвычайных ситуаций в приоритетном порядке должны передаваться оперативному дежурному ЕДДС 112 городского округа Люберцы Московской области, в том числе в виде электронных сообщений между операторами посредством защищенных каналов связи.

III. Подача заявок

 3.1. Присвоение статуса ЕДС осуществляется на основании рассмотрения Комиссией заявок заявителей.

3.2. Прием документов осуществляется секретарем Комиссии в течение 30 дней с момента опубликования настоящего Порядка проведения конкурса по присвоению статуса ЕДС.

3.3. Заявитель подает Заявку на право присвоения статуса ЕДС (далее – заявка) по форме согласно приложению № 1 к настоящему Порядку в запечатанном конверте. При этом на конверте указывается:

* наименование заявителя;
* ИНН заявителя;
* почтовый адрес заявителя.

3.4. Заявка должна быть сброшюрована, страницы заявки пронумерованы, прошиты, заверены печатью (при наличии) и подписью заявителя. Первым листом заявки должен быть перечень документов с указанием наименований документов, содержащихся в заявке, и номеров страниц, на которых находятся указанные документы.

К заявке в конверт прикладывается флеш-носитель, на котором в отсканированном формате содержатся документы в соответствии с п. 4.1 настоящего Порядка.

3.5. Заявка регистрируется секретарем Комиссии в день поступления в журнале заявок под порядковым номером с указанием даты и точного времени ее представления (часы и минуты) во избежание совпадения этого времени со временем представления других заявок. На конверте делается отметка о дате и времени предоставления заявки с указанием номера этой заявки.

3.6. Конверт с заявкой, предоставленный по истечении срока подачи заявок не вскрывается и возвращается представившему ее заявителю. На конверте делается отметка об отказе в принятии заявки.

3.7. Внесение изменений в заявку после подачи заявки, не допускается.

3.8. Подача заявки по почте не предусмотрена.

IV. Перечень документов, представляемых для получения статуса ЕДС городского округа Люберцы Московской области

4.1. Заявка должна содержать следующие документы:

* заявка по установленной форме;копии документов о назначении руководителя организации, заверенные заявителем;
* копия свидетельства о государственной регистрации в качестве юридического лица или индивидуального предпринимателя, заверенные заявителем;
* копия свидетельства о постановке на учет в налоговом органе, заверенная заявителем;
* копия учредительных документов заявителя (для юридических лиц), заверенных заявителем;
* оригинал справки об исполнении налогоплательщиком обязанности по уплате налогов, сборов, страховых взносов, пеней и налоговых санкций, выданная не позднее одного месяца до дня подачи заявки;
* копия утвержденного годового бухгалтерского баланса за последний отчетный период;
* проект функционирования ЕДС (представляется в виде плана организации ЕДС на территории городского округа Люберцы с использованием комплекса аппаратных средств информации, связи и автоматизации управления заявителя);
* проект Соглашения о взаимодействии с администрацией городского округа Люберцы, подписанный со стороны заявителя по форме согласно приложению № 2 к настоящему Порядку.

4.2. Заявитель несет ответственность за достоверность представленной информации и документов, указанных в п. 4.1 настоящего Порядка, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

V. Порядок рассмотрения и принятия

решения о результатах рассмотрения заявок

5.1. В течение 5 рабочих дней со дня завершения приема заявок Комиссия осуществляет вскрытие конвертов и рассмотрение заявок на предмет их соответствия требованиям, установленным настоящим Порядком.

На основании результатов вскрытия конвертов и рассмотрения заявок Комиссией принимается решение о допуске к рассмотрению заявителя или об отказе в допуске такого заявителя.

5.2. Решение об отказе в допуске принимается Комиссией в отношении следующих заявителей:

* нерезиденты Российской Федерации;
* представившие неполный перечень документов, предусмотренных пунктом 4.1 настоящего Порядка, или представивших недостоверные сведения и документы;
* несоответствие заявителя требованиям, установленным настоящим Порядком.

 5.3. Документы и проект функционирования ЕДС городского округа Люберцы Московской области, представленные заявителями, выносятся на рассмотрение Комиссии.

5.4. Заседание Комиссии считается правомочным, если на нем присутствует более половины членов Комиссии.

Члены Комиссии должны быть уведомлены о месте, дате и времени проведения заседания комиссии. Члены Комиссии лично участвуют в заседаниях.

