

## КАБІНЕТ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ

## ПОСТАНОВА

**від 3 вересня 2024 р. N 1039**

**Київ**

## Про реалізацію експериментального проекту щодо створення та впровадження цифрової інтегрованої інформаційно-аналітичної системи "Єдина платформа житлово-комунальних послуг"

Кабінет Міністрів України **постановляє**:

1. Погодитися з пропозицією Міністерства розвитку громад, територій та інфраструктури стосовно реалізації протягом двох років з дня набрання чинності цією постановою експериментального проекту щодо створення та впровадження цифрової інтегрованої інформаційно-аналітичної системи "Єдина платформа житлово-комунальних послуг" (далі - експериментальний проект).

2. Затвердити такі, що додаються:

Порядок реалізації експериментального проекту щодо створення та впровадження цифрової інтегрованої інформаційно-аналітичної системи "Єдина платформа житлово-комунальних послуг";

Положення про цифрову інтегровану інформаційно-аналітичну систему "Єдина платформа житлово-комунальних послуг";

форму Меморандуму про долучення до експериментального проекту щодо створення та впровадження цифрової інтегрованої інформаційно-аналітичної системи "Єдина платформа житлово-комунальних послуг".

3. Установити, що:

1) координатором експериментального проекту є Міністерство розвитку громад, територій та інфраструктури (далі - координатор);

2) учасниками експериментального проекту (далі - учасники) є:

Державне агентство з енергоефективності та енергозбереження;

Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (за згодою);

Вінницька, Дніпропетровська, Львівська, Полтавська, Харківська, Хмельницька, Черкаська обласні та Київська міська військові адміністрації;

органи місцевого самоврядування, військові адміністрації населених пунктів (у разі їх утворення) (за згодою);

3) координатор має право залучати інших учасників за згодою шляхом укладення Меморандуму про долучення до експериментального проекту щодо створення та впровадження цифрової інтегрованої інформаційно-аналітичної системи "Єдина платформа житлово-комунальних послуг".

4. Внести до постанов Кабінету Міністрів України зміни, що додаються.

5. Рекомендувати управителям багатоквартирними будинками, виконавцям комунальних послуг долучитися до участі в експериментальному проекті.

6. Координатору забезпечити до 31 грудня 2024 р. введення в дослідну експлуатацію першої черги цифрової інтегрованої інформаційно-аналітичної системи "Єдина платформа житлово-комунальних послуг" (далі - Єдина платформа) згідно з умовами Положення, затвердженого цією постановою.

7. Забезпечити електронну інформаційну взаємодію з Єдиною платформою:

1) Міністерству внутрішніх справ - щодо Єдиного державного реєстру транспортних засобів;

2) Міністерству соціальної політики щодо:

Єдиної інформаційної системи соціальної сфери;

Реєстру отримувачів житлових субсидій;

Реєстру осіб, які мають право на пільги;

централізованого банку даних з проблем інвалідності;

Єдиної інформаційної бази даних про внутрішньо переміщених осіб;

3) Міністерству у справах ветеранів - щодо Єдиного державного реєстру ветеранів війни;

4) Міністерству з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій - щодо інформаційної системи переліку територій, на яких ведуться (велися) бойові дії або тимчасово окупованих Російською Федерацією;

5) Державній податковій службі - щодо Державного реєстру фізичних осіб - платників податків.

Параметри інформаційного обміну між держателями (адміністраторами) електронних інформаційних ресурсів, зазначених у цьому пункті, і координатором визначаються відповідно до Положення, затвердженого цією постановою.

8. Координатору та учасникам протягом одного місяця після виконання вимог пункту 6 цієї постанови забезпечити створення електронних кабінетів та здійснити їх інформаційне наповнення згідно з умовами Положення, затвердженого цією постановою.

9. Учасникам протягом трьох місяців після виконання вимог пункту 6 цієї постанови в межах компетенції вжити заходів щодо забезпечення приєднання управителів багатоквартирними будинками, виконавців комунальних послуг та споживачів, яким вони надають житлово-комунальні послуги, до Єдиної платформи згідно з умовами Порядку, затвердженого цією постановою.

10. Міністерству розвитку громад, територій та інфраструктури:

1) протягом трьох місяців з дня набрання чинності цією постановою:

розробити та затвердити формати обміну даними Єдиної платформи з іншими електронними інформаційними ресурсами;

затвердити технічні завдання щодо створення Єдиної платформи та інструкції з її використання;

2) не пізніше ніж через два місяці після завершення реалізації експериментального проекту подати Кабінетові Міністрів України звіт про результати його реалізації;

3) за результатами реалізації експериментального проекту подати пропозиції щодо внесення змін до законодавчих актів.

|  |  |
| --- | --- |
| **Прем'єр-міністр України** | **Д. ШМИГАЛЬ** |

Інд. 37

ЗАТВЕРДЖЕНО  
постановою Кабінету Міністрів України  
від 3 вересня 2024 р. N 1039

### ПОРЯДОК реалізації експериментального проекту щодо створення та впровадження цифрової інтегрованої інформаційно-аналітичної системи "Єдина платформа житлово-комунальних послуг"

### Загальні питання

1. Цей Порядок визначає механізм реалізації експериментального проекту щодо створення та впровадження цифрової інтегрованої інформаційно-аналітичної системи "Єдина платформа житлово-комунальних послуг" (далі - експериментальний проект).

Питання спільного користування, утримання та управління багатоквартирним будинком, що здійснюється об'єднаннями співвласників багатоквартирних будинків через свої органи управління, управителя багатоквартирного будинку або асоціацію об'єднань співвласників багатоквартирного будинку, не є предметом регулювання цього Порядку та складовою зазначеного експериментального проекту.

2. У цьому Порядку терміни вживаються в такому значенні:

1) користувач - уповноважений представник суб'єкта, зазначеного в пункті 5 цього Порядку, або цільовий споживач, який пройшов електронну ідентифікацію та автентифікацію в цифровій інтегрованій інформаційно-аналітичній системі "Єдина платформа житлово-комунальних послуг" (далі - Єдина платформа);

2) послуга - житлово-комунальна послуга з переліку, передбаченого статтею 5 Закону України "Про житлово-комунальні послуги", крім послуг, що надаються об'єднаннями співвласників багатоквартирних будинків;

3) цільовий споживач - споживач послуг, який отримує послуги, що надаються управителем багатоквартирного будинку (далі - управитель) та/або виконавцями комунальних послуг, на яких поширюється дія цього Порядку.

