

Единый диспетчерский центр Москвы принял более 26 миллионов обращений

14.05.2021

За пять лет с момента начала работы операторы Единого диспетчерского центра столицы приняли более 26 миллионов обращений. Операторы центра отвечали на вопросы о текущем ремонте, обслуживании многоквартирных домов и работе отопления, а также помогали получить услуги в сфере ЖКХ. За счет внедрения цифровых технологий удалось сократить время ожидания ответа на линии почти вдвое. Теперь оно составляет чуть более минуты.

— В Единый диспетчерский центр жители столицы могут обратиться по всем вопросам жилищно-коммунального хозяйства. Заявки принимают как по телефону, так и онлайн. Сегодня к информационной системе управления обращениями подключено свыше тысячи диспетчерских: достаточно всего одного сервиса, чтобы получить более 300 услуг. При этом для каждого вида работ установлены нормативные сроки исполнения, а их качество строго контролируется, — рассказали в Комплексе городского хозяйства Москвы.

Руководитель общегородского контакт-центра Андрей Савицкий отметил, что система постоянно совершенствуется, чтобы консультации были удобнее для горожан. На линии внедрена интерактивная база знаний, которая помогает операторам быстрее консультировать горожан. Также с пользователями работает голосовой помощник. Он способен принимать заявки наравне со специалистами.

Москвичи могут обратиться в Единый диспетчерский центр по вопросам водоснабжения, отопления, уборки мусора на придомовой территории, ремонта источников освещения в подъезде, сантехники, лифтов и по другим темам. Горячая линия ЕДЦ работает круглосуточно. Заявки принимают по телефону: +7 (495) 539-53-53.

Существует еще несколько способов отправить заявку в Единый диспетчерский центр, помимо звонка на горячую линию. Например, в апреле 2021 года на портале mos.ru появился новый сервис вызова мастера через ЕДЦ. Кроме того, оставить заявку можно с помощью мобильного приложения «Госуслуги Москвы». Оно доступно в App Store и Google Play.

Обратиться в ЕДЦ можно и через сервис «Электронный дом». Это платформа для взаимодействия жителей и управляющих организаций. Пользователи сервиса могут вызвать мастера, сообщить о поврежденной крыше, мусоре во дворе, неработающем освещении и о других проблемах.

Адрес страницы: <http://arbat.mos.ru/presscenter/news/detail/9947397.html>

[Управа района Арбат города Москвы](#)