

Инструкция для пользователей портала ГИС ЖКХ

Для того, чтобы полноценно использовать [Государственную информационную систему жилищно-коммунального хозяйства](#) (ГИС ЖКХ) вам необходимо иметь подтвержденную учетную запись в Госуслугах.

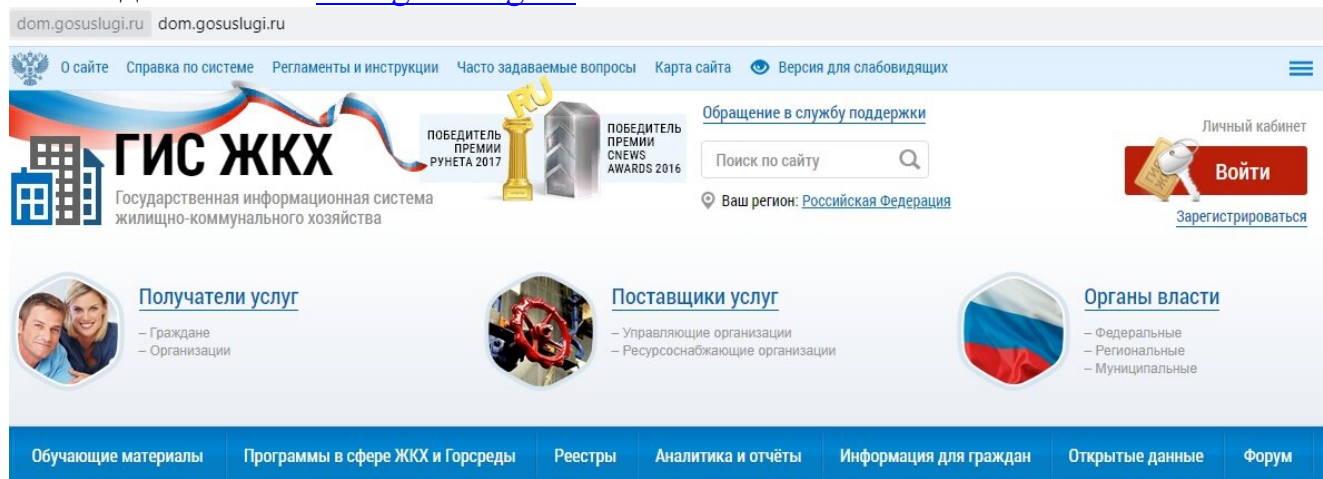
Чтобы подтвердить учетную запись, необходимо внести в базу свои паспортные данные и номер СНИЛС. После этого система Вам предложит подтвердить свою личность - это можно сделать в отделениях Почты России, в банках, в некоторых государственных учреждениях (например, в ПФР или МФЦ), в кабинете онлайн-банка (если обслуживаетесь в Сбербанке, Тинькофф или Почта Банке). На сайте [Госуслуги](#) есть подробная инструкция как это сделать.

После прохождения процедуры подтверждения учетной записи на Госуслугах, вам станут доступны многие возможности этого ресурса. Одной из таких возможностей является отправление обращений в управляющие компании, в жилинспекцию и даже в администрацию в онлайн режиме.

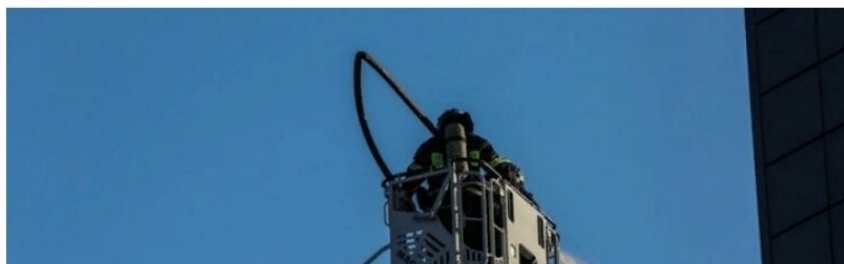
Эти обращения будут считаться официальными и на них должны отвечать в строго определенные сроки и содержательно. В отличие от ресурсов, где отправить жалобу может любой желающий, как, например, на сайте Президента России, такое обращение нельзя будет проигнорировать, потерять или ответить бессмысленной бессодержательной отпиской.