Інші терміни вживаються у значенні, наведеному в Законах України "Про житлово-комунальні послуги", "Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги", "Про Національну програму інформатизації", "Про публічні електронні реєстри".

3. Метою реалізації експериментального проекту є:

1) проведення реінжинірингу процесів та процедур, пов'язаних із наданням та отриманням послуг, зокрема шляхом їх цифровізації;

2) забезпечення доступності та зручності сервісів, пов'язаних із процесами надання та отримання послуг, а також надання населенню субсидій для відшкодування витрат на оплату послуг;

3) забезпечення своєчасного отримання, збору, накопичення повної інформації щодо надання та отримання послуг, необхідної для прийняття відповідних управлінських рішень та оновлення процедур їх підготовки, а також її систематизації та аналізу;

4) створення єдиного державного електронного агента обліку комерційних послуг, який забезпечує супровід процесу надання послуг та централізоване представлення інтересів усіх суб'єктів правовідносин у сфері надання житлово-комунальних послуг (далі - суб'єкти), а також поширення єдиних принципів реалізації процесів, пов'язаних із наданням та отриманням послуг;

5) забезпечення контролю за неухильним дотриманням вимог стандартів та уніфікованих процедур, пов'язаних із наданням та отриманням послуг.

4. Основними завданнями, на виконання яких спрямовано експериментальний проект, є:

1) створення єдиної уніфікованої інформаційної системи, що дасть змогу автоматизувати процеси, пов'язані з наданням та отриманням послуг, а також надання населенню субсидій для відшкодування витрат на оплату послуг, а також процеси взаємодії між суб'єктами, моніторингу та контролю у сфері послуг;

2) створення електронних кабінетів з динамічним набором сервісів залежно від прав доступу та статусу користувача та з можливістю їх модифікації відповідно до змін законодавства;

3) розроблення нових підходів до забезпечення моніторингу та контролю за станом і якістю послуг;

4) опрацювання можливості використання технологій перевірки відповідності процесів (їх окремих частин), пов'язаних із наданням та отриманням послуг, вимогам щодо їх проходження; встановленим нормативам, нормам, стандартам та правилам надання послуг; критеріям відповідності (нормативи, норми, стандарти та правила), результативності управителів, виконавців комунальних послуг тощо,

5) скорочення строку опрацювання заяв, скарг, інших документів, пов'язаних із наданням та отриманням послуг;

6) підготовка пропозицій стосовно спрощення процесів, пов'язаних із наданням та отриманням послуг, а також перегляду діючих процедур щодо недопущення:

неоднозначних підходів до реалізації суб'єктами своїх обов'язків;

необґрунтованої відмови суб'єктами від виконання своїх обов'язків;

виконання не в повному обсязі суб'єктами своїх обов'язків;

7) запровадження цільового підходу до оцінки рівня задоволеності цільових споживачів станом, безперервністю, кількістю та якістю надання послуг;

8) визначення раціонального підходу до запровадження уніфікованої/диференційованої ідентифікації та аутентифікації користувачів залежно від їх правового статусу;

9) визначення необхідності перегляду нормативно-правової бази у сфері послуг;

10) опрацювання питання щодо можливості вчинення правочинів у сфері послуг в електронній формі з використанням єдиної уніфікованої інформаційної системи.

5. Суб'єктами, на яких поширюється дія цього Порядку, є:

1) координатор експериментального проекту (далі - координатор);

2) учасники експериментального проекту (далі - учасники);

3) власник Єдиної платформи;

4) технічний адміністратор Єдиної платформи;

5) державні органи, органи місцевого самоврядування, управителі, виконавці комунальних послуг, інші підприємства, установи та організації, що здійснюють нарахування плати за послуги та інших платежів, визначених Законом України "Про житлово-комунальні послуги" та договором про надання послуг (інформаційно-обчислювальні центри, розрахункові центри, центри нарахування плати за послуги, центри муніципальних систем управління тощо), надавачі платіжних послуг, що залучені до реалізації експериментального проекту з урахуванням вимог пункту 7 цього Порядку.

6. Під час реалізації експериментального проекту цільові споживачі мають право реалізовувати свої права та обов'язки за допомогою Єдиної платформи або в інший спосіб, передбачений законодавством у сфері послуг.

7. Координатор має право залучати (за згодою) до реалізації експериментального проекту учасників, зокрема запитує згоду про долучення до експериментального проекту в паперовій або електронній формі за допомогою будь-якого наявного каналу комунікації.

Меморандум про долучення до експериментального проекту підписують уповноважені представники сторін, які займають посади не нижче рівня заступників керівників відповідних суб'єктів.

8. Учасники вживають заходів в межах своєї компетенції щодо залучення до реалізації експериментального проекту не менше одного управителя та/або виконавця для кожної комунальної послуги, що надається в межах відповідної території.

9. Надання роз'яснень щодо застосування актів законодавства у сфері послуг під час використання Єдиної платформи забезпечується:

координатором - щодо учасників, зокрема тих, що були ним залучені;

учасником - щодо залучених ним управителів, виконавців комунальних послуг (у разі їх залучення).

10. Власником Єдиної платформи є держава в особі Мінінфраструктури.

11. Функції технічного адміністратора (реалізацію технічного супроводу) Єдиної платформи виконує державне підприємство "Галузевий центр цифровізації та кібербезпеки", яке є розпорядником Єдиної платформи.

12. Проведення робіт із створення та розвитку Єдиної платформи забезпечує її власник.

13. Основні завдання, складові Єдиної платформи, права та обов'язки її суб'єктів, а також інші питання щодо функціонування Єдиної платформи визначаються Положенням про цифрову інтегровану інформаційно-аналітичну систему "Єдина платформа житлово-комунальних послуг", затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 3 вересня 2024 р. N 1039.

### Фінансове забезпечення створення та впровадження Єдиної платформи

14. Фінансове забезпечення заходів щодо створення та впровадження Єдиної платформи, а також забезпечення (за потреби) електронної інформаційної взаємодії з публічними електронними реєстрами здійснюється за рахунок надходжень в рамках програм допомоги і грантів Європейського Союзу, урядів іноземних держав, міжнародних організацій, донорських установ, а також за рахунок інших джерел, не заборонених законодавством.

