



1
О РАБОТЕ КОНТАКТ-ЦЕНТРА **115** И ИНТЕРНЕТ-ПОРТАЛА «МОЯ РЕСПУБЛИКА» **115**.
БЕЛ В Г. МИНСКЕ С ПОСТУПИВШИМИ ЗАЯВКАМИ
ЗА ПЕРИОД С **16.04.2021** ПО **13.05.2021**

Докладчик: директор государственного предприятия
«Центр информационных технологий Мингорисполкома» Бардович М.В.

Примеры некорректного закрытия заявок

837.16.120521, Каховская ул., д. 37А

Комментарий пользователя эт 19 на балконе общего этажа сломан стопор двери

Исполнитель ЖЭУ №3 Центрального р-на

12.05.2021
14:40:28

Согласно постановлению МЖКХ № 14 от 17.09.2019 г. данные работы выполняются за счет средств жильцов.

Заявка закрыта

Фото от исполнителя

803.5.060521, Притыцкого ул., д.19

Комментарий пользователя Ужасающее состояние кабин лифтов

Исполнитель ЖЭУ №5 Фрунзенского р-на

07.05.2021
14:36:23

Надписи закрасены

08.05.2021
12:45:09 Заявка возвращена на доработку. Комментарий: возвращено на доработку пользователем портала 115.бел. Сообщение пользователя: **надписи легко читаются и в "закрашеном" виде, мелкие надписи не закрасены вообще, кабины лифта в обрывках наклеек и пятнах разной по цвету краски. Если исполнение заявки останется в этом виде - вынужден буду обратиться с жалобой в вышестоящие инстанции вплоть до Администрации Президента.**

ДО



После



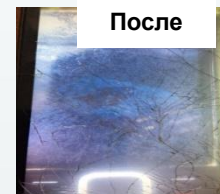
1261.7.100521, Лермонтова ул., д. 21

Вид неисправности Не убирается дворовая территория

Исполнитель ЖЭУ №3 Московского р-на



ДО



После

2 851.3.060521, Андреевская улица, 3 к2

Вид неисправности Требуется ремонт (установка) ограждения

Исполнитель ЖЭУ №1 Партизанского р-на

12.05.2021
11:08:29

Данный забор принадлежит БелЭЗ и не находится на обслуживании предприятия

Заявка закрыта



ДО / После

882.7.010521, Славинского ул., д. 29

Вид неисправности Открыто слуховое окно /люк

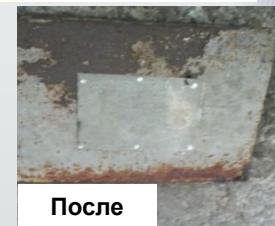
Исполнитель ЖЭУ №2 Первомайского р-на

04.05.2021
08:26:39

Заявка **возвращена на доработку.** Сообщение пользователя: **Дыра не заделана, фото сделано в другом месте. Куда делись приваренные куски арматуры?**



ДО



После

Примеры некорректного закрытия заявок

873.2.080521, Корженевского ул., д. 25

Вид неисправности		Техническое состояние покрытий пешеходных дорожек, парковок
Исполнитель		ЖКХ Октябрьского р-на
12.05.2021 19:55:01	В ходе комиссионного обследования установлено что вышеуказанная территория находится в удовлетворительном состоянии	Заявка закрыта
13.05.2021 20:44:33	Заявка возвращена на доработку. Комментарий: возвращено на доработку пользователем портала 115.бел. Сообщение пользователя: Заявка не выполнена	Новая заявка
14.05.2021 12:20:41	работы планируется выполнить во втором квартале 2021	В план текущего ремонта

857.13.050521, Голодеда ул., д. 13

Вид неисправности		Наличие трещин на стене
Исполнитель		ЖЭУ №3 Заводского р-на
06.05.2021 13:54:32	Бесчастнова На момент обследования подъезд чистый, подрядной организацией все убрано	Заявка закрыта
07.05.2021 09:06:47	Заявка возвращена на доработку. Комментарий: 06.05.2021 17:05:47 Наталья Папсуй Требую восстановить заявку № 857.13.050521! Она выполнена частично. И фото ЖЭУ №5 доказывают только мытье полов в подъезде - спасибо за уборку! - к ней претензий нет. Заявка касалась ПОВРЕЖДЕНИЯ РЕМОНТА СТЕН подъезда №5, еще раз напоминаю, что ремонт был оплачен жильцами! Хотя инициировался не ими! Установка очередного оборудования - это тоже не воля жильцов. Последствия этой установки - до сих пор на наших стенах. Качество произведенных работ - на фото! Просим привести стены в надлежащий вид!	Новая заявка



897.21.040521, Логойский тр-т, д. 25, корп. 1

Вид неисправности		Не убирается подъезд
Исполнитель		ЖЭУ №3 Советского р-на
06.05.2021 12:17:45	Сообщение пользователя: Вранье, обман, окна не помыли подняли открытую створку там пыль, грязь, паутина	
		
ДО	После	

835.8.070521, Горовца ул., д. 34, корп. 2

Вид неисправности		Наличие выбоин и ям на проезжей части дворовой территории
Исполнитель		ЖЭУ №1 Ленинского р-на
07.05.2021 15:43:30	данные виды работ (ямочный ремонт) проводит подрядная организация, привлеченная КУП ЖКХ ЛЕНИНСКОГО РАЙОНА	Заявка закрыта
07.05.2021 18:04:48	Заявка возвращена на доработку. Комментарий: Возвращена на доработку по требованию, заявка должна быть отработанной, не закрывать без подтверждения заявителя.	Новая заявка

Динамика поступления заявок по месяцам **2020/2021**

Январь-декабрь 2020 г. – **1 954 155 заявок**

Январь-13 мая 2020 г. – 627 624 **заявки**, из них за 13 дн. мая – **56 815 заявок** (за весь май – 141 015 заявок)

Январь-13 мая 2021 г. – 653 628 **заявок**, из них за 13 дн. мая – **57 555 заявок**