5.5. Оценка и сопоставление заявок Комиссией производятся в результате проведения анализа по следующим критериям:

- вид деятельности – деятельность центров обработки телефонных вызовов (ОКВЭД 82.20) - 10 баллов, деятельность информационных служб прочая, не включенная в другие группировки (ОКВЭД 63.99) - 5 баллов;

 - планируемое увеличение численности работников за год на 2 единицы – 10 баллов, на 1 единицу- 5 баллов;

* наличие документов, подтверждающих права собственности (владения, распоряжения) на аппаратные средства и программное обеспечение, используемое заявителем для организации ЕДС – 10 баллов;
* проект организации ЕДС содержит:

- схему организации связи и прохождения информации между всеми участниками технологического процесса - 5 баллов;

- схему прохождения заявки от звонка заявителя до подтверждения заявителем закрытия заявки -5 баллов;

* схему организационной структуры ЕДС городского округа Люберцы - 5 баллов.

Комиссия определяет заявителей, чьи заявки соответствуют условиям конкурса, осуществляет присвоение и подсчет баллов, набранных заявителями. При соответствии условиям конкурса нескольких заявок победителем признается заявитель набравший наибольшее количество баллов. При наличии заявок, набравших одинаковое количество баллов, победителем считается заявка, поданная ранее.

5.6. По результатам рассмотрения документов и проектов функционирования ЕДС Комиссия принимает решение о присвоении статуса ЕДС одному из заявителей или об отказе в присвоении указанного статуса всем заявителям.

5.7. Решения Комиссии принимаются открытым голосованием простым большинством голосов членов Комиссии, присутствующих на заседании. Каждый член Комиссии имеет один голос.

В случае равенства голосов голос председателя Комиссии считается решающим. Решения Комиссии оформляются протоколом, который подписывается председателем (в случае его отсутствия - заместителем председателя) и секретарем.

5.8. Протокол должен содержать сведения о заявителях, подавших заявки, решение о допуске к рассмотрению заявителя или об отказе в допуске заявителя к рассмотрению заявки, с обоснованием такого решения.

5.9. Протокол Комиссии в течение 2-х рабочих дней после его подписания, направляется заявителям по электронной почте, указанной в заявке.

5.10. Администрация городского округа Люберцы Московской области на основании протокола Комиссии в течение 5 рабочих дней после подписания протокола издает постановление администрации и заключает соглашение о взаимодействии по форме согласно приложению № 2 к настоящему Порядку с заявителем, по которому принято решение о присвоении статуса ЕДС.

5.11. Комиссия:

* обеспечивает сохранность представленных материалов, конфиденциальность сведений, полученных из них, контроль прохождения документов на всех этапах рассмотрения;
* ведет журнал учета заявок и соглашений, заключенных с организацией, получившей статус ЕДС.

VI. Мониторинг реализации проекта

6.1. Организация, получившая статус ЕДС ежеквартально до 20 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, представляет в администрацию городского округа Люберцы Московской области информацию о своей деятельности согласно Соглашению.

6.2. Организация, получившая статус ЕДС обязана обеспечить доступ:

- на осуществление администрацией городского округа Люберцы Московской области проверок соблюдения условий, порядка соблюдения Соглашения, оценки эффективности присвоения статуса ЕДС;

- к информации (сведениям) о количестве поступивших и обработанных заявок (по тематике поступивших заявок), об исполнении поступивших заявок;

- к информации (сведениям) о количестве повторных обращений и срочных (аварийных) заявках в разрезе каждой управляющей компании, объектов дорожного хозяйства, в сфере транспорта, благоустройства и торговли.

Приложение № 1

 к Порядку

ЗАЯВКА

на право присвоения статуса ЕДС

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (полное наименование заявителя с указанием организационно-правовой формы)

представляет на рассмотрение комиссии по присвоению статуса единой диспетчерской службы городского округа Люберцы Московской области в сфере жилищно-коммунального и дорожного хозяйства, транспорта, благоустройства и торговли следующую информацию и документы:

Дата регистрации юридического лица, основной государственный регистрационный номер, наименование органа, выдавшего свидетельство о государственной регистрации:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Место нахождения:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Фактический адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Банковские реквизиты:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Перечень прилагаемых документов в соответствии с п. 4.1 Порядка проведения конкурса по присвоению статуса единой диспетчерской службы городского округа Люберцы Московской области в сфере жилищно-коммунального и дорожного хозяйства, транспорта, благоустройства и торговли:

Настоящим гарантируем достоверность представленной в заявке информации.

Руководитель организации-заявителя

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Контактная информация:

Рабочий телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Сотовый телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Электронная почта \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись руководителя

организации-заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись) (расшифровка)

 М.П. (при наличии)

Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение № 2

к Порядку

СОГЛАШЕНИЕ

о взаимодействии

г. Люберцы "\_\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г.