Итак:

1. Заходим на сайт dom.gosuslugi.ru

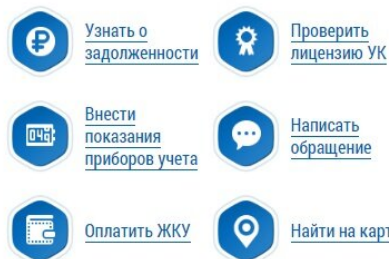


Новости и события



Электронные сервисы

Все сервисы



- Узнать о задолженности
- Проверить лицензию УК
- Внести показания приборов учета
- Написать обращение
- Оплатить ЖКУ
- Найти на карте

Сайт ГИС ЖКХ

2. Зайдя в личный кабинет, вы сразу увидите информацию об объектах недвижимости, которые на вас зарегистрированы. Если информации нет, то переходите во вкладку "Информация о правах собственности" и следуйте инструкциям

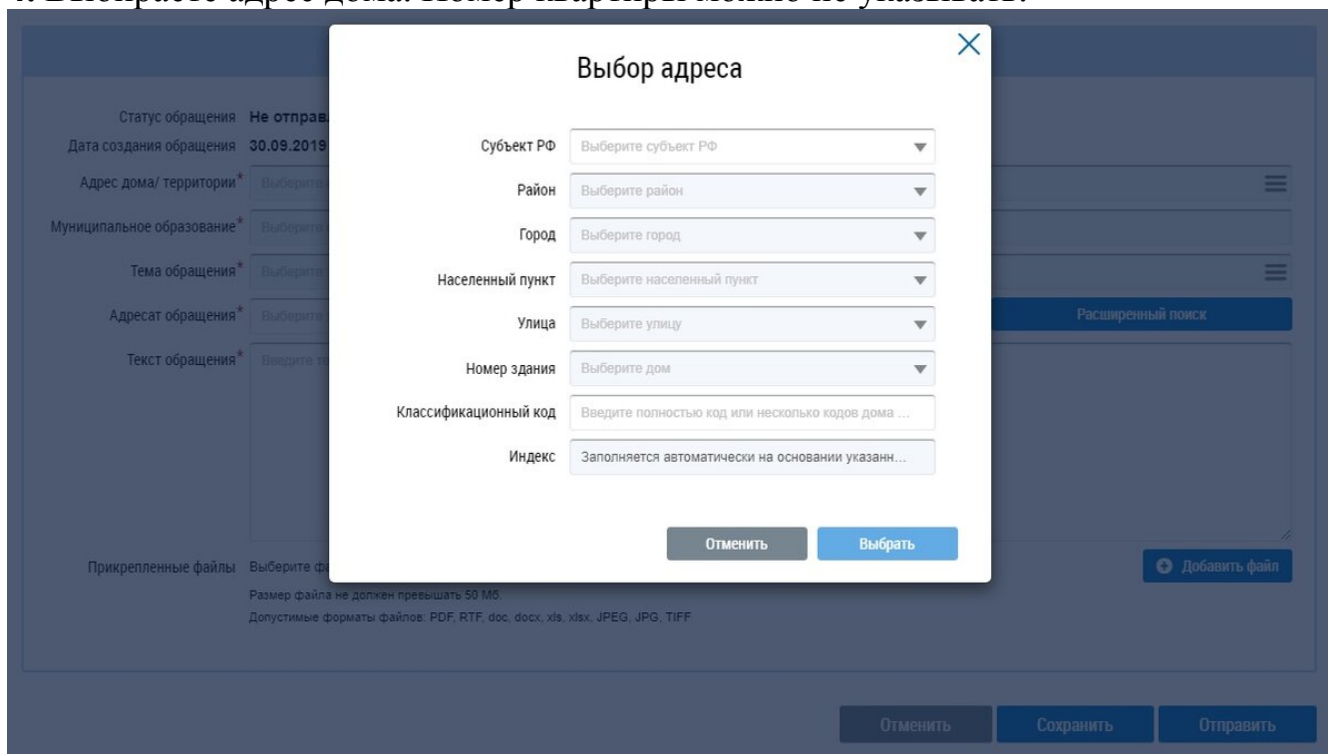
The screenshot shows the 'Информация о правах собственности' (Information about property rights) section. At the top, there is a navigation bar with links: Главная страница личного кабинета, Информационные сообщения, Обращения и ответы на них, Оплата ЖКУ, Аналитика и отчеты, Форум. Below the navigation bar, there is a breadcrumb trail: Личный кабинет → Помещения (жилые дома), по которым в системе размещены сведения о правах собственности. The main heading is 'Помещения (жилые дома), по которым в системе размещены сведения о пр...'. Below this is a table with columns: Подключение к лицевым счетам разрешено только собственникам, Кадастровый номер/ условный номер, Адрес помещения (жилого дома), по которому вы являетесь собственником. Площадь, Вид права, Размер доли в праве собственности, Размер доли на общее имущество в квартире, and Размер, на общее имущество МКД. To the right of the table is a dropdown menu with options: Информация о правах собственности, Протоколы общих собраний собственников, Информация о членстве в ТСЖ, кооперативе, and Функции в системе. Below the table, there is a text block: Если в личном кабинете в ГИС ЖКХ не отображается информация о помещении, находящемся у Вас в собственности, рекомендуем воспользоваться справочной информацией по объектам недвижимости online. В случае если: — Вы не нашли информацию о Вашем помещении в справочной информации по объектам недвижимости online, Вы можете обратиться в Росреестр для внесения сведений о вашем праве собственности в Единый государственный реестр прав на недвижимое имущество и сделок с ним (ЕГРП); — Вы нашли информацию о Вашем помещении в справочной информации по объектам недвижимости online, но она не отображается в личном кабинете в ГИС ЖКХ, обратитесь в Службу поддержки ГИС ЖКХ.