Количество заявок за период январь-13 мая в 2021 г. **увеличилось на 4%**

Количество заявок в мае 2021 г. **увеличилось на 1,3%**

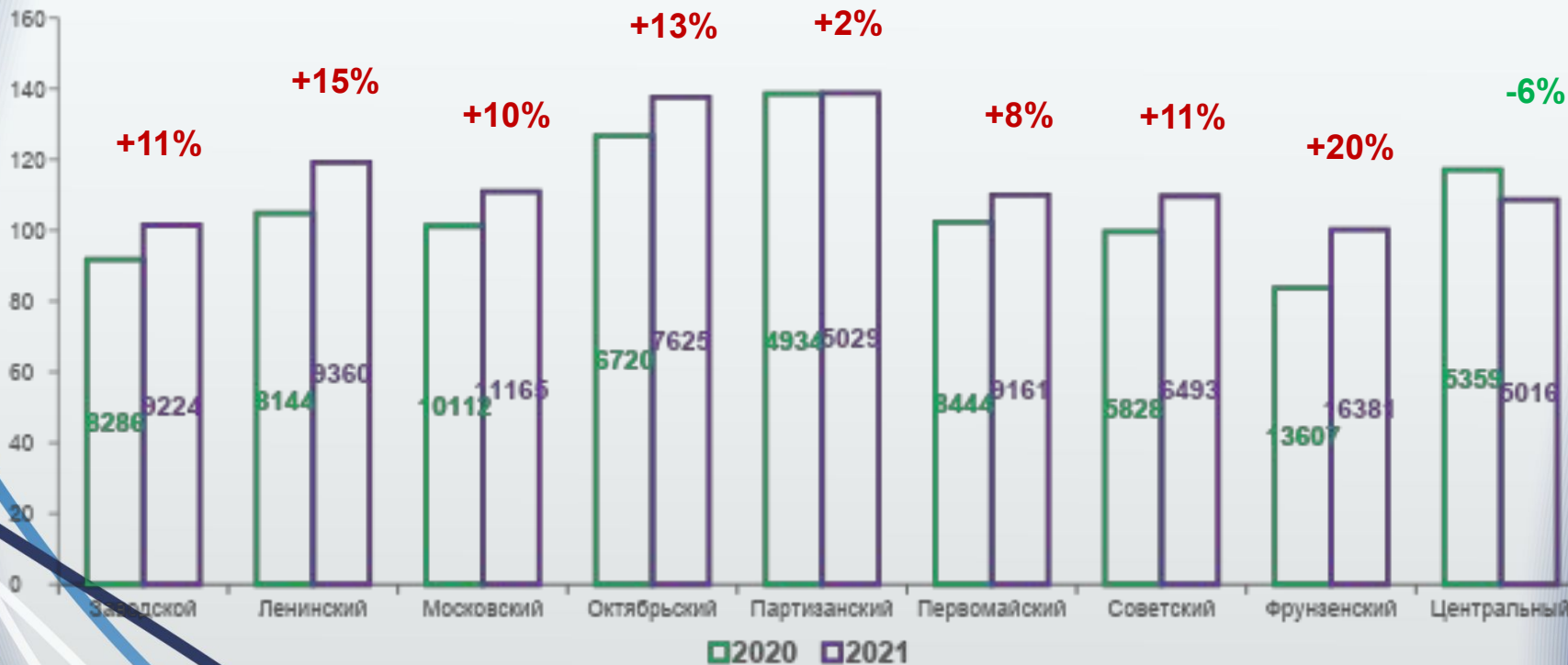


Заявки, переданные на исполнение, по районам, **2020/2021** гг. **(+13%)***

2020 г. – 71 760 заявок

2021 г. – 80 744 заявки

Количество заявок в мае 2021 г. увеличилось на 13%*

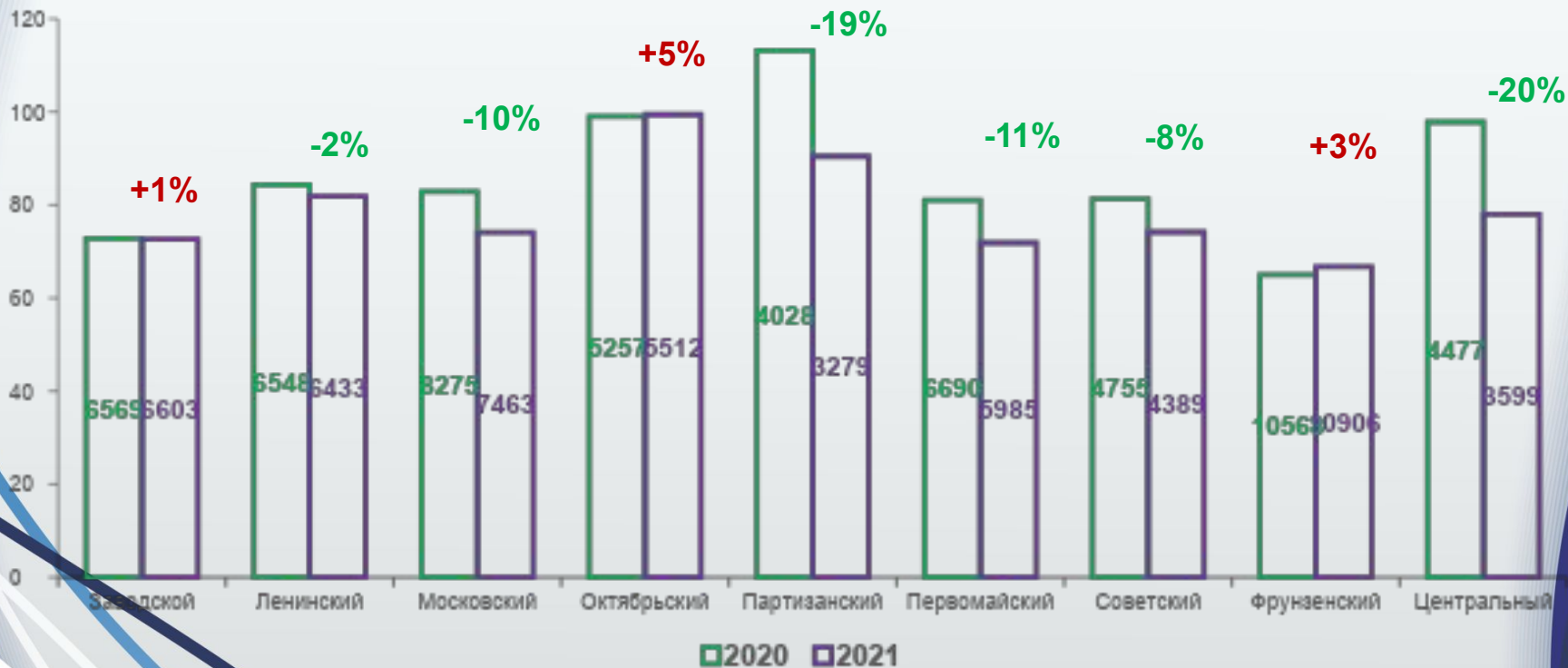


Заявки претензионного характера, по районам, **2020/2021** гг. **(-5%)***

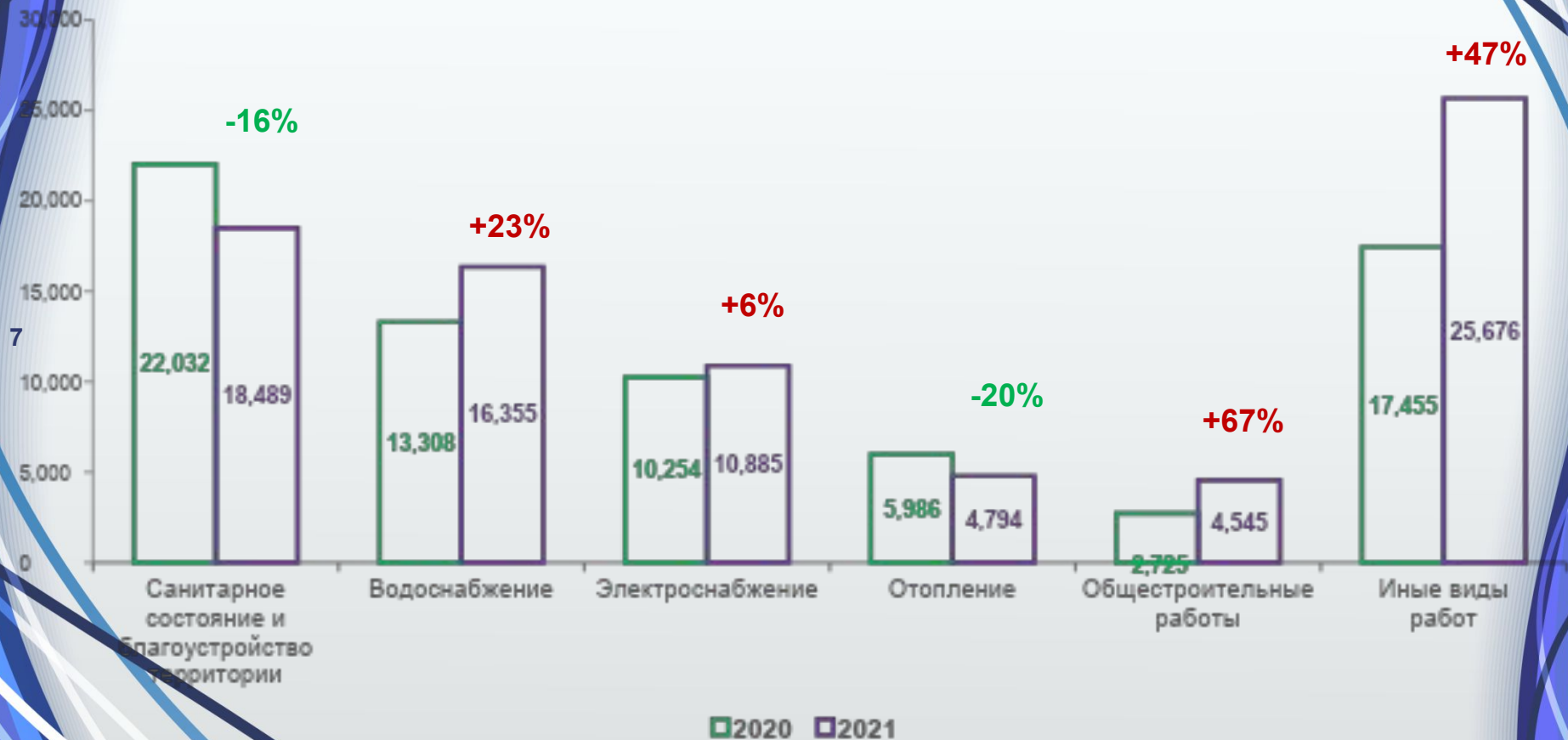
2020 г. – 57 197 заявок

2021 г. – 54 223 заявки

Количество заявок в мае 2021 г. уменьшилось на 5%*



Заявки, переданные на исполнение,
по видам работ, **2020/2021** гг. **(+13%)***



САНИТАРНОЕ СОСТОЯНИЕ И БЛАГОУСТРОЙСТВО по видам неисправностей, 2020/2021 гг. (-16%)