### Публічне оцінювання результатів реалізації експериментального проекту

15. Публічне оцінювання результатів реалізації експериментального проекту (далі - оцінювання) проводиться щокварталу протягом року після його завершення.

16. Оцінювання з метою підготовки рекомендацій щодо подальшого впровадження результатів експериментального проекту передбачає встановлення:

факторів, які вплинули на досягнення мети, та основних завдань експериментального проекту;

ступеня сталості результатів експериментального проекту;

впливу політики на результати експериментального проекту та їх подальше впровадження.

17. Перелік факторів, які вплинули на досягнення мети та основних завдань експериментального проекту, визначається його координатором шляхом фіксації подій, дій, змін, що мали безпосередній вплив (позитивний/негативний) на реалізацію експериментального проекту, зокрема на коригування його параметрів.

Зазначений перелік факторів та інформація про їх вплив, зокрема щодо коригування параметрів реалізації експериментального проекту, публікуються на офіційному веб-сайті координатора.

18. Ступінь сталості результатів експериментального проекту залежить від готовності користувачів продовжувати використання Єдиної платформи, яка оцінюється шляхом проведення їх опитувань через електронні кабінети та включає, зокрема, оцінювання впливу на:

доступність послуг і сервісів;

зміну якості отриманих послуг;

керованість процесів, пов'язаних із наданням та отриманням послуг;

рівень задоволеності цільових споживачів;

зміну підходів до реалізації управлінських процесів, пов'язаних із наданням та отриманням послуг.

19. Узагальнені та статистичні результати зазначених у пункті 18 цього Порядку опитувань публікуються в електронних кабінетах їх учасників.

20. Вплив політики на результати експериментального проекту та їх подальше впровадження оцінюється шляхом систематичного вивчення та аналізу змін за результатами прийняття політичних рішень (зміни законодавства, управлінські рішення тощо).

21. Під час підготовки рекомендацій щодо подальшого впровадження результатів експериментального проекту координатор визначає наскільки заходи експериментального проекту вплинули на досягнення його мети та основних завдань, а також як змінилися соціально значущі показники, на які мав вплив експериментальний проект.

22. Інформація про результати оцінювання є публічною.

ЗАТВЕРДЖЕНО  
постановою Кабінету Міністрів України  
від 3 вересня 2024 р. N 1039

### ПОЛОЖЕННЯ про цифрову інтегровану інформаційно-аналітичну систему "Єдина платформа житлово-комунальних послуг"

### Загальні питання

1. Це Положення визначає основні завдання, складові цифрової інтегрованої інформаційно-аналітичної системи "Єдина платформа житлово-комунальних послуг", права та обов'язки її суб'єктів, а також інші питання її функціонування.

2. У цьому Положенні терміни вживаються в такому значенні:

1) цифрова інтегрована інформаційно-аналітична система "Єдина платформа житлово-комунальних послуг" (далі - Єдина платформа) - інформаційно-комунікаційна система, призначена для автоматизації процесів та процедур, пов'язаних із наданням та отриманням житлово-комунальних послуг, житлових субсидій, взаємодії між її суб'єктами, моніторингу та контролю у сфері житлово-комунальних послуг;

2) авторизований користувач - фізична особа, якій відповідно до цього Положення надано доступ до електронного кабінету;

3) апаратний збій - порушення штатного функціонування апаратних засобів внаслідок тимчасової непрацездатності серверного, периферійного, мережевого обладнання, непрацездатності каналів зв'язку, відмови системного програмного забезпечення, інших програмно-апаратних засобів, зокрема через вплив зовнішніх факторів;

4) відмова - відхилення роботи Єдиної платформи від очікуваного результату її функціонування або її неможливість виконувати функції, визначені вимогами і обмеженнями проектної та експлуатаційної документації або технічними специфікаціями;

5) доопрацювання Єдиної платформи - процес внесення незначних конструктивних змін до коду програми Єдиної платформи;

6) електронний кабінет - індивідуальна персоніфікована веб-сторінка Єдиної платформи, за допомогою якої забезпечується взаємодія авторизованого користувача з функціоналом Єдиної платформи в межах наданих йому прав доступу;

7) ергономічний інцидент - стан Єдиної платформи, за якого здійснюється її функціонування в нештатному (некоректному) режимі або видаються неправильні результати внаслідок дій користувача, спричинених недосконалістю інтерфейсних рішень, що призводять до регулярних помилкових дій користувачів;

8) інформаційна помилка - невідповідність даних, що опрацьовуються (видаються, формуються) Єдиною платформою, встановленому діапазону значень або порушення вмісту і цілісності таких даних;

9) користувач - фізична особа, що є суб'єктом Єдиної платформи або її посадовою особою, яка після проходження електронної ідентифікації та автентифікації на Єдиній платформі отримує можливість використання її функціонала;

10) недолік у роботі Єдиної платформи - стан Єдиної платформи, за якого видаються результати або виконуються дії, що сприймаються користувачем як неправильні, або коли користувачу недоступні певні надані йому можливості;

11) програмне оновлення - оновлення програмного забезпечення у вигляді компонент прикладної комп'ютерної програми як результату комп'ютерного програмування, призначених для внесення змін до програмного забезпечення Єдиної платформи;

12) програмний дефект - стан Єдиної платформи, за якого в процесі її функціонування видаються (формуються, виводяться на екран або друкувальний пристрій, передаються до інших комп'ютерних програм) неправильні результати або припиняється її функціонування в штатному режимі;

13) промислове середовище - сукупність програмно-технічних засобів для промислової експлуатації Єдиної платформи;

14) публічний користувач - фізична особа, яка використовує функціонал Єдиної платформи без проходження електронної ідентифікації та автентифікації;

15) системний аудит - комплекс засобів захисту Єдиної платформи, що забезпечують реєстрацію автоматичних дій та дій користувачів щодо використання її ресурсів, а також інших дій і подій, які можуть вплинути на дотримання реалізованої на Єдиній платформі політики безпеки;

16) суб'єкт Єдиної платформи - власник і технічний адміністратор Єдиної платформи, державний орган, орган місцевого самоврядування, управитель багатоквартирного будинку (далі - управитель), виконавець комунальної послуги, споживач житлово-комунальних послуг (далі - споживач);

17) тестове середовище - сукупність програмно-технічних засобів для дослідної експлуатації Єдиної платформи або її нових модулів;

18) удосконалення Єдиної платформи - процес внесення конструктивних змін (модернізації) до коду Єдиної платформи та/або структури її бази даних.

