**О КЛИЕНТСКОЙ СЛУЖБЕ**

«Клиентская служба» является структурным подразделением Щучинского районного унитарного предприятия жилищно - коммунального хозяйства, которая создана на базе сектора по работе с обращениями граждан и юридических лиц, программному обеспечению, расчетно – справочного сектора и службы диспетчерской.

В своей работе служба руководствуется действующим Положением о Клиентской службе и [сервисе 115](https://schuchin-zhkh.by/115.html), Регламентом организации работы потребителей жилищно-коммунальных услуг и другими законодательными актами.

Деятельность службы осуществляется во взаимодействии со структурными подразделениями предприятия Щучинского РУП ЖКХ, а также с соответствующими структурными подразделениями государственного объединения «Жилищно-коммунальное хозяйство Гродненской области».

Основными **задачами** службы являются:

1. Осуществление административных процедур в соответствии с Указом Президента Республики Беларусь от 26 апреля 2010 года № 200 «Об административных процедурах, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявлениям граждан» (согласно перечня); осуществление процедур в соответствии с Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 17 февраля 2012 года №156.

2. Обеспечение своевременного рассмотрения заявок граждан и юридических лиц, проведение анализа, обобщение работы с заявками, разработка предложений по устранению нарушений законодательства, выявленных недостатков и улучшению работы с заявками.

3. Анализ работы службы, реализация мероприятий по ее улучшению.

4. Принятие мер по совершенствованию форм и методов работы с заявками граждан и юридических лиц, по обобщению и распространению передового опыта.

5. Осуществление взаимодействия со структурными подразделениями предприятия, представителями других органов и организаций.

6. Повышение грамотности населения по вопросам оказания жилищно-коммунальных услуг.

7. Взаимодействие с государственными органами управления по вопросам заявок, поданных населением.

8. Изучение и применение новых методов работы с населением.

9. Обеспечение обратной связи с населением.

10. Консультационно-справочное обслуживание клиентов.

11. Выявление степени удовлетворенности населения работой предприятия, анализ причин неудовлетворенности.

12. Осуществление приема граждан и представителей предприятий и организаций, рассмотрение и принятие решения по обращениям в пределах компетенции службы.

13. Взаимодействие с заинтересованными организациями и учреждениями органов местного самоуправления, государственными, общественными и другими организациями, предприятиями и учреждениями по вопросам качественного оказания гражданам жилищно-коммунальных услуг.

14. Обеспечение функционирования «Портала [«Мая рэспублiка 115.бел»](http://115.бел/).

**ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ КЛИЕНТОВ!**

Обратившись в «Клиентскую службу» Щучинского РУП ЖКХ, расположенную по адресу: г. Щучин, пл. Свободы, д. 11 кабинет №5 Вы можете:

**1.** Подать заявление для осуществления административных процедур в соответствии с Указом Президента Республики Беларусь от 26 апреля 2010 года № 200 «Об административных процедурах, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявлениям граждан»:

1.1. Об изменении договора найма жилого помещения государственного жилищного фонда:

- по требованию нанимателей, объединяющихся в одну семью;

- вследствие признания нанимателем другого члена семьи;

- по требованию члена семьи нанимателя;

1.2. О предоставлении [безналичных жилищных субсидий](https://schuchin-zhkh.by/klientskaya-sluzhba/o-predostavlenii-beznalichnoj-zhilishhnoj-subsidii.html)

1.3. О прекращении (возобновлении) предоставления безналичных жилищных субсидий

1.4. О произведении перерасчета платы за некоторые виды коммунальных услуг, возмещение расходов организаций, осуществляющих эксплуатацию жилищного фонда и (или) предоставляющих жилищно-коммунальные услуги, на электроэнергию, потребляемую на работу лифта

1.5. О выдачи справки:

- о занимаемом в данном населенном пункте жилом помещении и составе семьи;

- о месте жительства и составе семьи;

- о месте жительства;