Распределение заявок по основным категориям



Распределение заявок по районам, на 1000 л/с



2020 2021

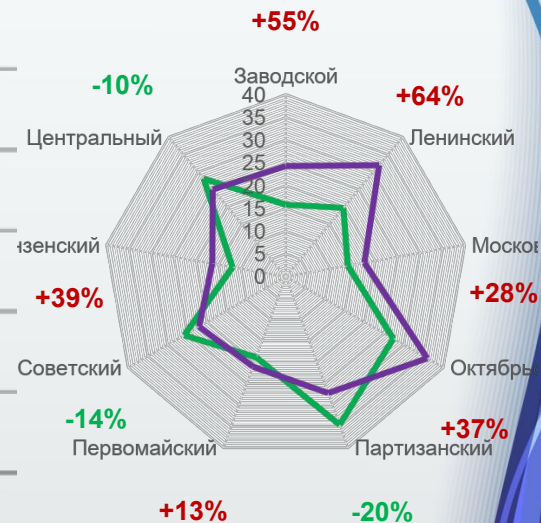
ВОДОСНАБЖЕНИЕ

по видам неисправностей, **2020/2021** гг. **(+23%)**

Распределение заявок по основным категориям



Распределение заявок по районам, на 1000 л/с

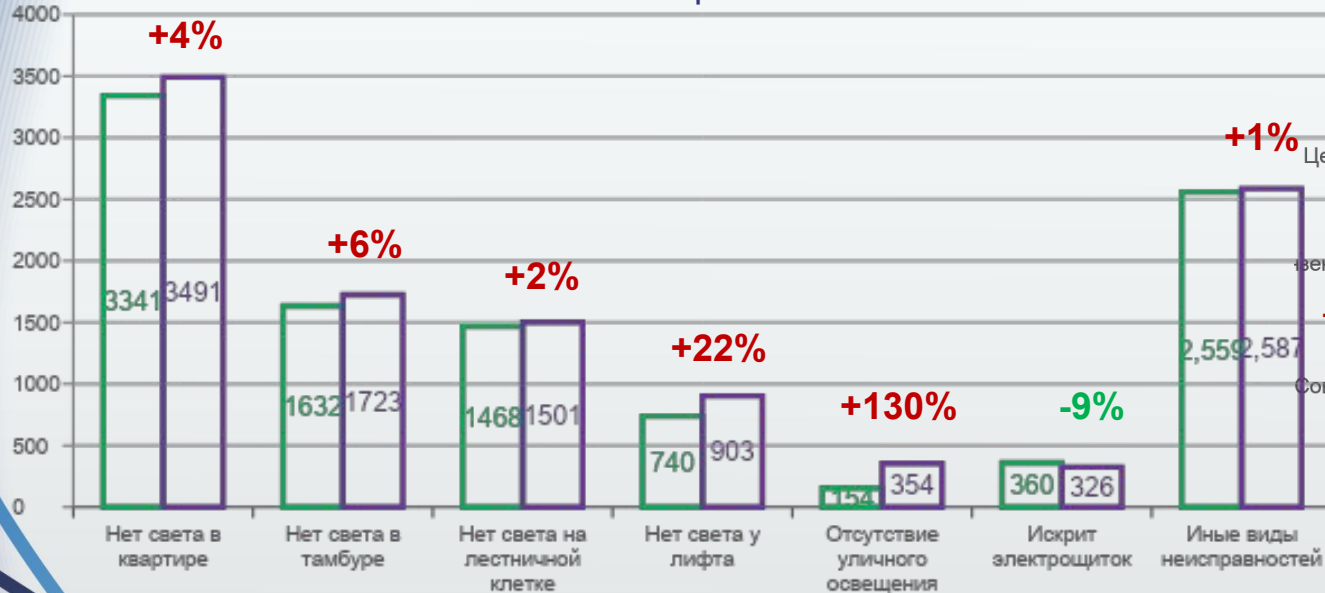


2020 2021

ЭЛЕКТРОСНАБЖЕНИЕ

по видам неисправностей, **2020/2021** гг. **(+6%)**

Распределение заявок по основным категориям



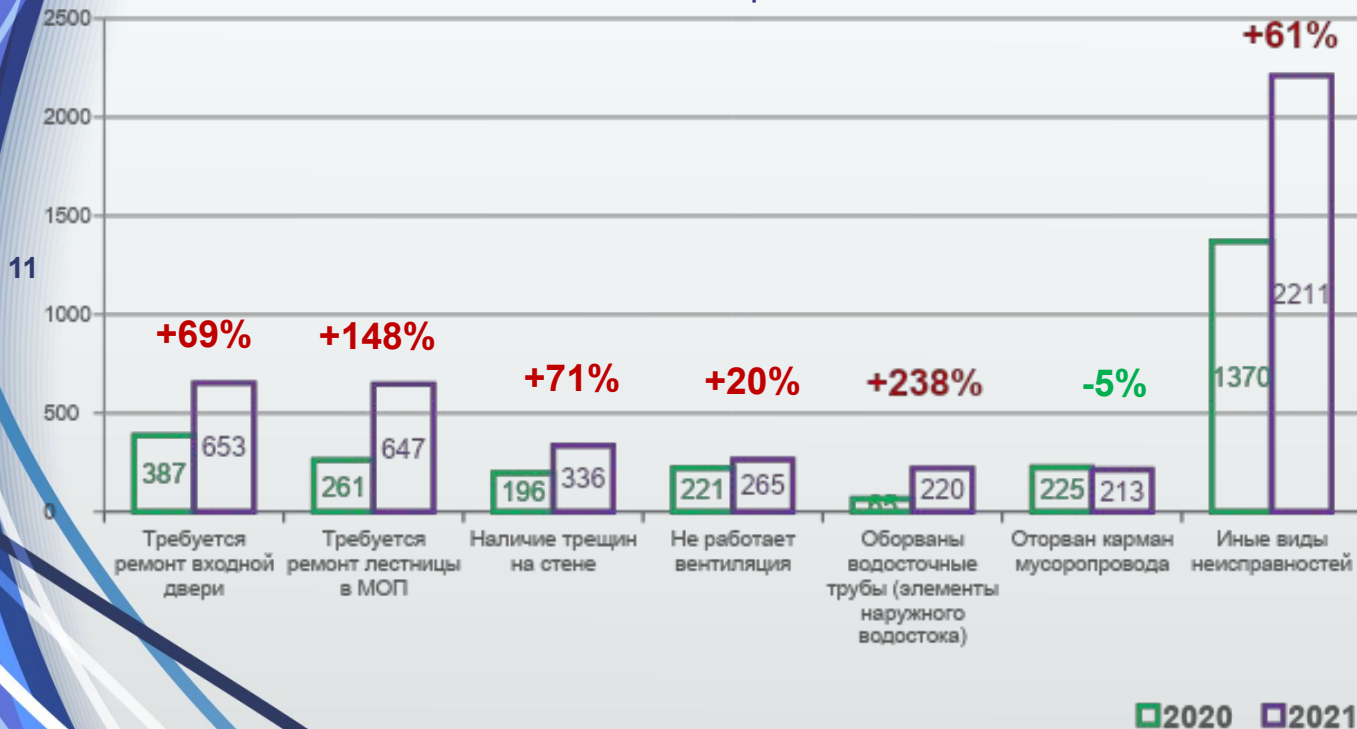
Распределение заявок по районам, на 1000 л/с



2020 2021

ОБЩЕСТРОИТЕЛЬНЫЕ РАБОТЫ по видам неисправностей, 2020/2021 гг. (+67%)

Распределение заявок по основным категориям



Распределение заявок по районам, на 1000 л/с



ТОП-10 по г. Минску