Администрация городского округа Люберцы, именуемая далее «Администрация», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании Устава, с одной стороны, и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(наименование юридического лица, индивидуального предпринимателя)

именуемое далее «Организация», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны, далее совместно именуемые «Стороны», в соответствии с Порядок проведения конкурса по присвоению статуса единой диспетчерской службы городского округа Люберцы Московской области в сфере жилищно-коммунального и дорожного хозяйства, транспорта, благоустройства и торговли, утвержденным Постановлением администрации городского округа Люберцы от \_\_\_№ \_\_\_\_\_, на основании протокола от \_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_ заседания комиссии по присвоению единой диспетчерской службы городского округа Люберцы Московской области в сфере жилищно-коммунального и дорожного хозяйства, транспорта, благоустройства и торговли заключили настоящие Соглашение о нижеследующем.

1. Предмет Соглашения

1.1. Предметом настоящего Соглашения являются отношения между Администрацией и Организацией, возникающие при присвоении Организации статуса единой диспетчерской службы городского округа Люберцы Московской области в сфере жилищно-коммунального и дорожного хозяйства, транспорта, благоустройства и торговли (далее – ЕДС).

2. Обязанности Сторон

2.1. Администрация обязуется:

2.1.1. Обеспечить предоставление информации для работы ЕДС посредством автоматизированной процедуры обмена данными (API):

- перечень управляющих компаний, ТСЖ, ЖСК, ресурсоснабжающих организацией городского округа Люберцы, включая ФИО руководителя, контактную информацию (телефон, электронная почта), режим работы, перечень домов/ресурсов в обслуживании с подробной детализацией;

- перечень муниципальных учреждений, включая ФИО руководителя, контактную информацию (телефон, электронная почта), режим работы;

- реестр торговых центров, розничных рынков, розничных торговых сетей, магазинов, предприятий общественного питания и бытового обслуживания с указанием адресных ориентиров, режима работы, контактных телефонов ответственных лиц – в течение 30 календарных дней с момента заключения соглашения;

- реестр нестационарных торговых объектов, размещенных на территории городского округа Люберцы в соответствии с договорами на размещение и эксплуатацию НТО, с указанием периода размещения и адресных ориентиров объектов, их специализации, часов работы, контактных телефонов ответственных лиц - в течение 30 календарных дней с момента заключения соглашения;

- список перевозчиков, осуществляющих свою деятельность на территории городского округа Люберцы, с указанием контактных данных (адрес, телефон, ФИО руководителя, номер маршрута, наименование маршрута);

- адресный список объектов наружного освещения, находящихся на обслуживании муниципальных учреждений городского округа Люберцы;

- перечень автомобильных дорог, находящихся в собственности городского округа Люберцы;

- перечень объектов зимней инфраструктуры, с указанием ответственных организаций;

- перечень детских и спортивных площадок, с указанием ответственных организаций;

- перечень светофорных объектов и дополнительного освещения на пешеходных переходах, находящихся на обслуживании муниципальных учреждений городского округа Люберцы;

- перечень объектов культурного наследия и произведений монументально-декоративного искусства, находящихся на обслуживании муниципальных учреждений городского округа Люберцы;

- перечень гидротехнических сооружений (фонтанов), находящихся на обслуживании муниципальных учреждений городского округа Люберцы;

- перечень парков и лесопарков, находящихся на обслуживании муниципальных учреждений городского округа Люберцы;

- перечень общественных территорий и внутриквартальных проездов, находящихся на обслуживании муниципальных учреждений городского округа Люберцы;

- список и контактные данные (e-mail, телефон, ФИО) отраслевых (функциональных) органов администрации городского округа Люберцы в сфере жилищно-коммунального и дорожного хозяйства, транспорта, благоустройства и торговли с целью оперативного решения вопросов заявителей.

2.1.2. Оказывать содействие в подключении к ЕДС городского округа Люберцы управляющих компаний, ТСЖ и ЖСК, объектов торговли, дорожного хозяйства, транспорта, благоустройства.

2.1.3. Информировать ЕДС обо всех плановых и аварийных отключениях у поставщиков ресурсов в рамках имеющейся информации.

2.1.4. Оказывать содействие в обучении персонала путем проведения открытых встреч с работающим персоналом на ЕДС в пределах своей компетенции.

2.1.5. Предоставлять ежеквартально Организации информацию:

- планы проведения текущего и капитального ремонтов в жилом фонде;

- планы проведения ремонтов дорог общего пользования на ближайший год;

- планы подготовки к осенне-зимнему периоду, включая информацию о начале и завершении отопительного периодов (с предоставлением копии правовых актов администрации городского округа).

2.1.6. Предоставлять иную информацию, необходимую для работы ЕДС.