Личный кабинет ГИС ЖКХ

3. Даже если в системе не зарегистрированы ваши права на собственность, вы все равно имеете возможность отправить обращение. На главной странице личного кабинета выбираете вкладку "Направить обращение или жалобу"

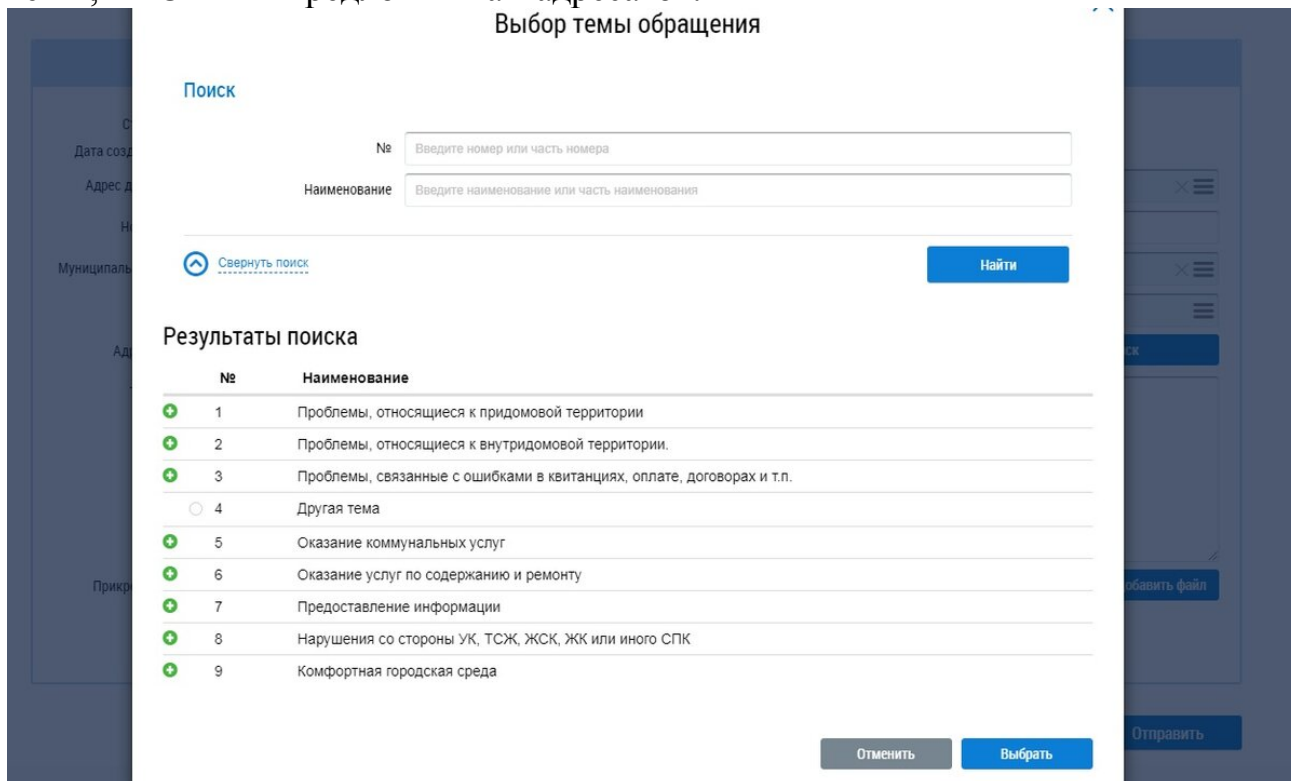
The screenshot shows the main page of the personal account. At the top, there is a navigation bar with links: Главная страница личного кабинета, Информационные сообщения, Обращения и ответы на них, Оплата ЖКУ, Аналитика и отчеты, Форум. Below the navigation bar, there is a large banner with the text: Добро пожаловать в личный кабинет ГИС ЖКХ! Мы постоянно работаем над расширением возможностей Вашего личного кабинета. Для того, чтобы: 1. получать начисления и оплачивать их на портале; 2. контролировать потребление коммунальных услуг и платежи за них; 3. передавать показания приборов учета, проверьте, подключен ли Ваш лицевой счет. В синей строке главного меню должна отображаться вкладка «Подключенные ЛС к личному кабинету». Если вкладка отсутствует, подключите лицевой счет самостоятельно, нажав кнопку «Подключить лицевой счет к Личному кабинету». Если в открывшейся форме нет Вашего дома* — сообщите об этом в Госжилинспекцию. Если лицевой счет подключить не получилось, обратитесь в Вашу управляющую компанию. Аналогично подключаются иные лицевые счета (электричество, газ и т.