Інші терміни вживаються у значенні, наведеному в Законах України "Про житлово-комунальні послуги", "Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах", "Про електронні комунікації", "Про електронні документи та електронний документообіг", "Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги", "Про електронну комерцію", "Про основні засади забезпечення кібербезпеки України", "Про Національну програму інформатизації", "Про публічні електронні реєстри".

3. Програмне забезпечення Єдиної платформи є об'єктом права державної власності.

4. Суб'єкти Єдиної платформи є володільцями інформації, що обробляється на Єдиній платформі.

5. Гіперпосилання на Єдину платформу розміщується на офіційних веб-сайтах власника і технічного адміністратора Єдиної платформи.

6. Інформація про стан функціонування Єдиної платформи розміщується на офіційному веб-сайті технічного адміністратора Єдиної платформи.

7. Доступ до Єдиної платформи є безоплатним, відкритим (крім даних, які не підлягають оприлюдненню) та цілодобовим, крім випадків проведення планових і позапланових профілактичних та/або аварійно-відновлювальних технічних робіт, пов'язаних з усуненням технічних та/або методологічних недоліків (технічного збою) в її роботі.

8. Ведення Єдиної платформи здійснюється державною мовою.

### Завдання, функції, складові та функціональні можливості Єдиної платформи

9. Завданнями Єдиної платформи є:

1) автоматизація і цифровізація процесів та процедур, пов'язаних із наданням та отриманням житлово-комунальних послуг;

2) удосконалення наявних та створення нових сервісів, пов'язаних із процесами надання та отримання житлово-комунальних послуг та житлових субсидій;

3) автоматизація розрахунків за житлово-комунальні послуги та збору даних про їх оплату;

4) уніфікація процесів взаємодії між суб'єктами Єдиної платформи;

5) моніторинг та контроль за станом надання житлово-комунальних послуг у розрізі територій;

6) надання державним органам, органам місцевого самоврядування, управителям та виконавцям комунальних послуг даних для підготовки управлінських рішень.

10. Єдина платформа повинна забезпечувати:

1) процедуру електронної ідентифікації та автентифікації користувачів з використанням інтегрованої системи їх електронної ідентифікації;

2) авторизацію користувачів, зокрема двофакторну та за допомогою кваліфікованого електронного підпису або удосконаленого електронного підпису, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису;

3) взаємодію із засобами кваліфікованого електронного підпису або удосконаленого електронного підпису, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису, чи кваліфікованої або удосконаленої електронної печатки користувачів з метою накладення ними власного кваліфікованого електронного підпису або удосконаленого електронного підпису, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису, чи кваліфікованої або удосконаленої електронної печатки, зокрема для створення електронного документа;

4) доступ управителів, виконавців комунальних послуг до електронних документів, на основі яких вони надають відповідні послуги, даних про споживачів, які отримують послуги від відповідного управителя, виконавця комунальних послуг, інформації про стан, якість надання житлово-комунальних послуг, інших даних про їх надання, рішень органів державної влади, що стосуються відповідних управителів, виконавців комунальних послуг та/або умов надання житлово-комунальних послуг;

5) доступ споживачів до електронних документів, на основі яких вони отримують відповідні житлово-комунальні послуги, даних про управителів, виконавців комунальних послуг, інформації про стан, якість надання послуг, інших даних про отримані ними послуги, рішень органів державної влади та органів місцевого самоврядування, що стосуються послуг, які отримує відповідний споживач;

6) оформлення та подання електронних документів через електронний кабінет, гарантування їх цілісності та автентичності;

7) отримання, розгляд відповідальними особами органів державної влади, органів місцевого самоврядування, управителями, виконавцями комунальних послуг електронних документів, поданих іншими суб'єктами Єдиної платформи, їх законними представниками через електронний кабінет, та автоматичну фіксацію часу надсилання та отримання таких документів;

8) автоматичне надсилання програмними засобами повідомлення про стан розгляду електронних документів та прийняте за результатами такого розгляду рішення на адресу електронної пошти та до електронного кабінету суб'єкта Єдиної платформи, яким було подано відповідний документ;

9) автоматизоване використання відомостей електронних інформаційних ресурсів, з якими здійснюється електронна інформаційна взаємодія;

10) можливість організації електронної інформаційної взаємодії з іншими електронними інформаційними ресурсами через прикладний програмний інтерфейс, який на основі певного набору протоколів (чітко визначених методів) здійснює відповідну взаємодію;

11) можливість інтеграції з іншими інформаційними системами, а також електронними платіжними системами, що дають змогу сформувати платіжний документ;

12) можливість здійснення споживачами оплати житлово-комунальних послуг;

13) автоматичне підтвердження від імені управителя/виконавця комунальної послуги повної або часткової оплати послуг;

14) проведення автоматичної перевірки програмними засобами повноти інформації, поданої для укладення договору про надання житлово-комунальних послуг, усунення недоліків у наданні таких послуг;

15) укладення та автоматичну реєстрацію електронних договорів;

16) здійснення автоматичного контролю за наповненістю та підтвердженням цілісності електронних документів;

17) проведення процедур і заходів щодо здійснення контролю та верифікації інформації, моніторингу змін індивідуальної інформації, захисту інформації, програмного забезпечення, зокрема від несанкціонованого доступу;

18) шифрування та розшифрування електронних документів під час їх передачі;

19) управління правами доступу до інформації та складових частин Єдиної платформи;

20) захист інформації, що обробляється Єдиною платформою, відповідно до вимог законодавства про захист інформації в системах;

21) доступність інформації для користувачів з порушеннями зору, слуху, опорно-рухового апарату, мовлення та інтелектуального розвитку, а також з різними комбінаціями порушень відповідно до вимог ДСТУ EN 301 549:2022 (EN 301 549 V3.2.1 (2021-03), IDT) "Інформаційні технології. Вимоги щодо доступності продуктів та послуг ІКТ";

22) зберігання сформованих на Єдиній платформі, а також завантажених до неї електронних документів, даних суб'єктів Єдиної платформи в захищеному сховищі із забезпеченням цілісності інформації та неможливості її несанкціонованого видалення або модифікації.