по заявкам, переданным на исполнение, на **1000 л/с**
2020/2021 гг.

Карла Маркса ул., д. 17 (22 кв., Ленинский р-н, ЖЭУ №3)

Свердлова ул., д. 22 (62 кв., Октябрьский р-н, ЖЭУ №1)

Партизанский пр-т, д. 9 (67 кв., Ленинский р-н, ЖЭУ №3)

Якуба Коласа ул., д. 25, корп. 1 (20 кв., Советский р-н, ЖЭУ №1)

Серова ул., д. 7 (4 кв., Октябрьский р-н, ЖЭУ №4)

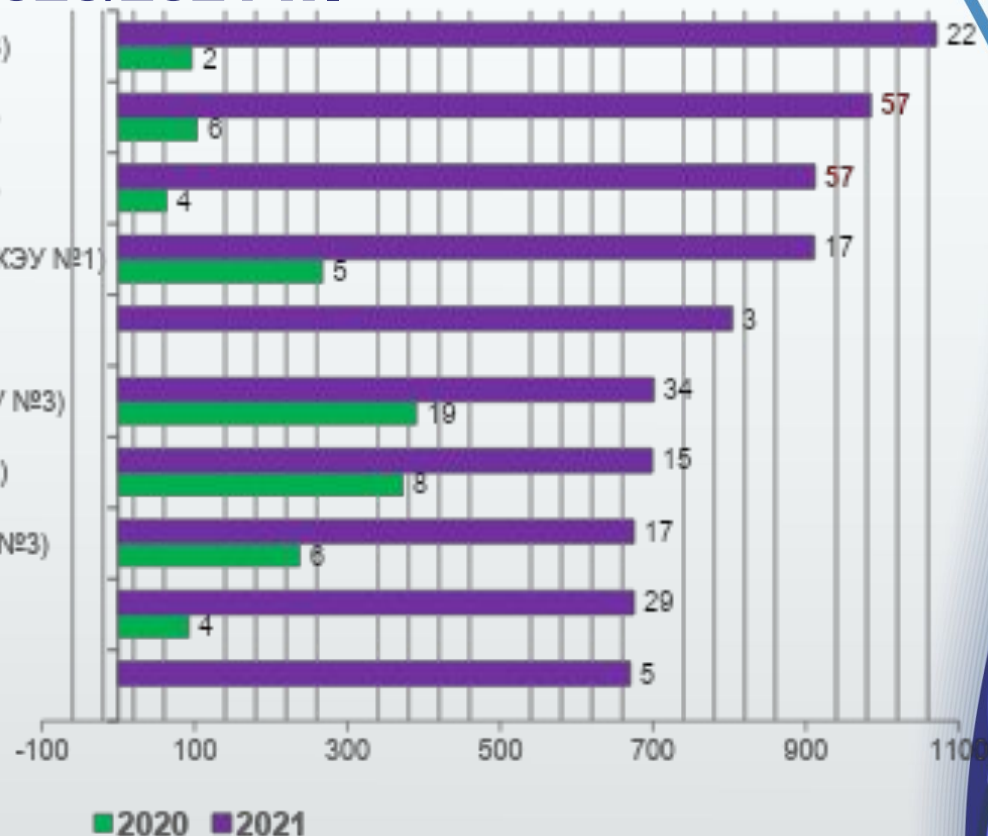
Олега Кошевого ул., д. 9 (52 кв., Партизанский р-н, ЖЭУ №3)

Брилевская ул., д. 46 (23 кв., Октябрьский р-н, ЖЭУ №4)

Стахановская ул., д. 27 (27 кв., Партизанский р-н, ЖЭУ №3)

Уборевича ул., д. 42 (46 кв., Заводской р-н, ЖЭУ №6)

Серова ул., д. 46 (8 кв., Октябрьский р-н, ЖЭУ №4)



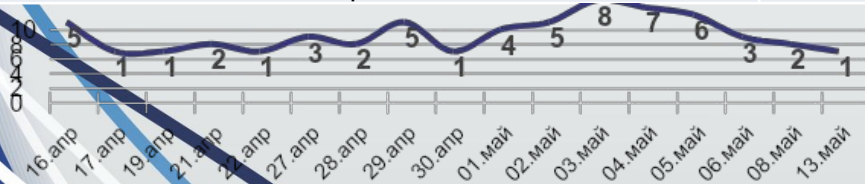
Распределение заявок из домов ТОП-10 по видам неисправностей, 2021 г.