2.2. Организация обязуется:

# 2.2.1. Осуществлять приём заявок по средствам электронного письма, заявки на сайт, телефонного звонка (на городской номер в коде 495 (498, 499), бесплатный номер 8-800), письменного обращения посредством мессенджеров (Telegram, WhatsApp и тп.) и смс от населения;

# 2.2.2. Осуществлять организацию работ, касающихся обработки по поступившим заявкам в ЕДС в регламентные сроки и контроль за их исполнением в согласованные с исполнителями сроки.

# 2.2.3. Координировать в рамках своих функций действия организаций в сфере жилищно-коммунального и дорожного хозяйства, транспорта, благоустройства и торговли.

# 2.2.4. Обеспечивать оперативное информирование органов местного самоуправления городского округа Люберцы и служб 112 о возникновении чрезвычайного происшествия, аварии, технологического сбоя в случае, если первичная информация поступила по одному из каналов связи ЕДС.

# 2.2.5. Обеспечить оперативное информирование населения о ЧП, аварийной ситуации и других событиях в сфере жилищно-коммунального и дорожного хозяйства, транспорта, благоустройства и торговли посредством телефонного звонка с голосовым сообщением, либо путем рассылки SMS-сообщений.

# 2.2.6. Осуществлять обработку персональный данных с соблюдением действующего законодательства.

# 2.2.7. Обеспечить доступ на осуществление Администрацией проверок соблюдения порядка, условий и целей Соглашения, оценки эффективности присвоения ЕДС.

3. Порядок и форма отчетности.

Оценка эффективности.

3.1. Администрация осуществляет контроль за эффективным исполнением Организацией обязательств в соответствии с настоящим Соглашением.

 3.2. Организация ежеквартально до 20 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, представляет в Администрацию или в уполномоченный ею орган:

- информацию (сведения) о количестве поступивших и обработанных заявок (по тематике поступивших заявок), об исполнении поступивших заявок;

- сведения о количестве повторных обращений и срочных (аварийных) заявках;

- иную необходимую информацию по запросу Администрации.

3.3. В случаях выявления факта ненадлежащего исполнения Соглашения, установления факта представления ложных, либо намеренно искаженных сведений, Организация по требованию Администрации незамедлительно устраняет выявленные недостатки в организации работы.

4. Ответственность Сторон.

Порядок рассмотрения споров

4.1. Стороны несут ответственность за неисполнение обязательств по настоящему Соглашению в соответствии с действующим законодательством РФ.

4.2. Споры, возникающие при исполнении настоящего Соглашения, разрешаются Сторонами путем переговоров. В случае невозможности урегулирования разногласий путем переговоров, спорный вопрос передается на рассмотрение в Арбитражный суд Московской области.

5. Форс-мажор

5.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по Соглашению, если неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения Соглашения в результате событий чрезвычайного характера, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся события, на которые Стороны не могут оказывать влияния и за возникновение которых не несут ответственности, например, землетрясение, наводнение, пожар, забастовки, массовые беспорядки, военные действия, террористические акты и т.д.

5.2. В случае возникновения форс-мажорных обстоятельств, Сторона, ссылающаяся на обстоятельства непреодолимой силы, обязана незамедлительно информировать другую Сторону и, по возможности, предоставить удостоверяющий документ. Информация должна содержать данные о характере обстоятельств, а также, по возможности, оценку их влияния на исполнение своих обязательств по настоящему Соглашению и на срок исполнения этих обязательств.

5.3. По прекращении действия указанных обстоятельств Сторона, подвергшаяся действию этих обстоятельств, должна без промедления известить об этом другую Сторону в письменном виде, указав при этом срок, в который предполагает исполнить обязательства по настоящему Соглашению.

6. Расторжение Соглашения

6.1. Настоящее Соглашения может быть расторгнуто:

* по соглашению Сторон;
* в одностороннем внесудебном порядке по требованию Администрации в случае неоднократного (более 2-х раз) выявления фактов ненадлежащего исполнения Соглашения, установления факта представления ложных, либо намеренно искаженных сведений Организацией в рамках настоящего Соглашения. Соглашение считается расторгнутым по истечении 15 рабочих дней с даты получения Организацией письменного уведомления Администрации о расторжении Соглашения;
* по иным основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

7. Заключительные положения

7.1. Настоящее Соглашение вступает в силу с момента его подписания.

7.2. Изменения и дополнения к настоящему Соглашению считаются действительными, если они совершены в письменной форме и подписаны Сторонами.

7.3. Отношения Сторон, не урегулированные настоящим Соглашением, регламентируются законодательством РФ.

7.4. Стороны обязаны оповещать друг друга в письменной форме обо всех происходящих изменениях их статуса и реквизитов в течение 10 календарных дней со дня соответствующего изменения.

7.5. Настоящее Соглашение составлено в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

8. Реквизиты и подписи Сторон

Администрация \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Организация \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_