11. Єдина платформа складається з:

1) порталу Єдиної платформи;

2) аналітичних систем:

супроводу процесів та процедур, пов'язаних із наданням та отриманням житлово-комунальних послуг, житлових субсидій, зокрема з визначенням права на отримання житлової субсидії;

моніторингу та контролю за станом надання житлово-комунальних послуг;

автоматизованих розрахунків за житлово-комунальні послуги;

контролю за якістю надання житлово-комунальних послуг;

опрацювання звернень споживачів;

3) загальнодержавної інтерактивної аналітичної панелі сфери житлово-комунальних послуг;

4) електронних кабінетів з наборами сервісів залежно від прав доступу та статусу користувача.

12. Портал Єдиної платформи забезпечує можливість доступу до інформації про:

1) доступні житлово-комунальні послуги у розрізі обраних територій, стан надання таких послуг, їх відповідність стандартам та критеріям якості, наявних управителів, виконавців комунальних послуг у розрізі обраних територій, результати аналізу надання ними послуг;

2) нормативно-правове регулювання питань надання житлово-комунальних послуг як в межах країни, так і на обраній території;

3) ціни/тарифи на житлово-комунальні послуги та обсяг заборгованості споживачів за надані послуги у розрізі територій.

13. Аналітична система супроводу процесів та процедур, пов'язаних із наданням та отриманням житлово-комунальних послуг, житлових субсидій, зокрема з визначенням права на отримання житлової субсидії, забезпечує можливість:

1) автоматизованого оформлення, завантаження, зберігання документів, передбачених законодавством у сфері житлово-комунальних послуг;

2) автоматичної (автоматизованої) перевірки повноти інформації, даних, поданих для:

оформлення відповідних документів;

отримання житлової субсидії або визначення права на її отримання;

3) автоматизованого попереднього розрахунку розміру житлової субсидії, на яку має право заявник.

14. Аналітична система моніторингу та контролю за станом надання житлово-комунальних послуг забезпечує можливість оперативного отримання інформації (станом на будь-який момент в розрізі послуг, територій, управителів, виконавців комунальних послуг та споживачів) про:

1) стан надання житлово-комунальної послуги;

2) безперервність, причини припинення та оперативність відновлення надання житлово-комунальних послуг;

3) вжиття органами державної влади та органами місцевого самоврядування заходів впливу на управителів, виконавців комунальних послуг для усунення ними виявлених недоліків у наданні житлово-комунальних послуг та їх результати;

4) рівень задоволеності споживачів якістю наданих житлово-комунальних послуг.

15. Аналітична система автоматизованих розрахунків за житлово-комунальні послуги забезпечує можливість:

1) автоматичного обліку наданих житлово-комунальних послуг та виставлення рахунків споживачам за надані послуги;

2) здійснення споживачами автоматизованої оплати житлово-комунальних послуг;

3) порівняння цін/тарифів на житлово-комунальні послуги;

4) перевірки відповідності цін/тарифів на житлово-комунальні послуги вимогам законодавства;

5) розрахунку та пред'явлення претензій до споживача управителем, виконавцем комунальної послуги;

6) автоматизованого розрахунку зменшення вартості житлово-комунальної послуги у разі невикористання за період її тимчасової відсутності;

7) визначення вимог та пред'явлення претензій до управителя, виконавця комунальної послуги щодо відшкодування збитків, завданих його майну, шкоди, заподіяної його життю або здоров'ю, внаслідок неналежного надання або ненадання послуги;

8) визначення вимог та пред'явлення претензій до управителя, виконавця комунальної послуги у зв'язку з порушенням порядку надання послуги, зміною її споживчих властивостей, перевищенням строків проведення аварійно-відновлювальних робіт;

9) виконання споживачами, управителями, виконавцями комунальних послуг вимог відповідно до виставлених претензій;

10) аналізу стану розрахунків споживачів за житлово-комунальні послуги.

16. Аналітична система контролю за якістю надання житлово-комунальних послуг забезпечує можливість:

1) оцінки відповідності житлово-комунальних послуг стандартам їх надання;

2) перевірки та оцінки якості житлово-комунальних послуг у розрізі їх видів, територій, управителів, виконавців комунальних послуг та споживачів;

3) ініціювання заходів впливу на управителів, виконавців комунальних послуг у зв'язку з відхиленням наданих ними послуг від стандарту (критерію якості) щодо їх надання.

17. Аналітична система опрацювання звернень споживачів забезпечує можливість:

1) подання споживачем до інших суб'єктів Єдиної платформи заяв, звернень тощо;

2) моніторингу споживачем стану розгляду поданих ним заяв, звернень тощо;

3) збереження історії взаємодії споживачів з іншими суб'єктами Єдиної платформи (інформація про подання/передачу заяв, звернень, скарг тощо, отримання відповідей, стан та результати реагування на заяви, звернення, скарги тощо);

4) передачі звернень, скарг споживачів безпосередньо управителям, виконавцям комунальних послуг з використанням Єдиної платформи, а також шляхом інтеграції та забезпечення електронної інформаційної взаємодії з Єдиною електронною базою даних звернень, створеною державною установою "Урядовий контактний центр".

18. Загальнодержавна інтерактивна аналітична панель сфери житлово-комунальних послуг забезпечує можливість отримання визначеної для кожного суб'єкта (груп суб'єктів) Єдиної платформи аналітичної інформації та створеної на її основі інфографіки, зокрема в динаміці.

19. Електронні кабінети з наборами сервісів залежно від прав доступу та статусу користувача призначені для:

1) подання та отримання документів в електронній формі, пов'язаних із процедурами надання та отримання житлово-комунальних послуг, житлових субсидій;

2) подання інформації щодо внесення змін до документів та відомостей про управителів, виконавців комунальних послуг, споживачів;

3) внесення споживачами плати за житлово-комунальні послуги;

4) перевірки поданої (внесеної) інформації щодо її повноти, відповідності формату, логічності та достовірності;

5) перегляду стану розгляду поданих документів у режимі реального часу;

6) подання та розгляду скарг щодо надання житлово-комунальних послуг, зокрема порушення прав управителя, виконавця комунальної послуги, споживача, дій (бездіяльності) суб'єкта Єдиної платформи, зокрема щодо порушення ним умов договору про надання послуги та/або вимог законодавства у сфері житлово-комунальних послуг;

7) організації інформаційного обміну між управителем, виконавцем комунальної послуги та споживачем (зокрема, для передачі показів лічильників);

8) оперативного доступу до відповідних електронних сервісів, пов'язаних з наданням та отриманням житлово-комунальних послуг, житлових субсидій;

9) подання повідомлення про помилки, виявлені в роботі Єдиної платформи;

10) ознайомлення з інформацією про вжиті заходи впливу на управителів, виконавців комунальних послуг у зв'язку із невідповідністю наданих ними послуг стандарту (критерію якості) щодо їх надання та результати зазначених заходів.