Свердлова ул., д. 22

(62 кв., Октябрьский р-н, ЖЭУ №1)

Температура горячей воды не соответствует санитарным нормам	16
Из 2 кранов поступает горячая вода	11
Не полностью прогреваются отдельные отопительные приборы	4
Отсутствует горячая и холодная вода	4
Составить акт	4
Высокая температура отопления (перегрев)	3
Недостаточный прогрев полотенцесушителя	2
Нет света на лестничной клетке	2
Отсутствует отопление в квартире	2
Антисанитарное состояние одной из квартир	1
Залитие из вышерасположенной квартиры	1
Не убирается подъезд	1
Оборваны водосточные трубы (элементы наружного водостока)	1
Отрегулировать электромагнит	1
Перегрев горячей воды	1
Проверить правильность подключения электросчетчика	1
Течь канализационного инженерного оборудования в подвале	1
Требуется ремонт оконного переплета	1
ОБЩИЙ ИТОГ	57

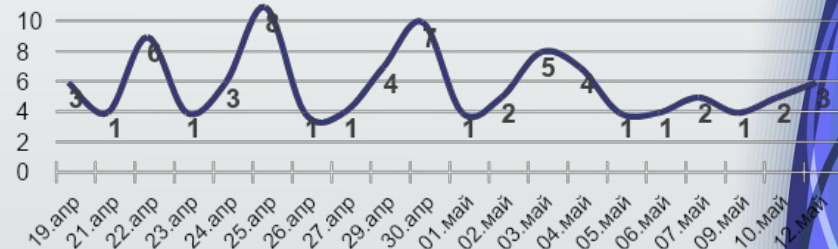
13



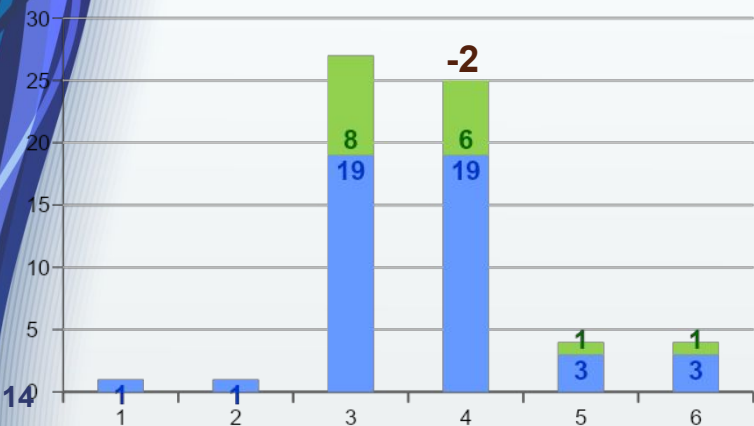
Партизанский пр-т, д. 9

(67 кв., Ленинский р-н, ЖЭУ №3)

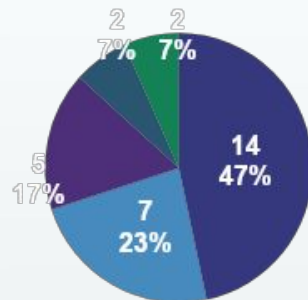
Температура горячей воды не соответствует санитарным нормам	17
Отсутствует отопление в квартире	12
Высокая температура отопления (перегрев)	9
Предоставить бочку с водой	8
Загромождение мест общего пользования (МОП)	2
Наличие выбоин и ям на проезжей части дворовой территории	2
Вода имеет примесь ржавчины	1
Информация ЖЭУ	1
Наличие и техническое состояние скамеек, урн, цветочниц, беседок и др.	1
Не убирается подъезд	1
Неровности, выбоины покрытий придомовой территории	1
Нет света на лестничной клетке	1
Отслоение облицовочной плитки на фасаде дома	1
ОБЩИЙ ИТОГ	57



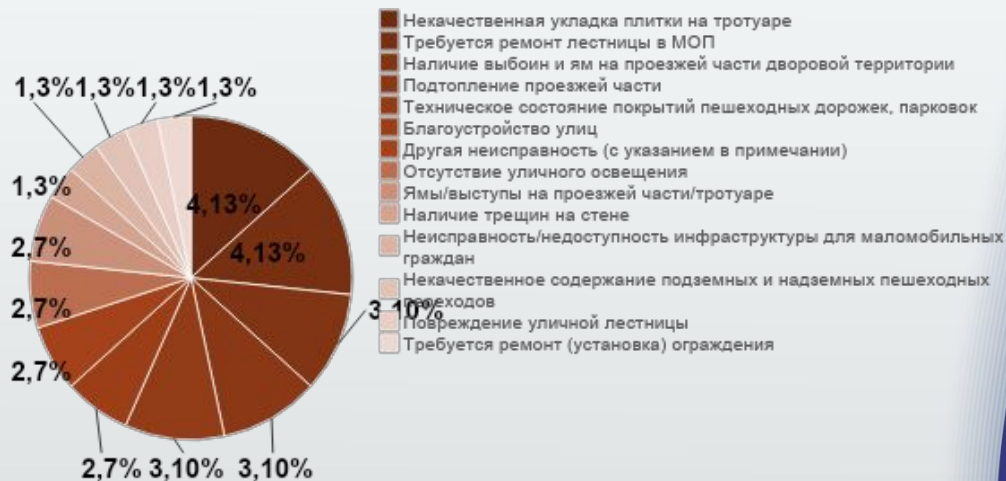
НЕВЫПОЛНЕННЫЕ за 2017 – 2018 гг.* (портал) (по состоянию на 14.05.2021 г.)