- о последнем месте жительства наследодателя и составе его семьи на день смерти;

- для перерасчета платы за некоторые виды коммунальных услуг, возмещение расходов организаций, осуществляющих эксплуатацию жилищного фонда и (или) предоставляющих жилищно-коммунальные услуги, на электроэнергию, потребляемую на работу лифта

- о расчетах (задолженности) по плате за жилищно-коммунальные услуги и плате за пользование жилым помещением

- о том, что в установленный законодательством для принятия наследства срок наследник пользовался наследственным имуществом, принял меры к его сохранению, обрабатывал земельный участок, производил текущий ремонт и т. д.

1.6. [О регистрации по месту жительства](https://schuchin-zhkh.by/klientskaya-sluzhba/pasportnyij-stol.html) (месту пребывания)

1.7. [Об обмене паспорта](https://schuchin-zhkh.by/klientskaya-sluzhba/pasportnyij-stol.html)

1.8. О регистрации договора найма (аренды) жилого помещения частного жилищного фонда и дополнительных соглашений к нему.

1.9. О выдачи копии лицевого счета;

1.10. Об оформлении (регистрации при первичном обращении) льгот гражданам по плате за жилищно-коммунальные услуги и плате за пользование жилым помещением;

1.11. Об оформлении освобождения граждан от платы за техническое обслуживание лифта, возмещения расходов организаций, осуществляющих эксплуатацию жилищного фонда и (или) предоставляющих жилищно-коммунальные услуги, на электроэнергию, потребляемую на работу лифта, по состоянию здоровья.

1.12. О списании пени гражданам, имеющим просроченную задолженность по плате за жилищно-коммунальные услуги и плате за пользование жилым помещением

1.13. О выдаче справки о месте захоронения родственников

1.14. Предоставление участков для захоронения

1.15. О резервировании участков для захоронения

1.16. О выдаче технических условий на подключение к тепловым сетям энергоснабжающей организации одноквартирного, блокированного жилого дома, находящегося в эксплуатации

1.17. Об оформлении заключения о готовности к эксплуатации системы теплоснабжения одноквартирного, блокированного жилого дома, находящегося в эксплуатации, по результатам приёмки выполненных работ

1.18. О выдаче технических условий на установку средства расчётного учёта и (или) системы автоматического регулирования тепловой энергии

1.19. О выдаче технических условий на присоединение к системам водоснабжения и (или) водоотведения одноквартирного, блокированного жилого дома, находящегося в эксплуатации

1.20. Об оформлении акта-разрешения о пуске в эксплуатацию присоединения к системам водоснабжения и (или) водоотведения одноквартирного, блокированного жилого дома, находящегося в эксплуатации, по результатам приёмки выполненных работ.

1.21. О выдаче регистрационного удостоверения и жетона на собак, кошек.

**2.** Заключить договоры на основные жилищно – коммунальные услуги:

- на оказания услуг по техническому обслуживанию жилого дома;

- на оказание услуг по капитальному ремонту многоквартирного жилого дома;

- на оказание услуг по водоснабжению и (или) водоотведению (канализации);

- договоры на оказание услуг по теплоснабжению для нужд отопления и (или) горячего водоснабжения;

- на оказание услуг по обращению с твердыми коммунальными отходами;

**3.** Заключить договоры на дополнительные жилищно – коммунальные услуги:

- на выполнение работ по содержанию придомовой территории;

- на оказание дополнительных жилищно – коммунальных услуг (освещение личных кладовых в подвальном помещении жилого дома);

- на возмездное оказание услуг (электроснабжение);

- на оказание услуг по санитарному содержанию вспомогательных помещений жилого дома;

- на оказание услуг по текущему ремонту подъездов

**4.** Заключить договоры на оказание платных услуг:

- на откачку стоков;

- на предоставление транспортных услуг.

**5.** Оплатить наличными и по терминалу платные услуги.

**6.** Получить консультации специалистов по интересующим вопросам в сфере ЖКХ.