д.), если Вы платите за эти услуги отдельно. Если в форме подачи обращения вы не смогли найти организацию, обратитесь в службу поддержки. To the right of the banner is a section for the 'Мир' (MIR) virtual wallet: Откройте кошелек «Виртуальный МИР» и оплачивайте коммунальные услуги без комиссии. Below this is a list of benefits: • Открытие кошелька онлайн • Бесплатное открытие и обслуживание • Пополнение любой картой: VISA, Mastercard, МИР без комиссии от 3 000 Р. Below the list is a link: подробнее о тарифах. Below the banner is a section titled 'Действия' (Actions) with four icons and corresponding text: 1. Оплатить ЖКУ по любому лицевому счету (Icon: wallet and coins). 2. Подключить лицевой счет к Личному кабинету (Icon: key). 3. Направить обращение или жалобу (Icon: envelope). 4. Субсидии, льготы (Icon: document and coins).

4. Выбираете адрес дома. Номер квартиры можно не указывать.



Отправить жалобу через ГИС ЖКХ

5. Определяете тему обращения, выбрав ее из заданного списка. Если не один из предложенных вариантов не подходит, то выбираете "Другая тема". Но лучше использовать один из тех вариантов темы обращения, которые есть в базе. Нужно очень внимательно выбирать тему обращения, так как в зависимости от выбранной темы, ГИС ЖКХ предложит вам адресатов.