■ В план текущего ремонта
■ Другие статусы

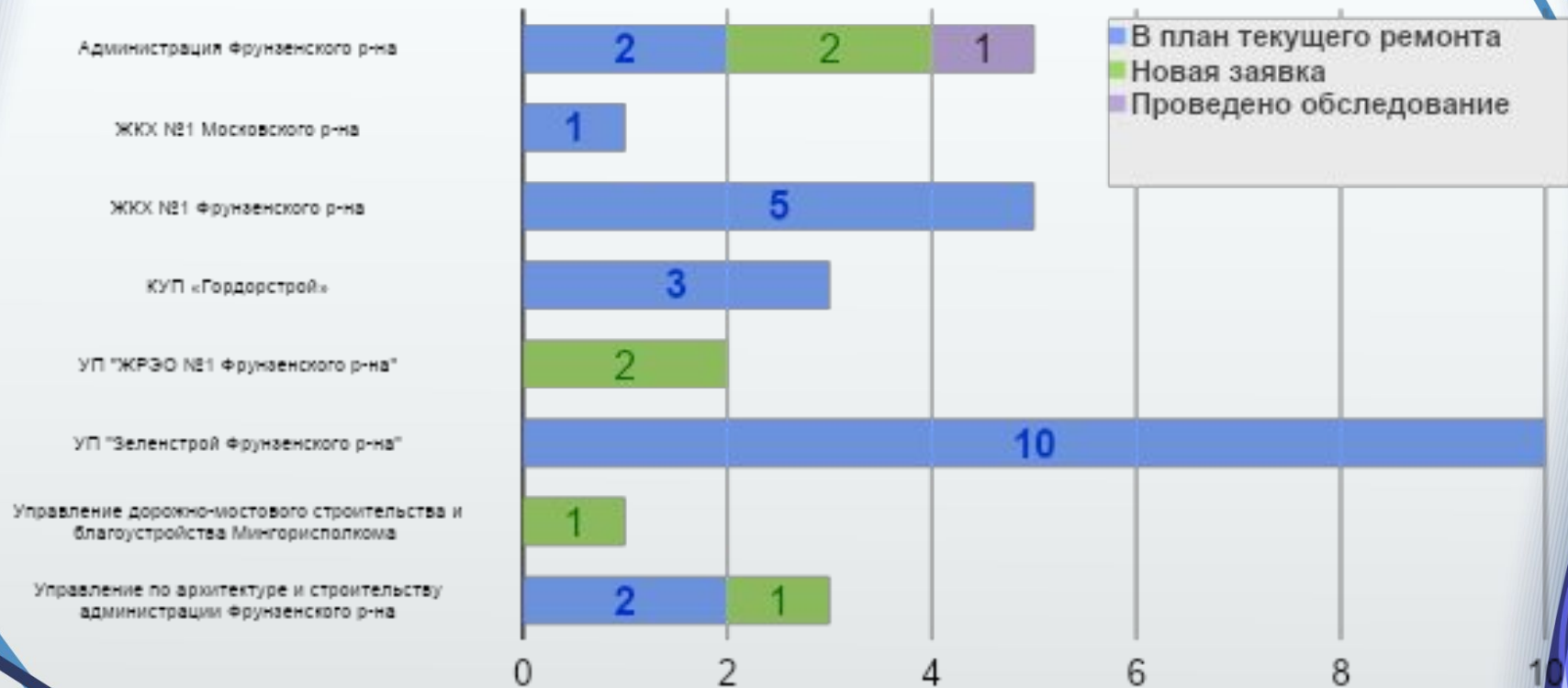


■ Автомобильные дороги, тротуары
■ Санитарное состояние и благоустройство территории
■ Общестроительные работы
■ Электроснабжение
■ Другое



Всего – **30** заявок.
Закрыто с **1** до **14** мая – **2** заявки.

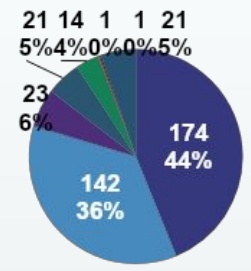
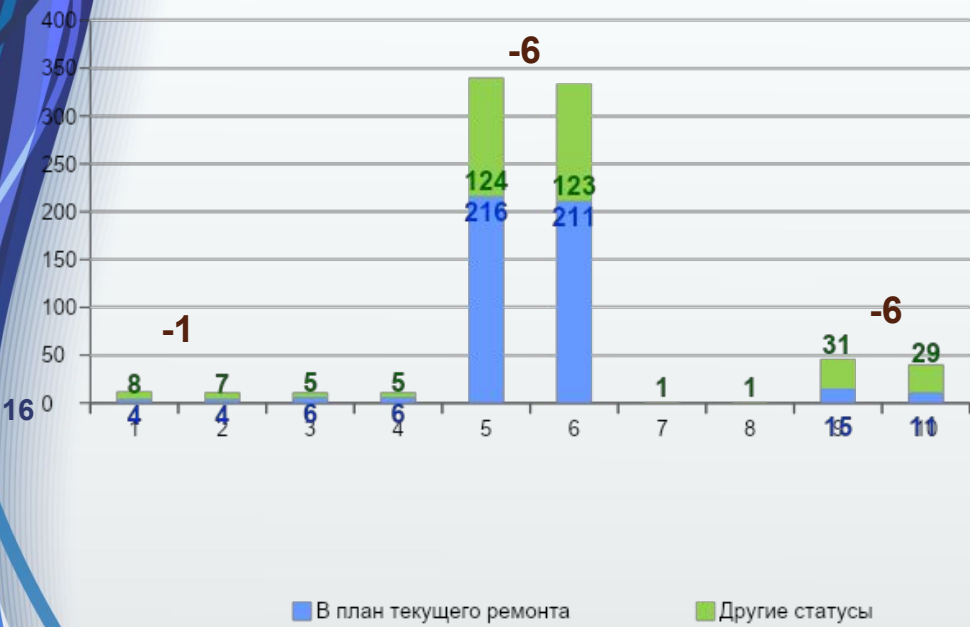
НЕВЫПОЛНЕННЫЕ за 2017 – 2018 гг.* (портал) (по состоянию на 14.05.2021 г.)



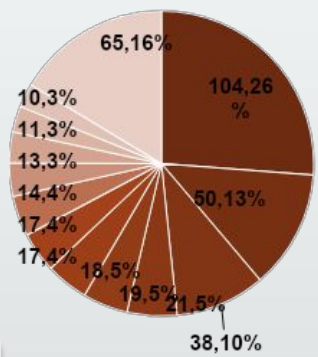
ВСЕГО – 30 заявок

(за период с 1 до 14 мая 2021 г. количество заявок уменьшилось на 2)

НЕВЫПОЛНЕННЫЕ за 2019 г.* (115+портал) (по состоянию на 14.05.2021 г.)



- Санитарное состояние и благоустройство территории
- Автомобильные дороги, тротуары
- Электроснабжение
- Общественные места (Парки, скверы)
- Общественный транспорт, остановки общественного транспорта
- Другое
- Канализация