20. Набори сервісів, які мають електронні кабінети, та інформація, що розміщується на Єдиній платформі, визначаються технічним адміністратором за погодженням із власником та іншими суб'єктами Єдиної платформи згідно з їх компетенцією окремо для користувачів (груп користувачів) кожного суб'єкта (груп суб'єктів) Єдиної платформи, зокрема:

1) Секретаріату Кабінету Міністрів України;

2) Мінінфраструктури;

3) технічного адміністратора;

4) НКРЕКП;

5) місцевих державних (військових) адміністрацій;

6) органів місцевого самоврядування;

7) управителів;

8) виконавців комунальних послуг;

9) колективних споживачів;

10) індивідуальних споживачів;

11) довірених споживачів (осіб, які за згодою споживачів, зазначених у підпунктах 9 і 10 цього пункту, виконують їх функції з використання електронного кабінету).

21. Функціональні можливості Єдиної платформи забезпечують:

1) автоматизований зв'язок (обмін даними) між її складовими;

2) подання, прийняття, збирання, зберігання, використання, захист, облік, пошук, узагальнення інформації про житлово-комунальні послуги, а також про електронні документи, що створюються в процесі їх надання;

3) супровід підготовки документів щодо організації надання житлово-комунальних послуг з одночасним інформуванням заінтересованих сторін щодо стану їх розгляду;

4) автоматичне інформування авторизованих користувачів на адресу електронної пошти та/або мобільний додаток про події, пов'язані із наданням житлово-комунальних послуг, стан розгляду поданих документів, необхідність або результати опрацювання документів;

5) автоматичне інформування технічного адміністратора на адресу електронної пошти про спроби несанкціонованого доступу до Єдиної платформи, а також про позаштатні/аварійні ситуації, що виникають у її роботі;

6) можливість обміну повідомленнями між авторизованими користувачами (чат);

7) розмежування прав доступу та контроль доступу до даних, об'єктів та складових Єдиної платформи відповідно до правового статусу авторизованих користувачів;

8) застосування автоматизованих форм в електронних кабінетах з автоматичною перевіркою їх заповнення (обрання допустимих значень);

9) автоматизоване використання відомостей електронних інформаційних ресурсів, з якими здійснюється електронна інформаційна взаємодія;

10) інтеграцію з іншими електронними інформаційними ресурсами, а також платіжними системами;

11) електронну ідентифікацію та автентифікацію авторизованих користувачів, виключно на основі та за результатами яких користувач отримує належні йому права доступу;

12) реалізацію інших функцій, необхідних для виконання завдань Єдиної платформи.

### Функціональні можливості порталу Єдиної платформи

22. Портал Єдиної платформи має офіційну адресу в Інтернеті в домені gov.ua, яку визначає власник.

23. Портал Єдиної платформи забезпечує:

1) доступ користувача до електронного кабінету;

2) розміщення та використання користувачами, включаючи можливість завантаження та роздрукування результатів роботи, таких сервісів:

доступу до нормативно-правових актів з питань надання житлово-комунальних послуг;

перевірки інформації щодо наявних управителів, виконавців комунальних послуг;

перевірки інформації про якість надання житлово-комунальних послуг та їх відповідність стандартам якості (у розрізі територій розташування споживачів);

перевірки стану надання житлово-комунальних послуг;

доступу до інформації стосовно заходів впливу на управителів, виконавців комунальних послуг для усунення виявлених недоліків у наданні послуг (далі - заходи впливу);

подання повідомлень про виявлені помилки у роботі Єдиної платформи;

3) пошук інформації (крім тієї, доступ до якої обмежується) на Єдиній платформі, що здійснюється за одним або кількома з таких параметрів:

щодо управителів, виконавців комунальних послуг:

- прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) фізичної особи - підприємця;

- реєстраційний номер облікової картки платника податків;

- найменування юридичної особи;

- ідентифікаційний код згідно з ЄДРПОУ;

щодо житлово-комунальних послуг:

- найменування житлово-комунальної послуги згідно із статтею 5 Закону України "Про житлово-комунальні послуги";

- найменування території, в межах якої надається житлово-комунальна послуга;

- дата, станом на яку необхідно отримати інформацію про житлово-комунальну послугу;

- номер документа, на підставі якого управитель, виконавець комунальної послуги отримав право на надання послуг на відповідній території;

- строк дії документа, на підставі якого управитель, виконавець комунальної послуги отримав право на надання житлово-комунальних послуг на відповідній території;

- дата і підстава для припинення надання житлово-комунальної послуги;

- дата і підстава для розширення/звуження провадження діяльності з надання житлово-комунальної послуги;

- дата та підстава для відновлення надання житлово-комунальної послуги;

щодо документів стосовно заходів впливу - назва та номер документа;

щодо фізичної особи - підприємця:

- прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності);

- реєстраційний номер облікової картки платника податків;

щодо юридичної особи:

- найменування юридичної особи;

- ідентифікаційний код згідно з ЄДРПОУ;

4) пошук інформації на Єдиній платформі за текстовим запитом та відбір об'єктів, а саме:

запит за діапазоном дат (для даних, які містять поле "дата");

внесення параметрів запиту з використанням даних випадаючого списку;

запит з вибором кількох варіантів.

24. Користування порталом Єдиної платформи та доступ до інформації, що міститься на Єдиній платформі, здійснюються на безоплатній основі.

### Функціональні можливості електронного кабінету

25. Електронний кабінет забезпечує доступ користувача до набору сервісів залежно від визначених для нього прав та обов'язків.