Выбор темы обращения при отправлении обращения в ГИС ЖКХ

6. Из предложенного списка адресатов можно выбрать только одного. Система предложит вам выбрать свою УК, Госжилинспекцию, Органы административной власти и Ресурсоснабжающие организации.

Информация об обращении

Статус обращения **Не отправлено**

Дата создания обращения **30.09.2019**

Адрес дома/ территории* Краснодарский край, г. Краснодар, ул. Красная, д. 176

Номер помещения Введите номер помещения (в случае квартиры коммунального заселения укажите также номер комнаты)

Муниципальное образование* 03701000001 - г Краснодар

Тема обращения* Сроки оказания коммунальных услуг

Адресат обращения* Выберите значение

Текст обращения*
 «Формирование современной городской среды», ОГВ субъекта РФ, ОМС)
 Министерство ТЭК и ЖКХ КК (ОГВ субъекта РФ по программе «Формирование современной городской среды», ОГВ субъекта РФ по энергосбережению, Уполномоченный орган субъекта РФ, ОГВ субъекта РФ)
 МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ (ОГВ субъекта РФ)
 ДНСС КК (ОГВ субъекта РФ, Контролирующий орган)
 региональная энергетическая комиссия - департамент цен и тарифов Краснодарского края (ОГВ субъекта РФ)
 ГОСЖИЛИНСПЕКЦИЯ КРАЯ (ГЖИ)

Прикрепленные файлы Выберите файл для загрузки

Размер файла не должен превышать 50 Мб.
 Допустимые форматы файлов: PDF, RTF, doc, docx, xls,xlsx, JPEG, JPG, TIFF

Отменить Сохранить Отправить

Отправить жалобу через ГИС ЖКХ

7. Введите текст обращения. Никаких четких требований к тому, что вы будете писать нет. Однако помните, что чем грамотнее и доказательнее будет ваше обращение, тем выше шанс получить обстоятельный ответ, а не отписку.

В обращении укажите общую информацию о себе и о своей управляющей компании. Затем сообщите свою проблему. Сошлитесь на пункты жилищного кодекса, ваш договор или другие официальные постановления, законы. В конце укажите "Прошу..." и перечислите то, каких результатов вы ожидаете от своего обращения: "провести проверку", "привлечь УК к ответственности", "взыскать штраф" и т.п.

Информация об обращении

Статус обращения **Не отправлено**

Дата создания обращения **30.09.2019**

Адрес дома/ территории* Краснодарский край, г. Краснодар, ул. Красная, д. 176

Номер помещения Введите номер помещения (в случае квартиры коммунального заселения укажите также номер комнаты)

Муниципальное образование* 03701000 - город Краснодар

Тема обращения* Размер оплаты за предоставляемые коммунальные услуги

Адресат обращения* ГОСЖИЛИНСПЕКЦИЯ КРАЯ (ГЖИ)

Текст обращения* Я проживаю... Дом обслуживает...
 С 1.10.17 УК начисляет платеж за отопление в размере...
 В соответствии с ЖК РФ... и договором...
 Прошу: 1)... 2)....

Прикрепленные файлы Выберите файл для загрузки

Размер файла не должен превышать 50 Мб.
 Допустимые форматы файлов: PDF, RTF, doc, docx, xls, xlsx, JPEG, JPG, TIFF

Отменить Сохранить Отправить

Как написать жалобу в Жилинспекцию через ГИС ЖКХ

8. Можно добавить несколько файлов - обычно это принт скрин с экрана, ответы, ранее полученные от УК или квитанции. Лучше прикреплять файлы с доказательствами. Добавив файл не забудьте нажать на кнопку "Загрузить файлы", иначе документ не прикрепится. А в самом обращении лучше указать, что к обращению прикреплены файлы.