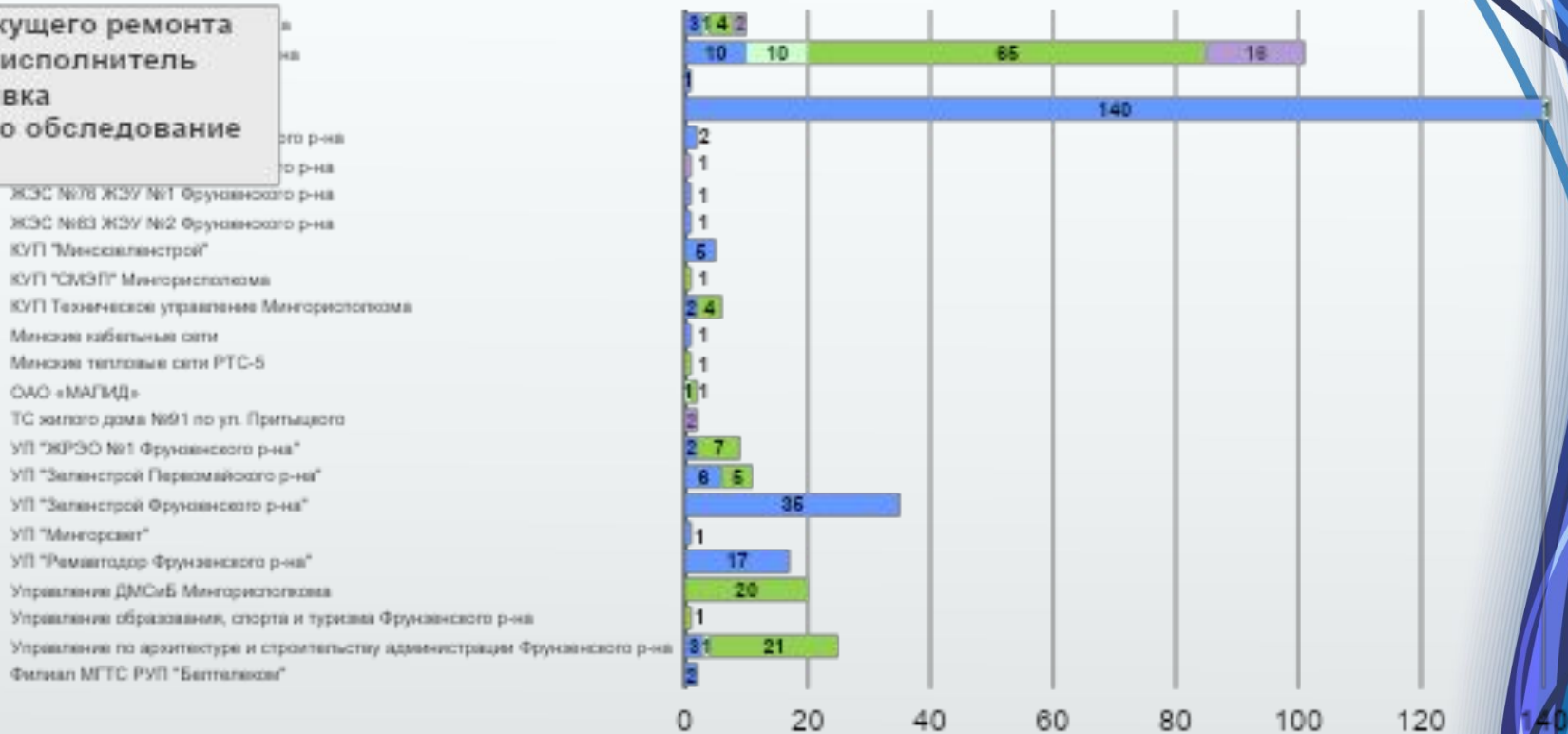


- Техническое состояние покрытий пешеходных дорожек, парковок
- Ямы/выступы на проезжей части/тротуаре
- Благоустройство улиц
- Отсутствие уличного освещения
- Некачественное содержание инфраструктуры в парках / скверах
- Другая неисправность (с указанием в примечании)
- Наличие выбоин и ям на проезжей части дворовой территории
- Неровности, выбоины покрытий придомовой территории
- Повреждение уличной лестницы
- Неисправность/недоступность инфраструктуры для маломобильных граждан
- Не благоустроена дворовая территория
- Требуется ремонт лестницы в МОП
- Иные виды неисправностей

Всего – **397** заявок: **37** по телефону + **360** через портал.
Закрыто с **1** до **14** мая – **13** заявок.

НЕВЫПОЛНЕННЫЕ за 2019 г.* (115+портал) (по состоянию на 14.05.2021 г.)

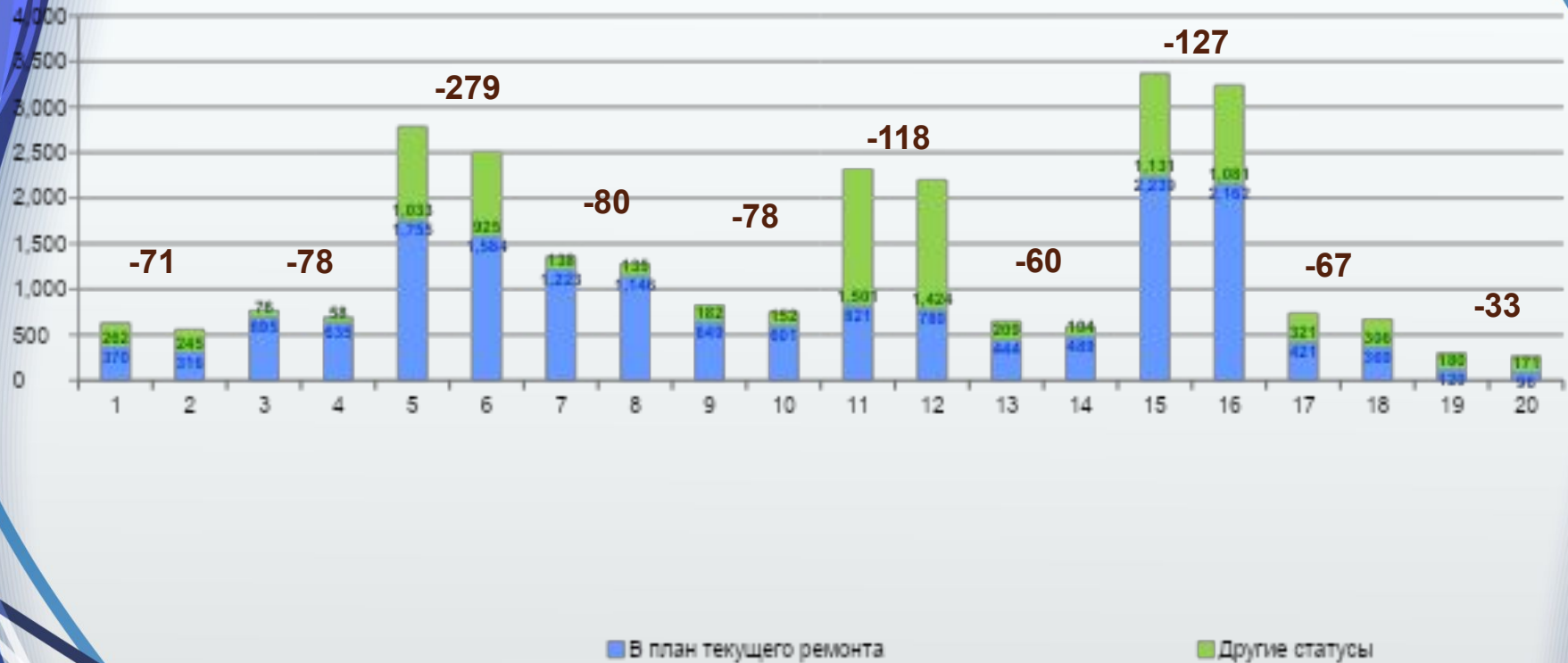
- В план текущего ремонта
- Назначен исполнитель
- Новая заявка
- Проведено обследование



