



АДМИНИСТРАЦИЯ КУРСКОЙ ОБЛАСТИ  
КОМИТЕТ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА И ТЭК  
КУРСКОЙ ОБЛАСТИ

305000, г.Курск, ул.Радищева, д. 17, 4 этаж, тел. (4-712) 51-11-93, факс (4-712) 51-11-93, e-mail: gkh-kursk@mail.ru

от 17.05.2016 № 072-03/2350

На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Главам муниципальных районов,  
городских округов Курской области

По многочисленным жалобам поставщиков информации в ГИС ЖКХ на невозможность дозвониться до Колл-центра (службы тех. поддержки ГИС ЖКХ), сотрудниками Минкомсвязи России дано следующее разъяснение при наличии данной проблемы:

1. Проблема: попытка звонка с городского телефона, короткие гудки. Что сделать: проверить дозвон с этого же городского номера на любой другой 8800.

1.1. Дозвон на другой 8800 проходит корректно. Проблему передать в комитет (в письменной форме). Сообщить номер, с которого звонили, время попытки звонка, какой номер набирали, что услышали.

1.2. Дозвон на другой 8800 тоже не происходит. Клиенту надо обращаться в своё ИТ-подразделение, оператору связи.

2. Проблема: попытка звонка с городского телефона, есть какой-то ответ системы (железный человек говорит в трубку какой-то текст). Что сделать: спросить какой именно текст слышали.

2.1. Если текст автоответчика службы тех. поддержки, значит, абонент дозвонился, нужно просто прослушать текст и следовать подсказкам системы.

2.2. Если текст автоответчика не службы тех. поддержки, клиенту необходимо обращаться в своё ИТ-подразделение, оператору связи.

Внимание! Во всех случаях не дозвона с городских телефонов рекомендовано попробовать позвонить на 8800 с мобильного телефона, имеющего положительный баланс, находящегося не в роуминге. Если дозвон с мобильного проходит, значит, с вероятностью 99%, проблема на стороне офисной АТС звонящего.

3. Проблема: попытка звонка с мобильного телефона, сброс вызова (гудки, тишина и т.д. - нет никакого автоответчика).

Администрация г.Курск  
Курской области  
18.05.2016  
05.11.2016/1526

Внимание! Баланс звонящего должен быть положительный, абонент не в роуминге. Если хотя бы одно условие не выполняется, то абонент может не иметь технической возможности дозвона - ограничение на стороне его мобильного оператора. Рекомендовать обратиться к своему провайдеру связи за разъяснениями.

Если вышеприведенные условия выполнены, что сделать: проверить дозвон на 8800 с другого мобильного с положительным балансом, тоже находящегося не в роуминге.

3.1. Если дозвон на 8800 с другого мобильного проходит, то рекомендовать клиенту обращаться к своему мобильному оператору.

3.2. Если дозвона с другого мобильного на 8800 тоже нет, и также сброс вызова, сообщить о проблеме в комитет (в письменной форме): номера телефонов, с которых пытаются дозвониться, подтвердить наличие положительных балансов на них, время попытки дозвона, сообщить, что был сброс вызова, что абоненты не в роуминге.

4. Проблема: попытка звонка с мобильного телефона, есть какой-то автоответчик.

Что сделать: спросить, какой текст говорит автоответчик.

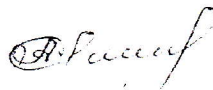
4.1. Если текст, значит, абонент дозвонился, нужно просто следовать подсказкам системы.

4.2. Если текст не службы тех. поддержки, рекомендовано клиенту обратиться к своему мобильному оператору.

Прошу Вас оповестить вышеизложенной информацией всех поставщиков информации в ГИС ЖКХ находящихся на территории Вашего муниципального образования.

Проблему прошу направлять с сопроводительным письмом в адрес ОКУ «Инженерная компания» комитета жилищно-коммунального хозяйства и ТЭК Курской области на email: [kurskfond@mail.ru](mailto:kurskfond@mail.ru).

/ Председатель комитета



С.Н. Малахов

Исп.: Кошлякова Е.В.  
Тел.: 51-05-98