Информация об обращении

Статус обращения **Не отправлено**

Дата создания обращения **30.09.2019**

Адрес дома/ территории* Краснодарский край, г. Краснодар, ул. Красная, д. 176

Номер помещения Введите номер помещения (в случае квартиры коммунального заселения укажите также номер комнаты)

Муниципальное образование* 03701000 - город Краснодар



Тема обращения* Размер оплаты за предоставляемые коммунальные услуги

Адресат обращения* ГОСЖИЛИНСПЕКЦИЯ КРАЯ (ГЖИ) Расширенный поиск

Текст обращения*
Я проживаю ... Дом обслуживает...
С 1.10.17 УК начисляет платеж за отопление в размере...
В соответствии с ЖК РФ... и договором...
Прошу: 1)... 2)....
Прикрепляю фото квитанции за 10.17]

Прикрепленные файлы Выберите файл для загрузки Добавить файл

Размер файла не должен превышать 50 Мб.
Допустимые форматы файлов: PDF, RTF, doc, docx, xls,xlsx, JPEG, JPG, TIFF

Прикрепленные файлы
  Сохраненное изображение 2019-9-30 7-29-42.676.jpg Прикреплен 30.09.2019 07:32 Файл загружен

Скачать все

Отменить Сохранить Отправить

Отправить жалобу в ГЖИ, ГИС ЖКХ

9. Отправляем обращение. Важно помнить, что отправленное обращение невозможно отредактировать. Его можно будет только просмотреть или отозвать. Вы можете сохранить текст обращения и отправить его позже, предварительно отредактировав.

Подтверждение

Перед отправкой обращения убедитесь в правильности введенных данных. После отправки обращение будет недоступно для редактирования. Отправить обращение?

Нет Да

Отправить обращение в Жилинспекцию

10. После того, как вы отправили обращение или просто сохранили его, проверить его статус или удалить можно во вкладке "Обращения и ответы на них"

my.dom.gosuslugi.ru Обращения

Номер обращения: Введите полностью или часть номера обращения

Статус обращения: Выберите один или несколько статусов из списка

Оценка исполнения заявителем: Выберите одну или несколько оценок

Срок исполнения: Выберите одно или несколько значений

Направлено по компетенции: Выберите один или несколько статусов из списка

Наличие ответа на обращение: Выберите один или несколько статусов из списка

Адрес дома/ территории: Выберите адрес/территорию

Дата отправки обращения: ДД.ММ.ГГГГ - ДД.ММ.ГГГГ

Наименование адресата обращения: Введите часть наименования организации, ОГРН, КПП, ИНН, ФИО, ОГРНИП


Адресатом обращения является председатель совета многоквартирного дома

Свернуть поиск

Найти

Результаты поиска

Добавить обращение

| Тема обращения | Дата отправки | Номер обращения | Статус обращения | Адрес дома/ территории | Адресат обращения | Дата последнего изменения |
|--|---------------|-----------------|------------------|---|----------------------|---------------------------|
|  Размер оплаты за предоставляемые коммунальные услуги | | | Не отправлено | Краснодарский край, г. Краснодар, ул. Красная, д. 176 | ГОСЖИЛИНСПЕКЦИЯ КРАЯ | 30.09.2019 |

Изменить
Отправить
Удалить

Обращение через ГИС ЖКХ

Статус вашего обращения будет иметь три состояния "Отправлено", "В работе" и "Исполнено". Информация о любых изменениях в статусе обращения будет дублироваться на ваш электронный адрес. Ответ обычно приходит в виде отсканированного pdf файла.

Не переживайте, если в течение месяца вам не поступил ответ - это обычная практика. Через 30 дней поступит ответ о том, что обращение взято в работу и непосредственно рассматривать его будут уже в следующие 30 дней.

Система автоматически отсчитывает, не истек ли срок исполнения - если сроки были нарушены, система об этом сообщит.

Важно также проверять информацию о вашем обращении в "[Реестре проверок](#)" - там можно увидеть то, что в личном кабинете не отображается. Например, текст предписания, который Жилинспекция отправила в адрес управляющей компании.