ВСЕГО – 397 заявок

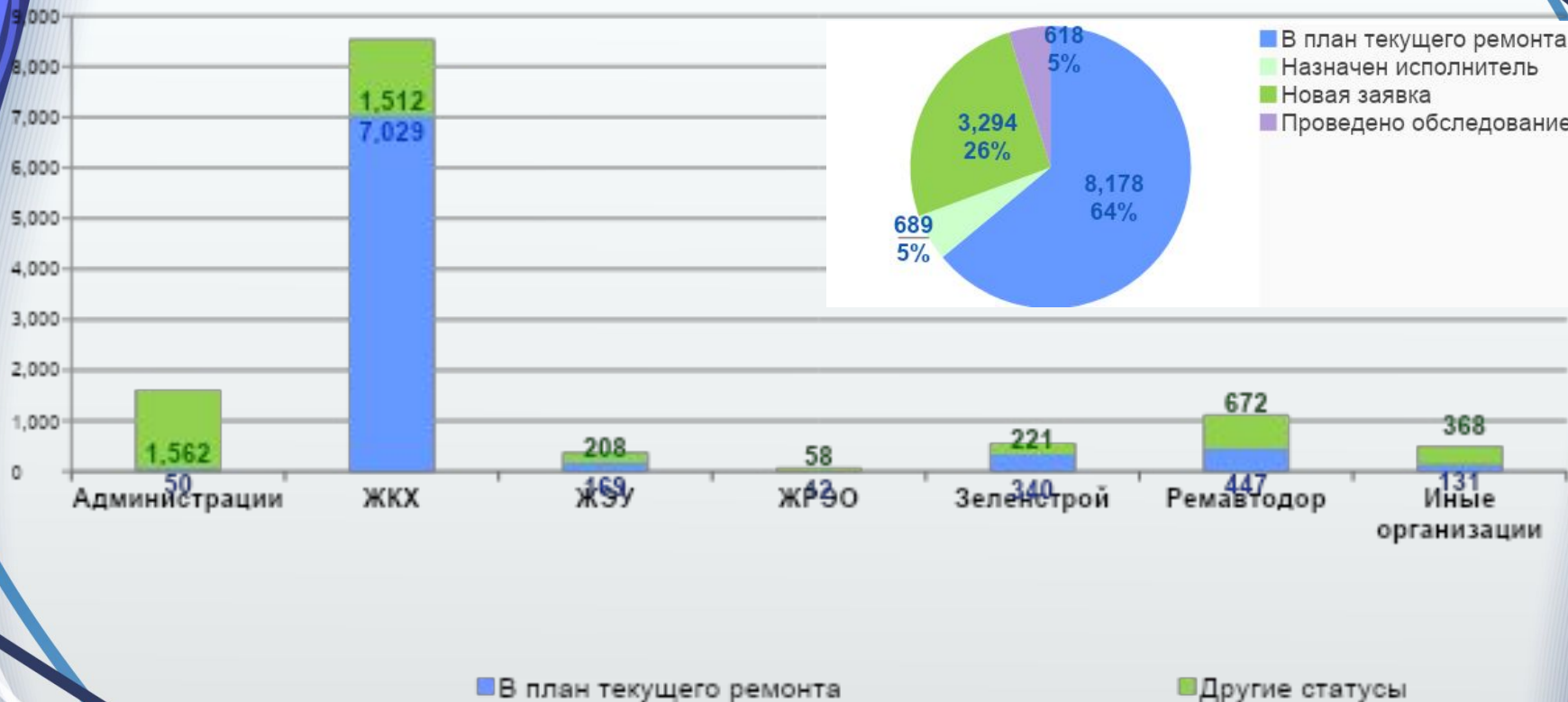
(за период с 1 до 14 мая 2021 г. количество заявок уменьшилось на 13)

НЕВЫПОЛНЕННЫЕ за 2020 г.* (115+портал) (по состоянию на 14.05.2021 г.)



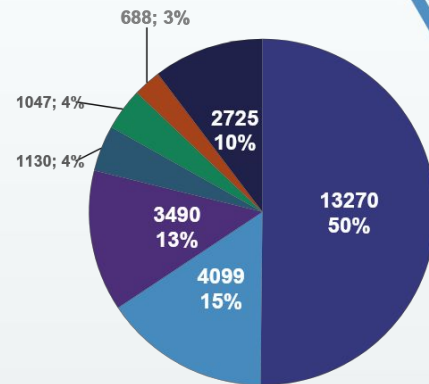
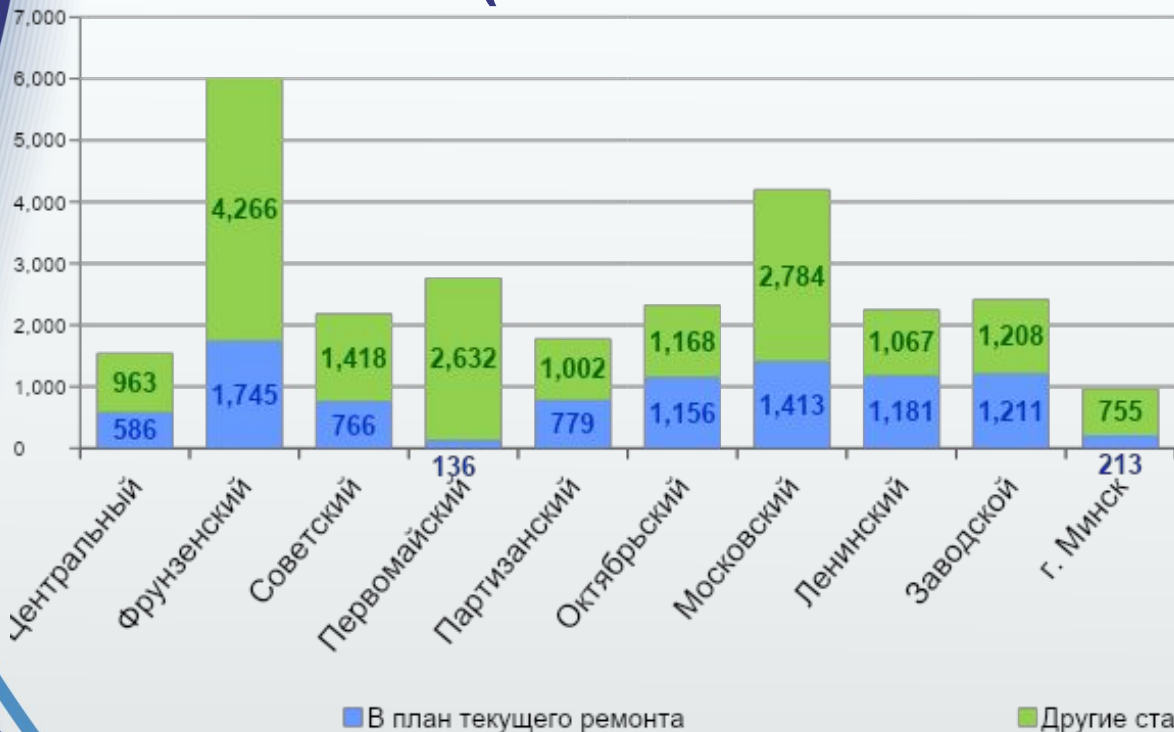
Всего – **12 779** заявок: **3 573** по телефону + **9 206** через портал.
Закрыто с 1 до 14 мая – **991** заявка.

НЕВЫПОЛНЕННЫЕ за 2020 г.* (115+портал) (по состоянию на 14.05.2021 г.)



Всего – **12 779** заявок: **3 573** по телефону + **9 206** через портал.
Закрыто с 1 до 14 мая – **991** заявка.

НЕВЫПОЛНЕННЫЕ за 2021 г.* (115+портал) (по состоянию на 14.05.2021 г.)



- Санитарное состояние и благоустройство территории
- Автомобильные дороги, тротуары
- Общестроительные работы
- Водоснабжение
- Электроснабжение
- Техническое обслуживание ЗПУ
- Иные виды работ

Всего – **26 449** заявок: **11 057** по телефону + **15 392** через портал.

ОТКЛЮЧЕНИЯ: КОЛИЧЕСТВО ДОМОВ ПО ПОСТАВЩИКАМ



□ % из всех отключений (по количеству домов)
■ Аварийные отключения (по количеству домов)
■ Плановые отключения (по количеству домов)

Пандусы: невыполненные заявки за 2020 – 14.05.2021 гг.





О РАБОТЕ КОНТАКТ-ЦЕНТРА **115** И ИНТЕРНЕТ-ПОРТАЛА «МОЯ РЕСПУБЛИКА» **115**.
БЕЛ В Г. МИНСКЕ С ПОСТУПИВШИМИ ЗАЯВКАМИ
ЗА ПЕРИОД С **16.04.2021** ПО **13.05.2021**

Спасибо за внимание!