26. Електронний кабінет містить електронні сервіси, які забезпечують:

1) для Мінінфраструктури та Секретаріату Кабінету Міністрів України:

оперативний моніторинг:

- розрахунків споживачів за житлово-комунальні послуги;

- призначення та нарахування житлових субсидій і пільг на оплату житлово-комунальних послуг, їх впливу на розрахунки споживачів за житлово-комунальні послуги;

- проведення робіт із стандартизації, метрології та підтвердження відповідності у сфері житлово-комунальних послуг;

- результативності та ефективності наявної системи управління якістю відповідних житлово-комунальних послуг;

- автоматизованих розрахунків за житлово-комунальні послуги та їх відповідності встановленим вимогам;

- виконання суб'єктами Єдиної платформи своїх обов'язків;

контроль за інформуванням споживачів про намір змінити ціни/тарифи на житлово-комунальні послуги, обґрунтованістю такого наміру, проведення оцінки впливу відповідних змін на сферу житлово-комунальних послуг;

доступ до оперативної галузевої звітності у сфері житлово-комунальних послуг без витрат часу на її підготовку, зведення та подання управителями, виконавцями комунальних послуг;

використання загальнодержавної інтерактивної аналітичної панелі сфери житлово-комунальних послуг, що містить аналітичну інформацію, необхідну для здійснення Мінінфраструктури передбачених законом повноважень;

2) для НКРЕКП - доступ до загальнодержавної інтерактивної аналітичної панелі сфери житлово-комунальних послуг, яка містить аналітичну інформацію щодо діяльності органів державної влади, органів місцевого самоврядування, управителів, виконавців комунальних послуг та споживачів, зокрема стосовно забезпечення своєчасності, безперервності та належної якості житлово-комунальних послуг, що надаються (перелік, кількість та територіальний розподіл послуг, управителів, виконавців комунальних послуг та споживачів, які є користувачами Єдиної платформи, дані про стан оплати житлово-комунальних послуг, дані про скарги споживачів, їх повторюваність та оперативність реагування на них тощо);

3) для місцевої державної (військової) адміністрації та органу місцевого самоврядування:

можливість контролю за виконанням програм розвитку в частині заходів, пов'язаних із наданням та отриманням житлово-комунальних послуг на відповідній території;

оцінку наявної проблематики у сфері житлово-комунальних послуг на відповідній території;

автоматизовані розрахунки, пов'язані з отриманням рахунків, які сформовані за допомогою інших електронних інформаційних ресурсів;

аналіз стану поточного споживання житлово-комунальних послуг, на основі результатів якого здійснюється підготовка розрахункових рекомендацій щодо встановлення норм споживання зазначених послуг для прийняття рішень щодо їх перегляду;

гарантоване оперативне інформування споживачів та інших суб'єктів Єдиної платформи про стан надання житлово-комунальних послуг, відповідність якості таких послуг нормативам, нормам, стандартам та правилам, інше інформування, передбачене законодавством у сфері житлово-комунальних послуг;

моніторинг:

- стану виконання місцевих програм розвитку житлово-комунального господарства;

- стану та якості виконання управителями, виконавцями комунальних послуг своїх зобов'язань за договорами;

- результатів перевірок якісних характеристик житлово-комунальних послуг та вжиття управителями, виконавцями комунальних послуг заходів щодо усунення виявлених недоліків;

- рівня задоволеності споживачів якістю наданих житлово-комунальних послуг;

- розрахунків за надані житлово-комунальні послуги;

- автоматизованих розрахунків за житлово-комунальні послуги та їх відповідності встановленим вимогам;

оперативний доступ суб'єктів Єдиної платформи до:

- технічної та іншої документації на багатоквартирні будинки та їх прибудинкові території, зокрема документів за обов'язковим переліком, на підставі яких багатоквартирний будинок прийнято в експлуатацію, технічних паспортів будинків, планів інженерних мереж, документів, що засвідчують право власності чи користування земельними ділянками, документації щодо проведення робіт з капітального ремонту в багатоквартирних будинках;

- даних про якість житлово-комунальних послуг;

- даних про управителів, виконавців комунальних послуг та їх діяльність;

використання загальнодержавної інтерактивної аналітичної панелі сфери житлово-комунальних послуг в межах відповідної території, яка містить аналітичну інформацію щодо діяльності управителів, виконавців комунальних послуг, кількості та територіального розподілу споживачів, які є користувачами Єдиної платформи, дані про стан оплати житлово-комунальних послуг, дані про скарги споживачів, їх повторюваність та оперативність реагування на них тощо;

4) для управителя, виконавця комунальної послуги:

доступ до інформації про:

- дотримання споживачем вимог експлуатації житлових приміщень та прибудинкової території, санітарно-гігієнічних правил і правил пожежної безпеки, вимог інших нормативно-правових актів у сфері житлово-комунальних послуг;

- зміну власника (співвласника) житла (іншого об'єкта нерухомого майна) та кількості осіб, які постійно проживають у житлі споживача;

оформлення та доведення до споживача вимог (претензій) щодо забезпечення можливості реалізації управителем, виконавцем комунальної послуги своїх обов'язків (наприклад, доступу до житла чи об'єкта, що підлягає діагностиці та/або ремонту), а також щодо своєчасного проведення робіт з усунення виявлених неполадок, що виникли з вини споживача, або відшкодування вартості таких робіт;

оформлення та моніторинг розгляду заяв про отримання компенсації за пільги на оплату житлово-комунальних послуг, надані відповідно до закону окремим категоріям громадян;

гарантоване інформування споживачів, зокрема попередження про аварії, позаштатні ситуації, припинення надання житлово-комунальної послуги з певної причини, намір змінити ціни/тарифи на житлово-комунальні послуги;

управління якістю житлово-комунальних послуг, що надаються (форми процедурних документів, що заповнюються автоматизовано, електронний календар перевірок/діагностики, автоматичне порівняння з нормативами та індикаторами тощо);

надходження документів і завдань стосовно заходів впливу;

звітування управителя, виконавця комунальної послуги про результати виконання вимог документів і завдань стосовно заходів впливу, здійснення оцінки ступеня досягнення мети заходів впливу;

автоматизовану підготовку передбаченої законодавством звітності (внесення даних в електронній формі, нагадування про внесення обов'язкових даних, автоматична генерація передбачених законодавством форм звітності на основі внесених даних, передача даних до електронного кабінету отримувача звітності тощо);

укладення договорів в електронній формі, автоматизований контроль за виконанням істотних умов таких договорів;

проведення автоматизованих розрахунків за послуги, що надаються управителем, виконавцем комунальних послуг;

оперативний доступ суб'єктів Єдиної платформи до інформації про:

- ціни/тарифи на житлово-комунальні послуги, що надаються управителем, виконавцем комунальних послуг;

- розмір місячного платежу за житлово-комунальну послугу;

- структуру ціни/тарифу на житлово-комунальну послугу;

- норми споживання комунальних послуг;

- порядок та особливості надання житлово-комунальної послуги (за наявності);

- споживчі властивості житлово-комунальної послуги, зокрема її якість;

ведення електронного календаря підготовки об'єктів житлово-комунального господарства до експлуатації в осінньо-зимовий період, дотримання встановлених міжповірочних інтервалів вузлів комерційного обліку комунальних послуг тощо;

розгляд претензій та скарг споживачів, звітування за їх результатами, ведення обліку претензій та скарг;

збереження інформації про аварії та позаштатні ситуації, надання житлово-комунальних послуг невідповідної якості та вжиті управителем, виконавцем комунальної послуги заходи реагування;

використання загальнодержавної інтерактивної аналітичної панелі сфери житлово-комунальних послуг у межах місця провадження господарської діяльності управителя, виконавця комунальної послуги, яка містить аналітичну інформацію стосовно забезпечення своєчасності, безперервності та належної якості житлово-комунальних послуг, що надаються відповідним управителем, виконавцем (кількість та територіальний розподіл споживачів, які є користувачами Єдиної платформи, дані про стан оплати житлово-комунальних послуг, дані щодо скарг споживачів, їх повторюваності та оперативності реагування на них тощо);

5) для споживача:

можливість оперативного отримання інформації про:

- заходи впливу;

- результати виконання управителем, виконавцем комунальної послуги вимог документів, завдань стосовно заходів впливу, а також оцінку ступеня досягнення їх мети;

- якість житлово-комунальних послуг, що отримує відповідний споживач, та їх відповідність нормативам, нормам, стандартам і правилам;

- ціни/тарифи, загальну вартість місячного платежу, структуру ціни/тарифу, норми споживання та порядок надання відповідної житлово-комунальної послуги, а також її споживчі властивості;

- розрахунок розподілу обсягу спожитих житлово-комунальних послуг, зокрема між споживачами багатоквартирного будинку, а також наявні втрати під час постачання житлово-комунальних послуг;

- акти за результатами перевірки/якості житлово-комунальних послуг, що отримує відповідний споживач;

моніторинг:

- стану усунення протягом строку, встановленого договором про надання житлово-комунальної послуги або законодавством у сфері житлово-комунальних послуг, виявлених недоліків у її наданні;

- стану розгляду заяв та звернень відповідного споживача;

- динаміки індикаторів якості житлово-комунальних послуг, що отримує відповідний споживач;

автоматизовану підготовку та інтелектуальний супровід процедури подання, розгляду та задоволення заяв щодо:

- проведення перевірки/діагностики кількісних та якісних показників житлово-комунальних послуг, що отримує відповідний споживач;

- зменшення в установленому законодавством порядку розміру плати за житлово-комунальні послуги у разі їх ненадання, надання не в повному обсязі або зниження їх якості;

- неоплати вартості житлово-комунальних послуг у разі їх невикористання за період тимчасової відсутності споживача;

- відшкодування збитків, завданих майну, шкоди, заподіяної життю або здоров'ю відповідного споживача, внаслідок неналежного надання або ненадання житлово-комунальної послуги;

автоматизоване складення/підписання актів-претензій у зв'язку з порушенням порядку надання житлово-комунальних послуг, зміною їх споживчих властивостей та перевищенням строків проведення аварійно-відновлювальних робіт;

можливість ознайомлення з переліком управителів, виконавців комунальних послуг, доступних для подальшого укладення договору про надання послуг;

можливість укладення договору про надання житлово-комунальних послуг в електронній формі або розірвання такого договору;

збереження історії взаємодії з іншими суб'єктами Єдиної платформи (подання заяв, звернень, отримання відповіді, інформація про результати розгляду та реагування на подані заяви, звернення тощо);

6) для споживача як члена територіальної громади:

оцінку наявної проблематики у сфері житлово-комунальних послуг на території відповідної територіальної громади;

оперативне інформування про відповідність якості житлово-комунальних послуг нормативам, нормам, стандартам та правилам, інше інформування, передбачене законодавством у сфері житлово-комунальних послуг;

отримання інформації про результати моніторингу:

- виконання управителями, виконавцями комунальних послуг своїх зобов'язань за договорами;

- результатів перевірок якісних характеристик житлово-комунальних послуг та вжиття управителями, виконавцями комунальних послуг заходів щодо усунення виявлених невідповідностей;

- рівня задоволеності споживачів якістю наданих житлово-комунальних послуг;

- розрахунків споживачів за надані житлово-комунальні послуги;

- автоматизованих розрахунків споживачів за надані житлово-комунальні послуги та їх відповідності встановленим вимогам;

використання загальнодержавної інтерактивної аналітичної панелі сфери житлово-комунальних послуг у межах відповідної території, яка містить аналітичну інформацію стосовно діяльності управителів, виконавців комунальних послуг, кількості та територіального розподілу споживачів, які є користувачами Єдиної платформи, дані про стан оплати житлово-комунальних послуг, дані щодо скарг споживачів, їх повторюваності та оперативності реагування на них тощо.

27. У разі наявності технічної можливості функції електронного кабінету забезпечуються також засобами Єдиного державного вебпорталу електронних послуг, зокрема з використанням мобільного додатка Єдиного державного вебпорталу електронних послуг (Дія), в частині надання публічних (електронних публічних) послуг, зокрема:

отримання даних про ціни/тарифи на житлово-комунальні послуги та їх структуру;

отримання/оплати рахунків за надані житлово-комунальні послуги;

моніторингу (за запитом) стану надання житлово-комунальних послуг, їх якості, діяльності управителя, виконавців комунальних послуг, історії отримання послуг та взаємовідносин з управителем, виконавцями комунальних послуг;

отримання інформації про управителя, виконавців комунальних послуг, регламенти та нормативи у сфері житлово-комунальних послуг.

### Порядок надання, блокування та анулювання доступу до електронного кабінету

28. Підключення та надання доступу до електронного кабінету здійснюються безоплатно.

29. Користувачі, що є посадовими особами державних органів, отримують доступ до електронного кабінету за поданням керівника такого органу або особи, яка його заміщує, в електронній формі. Авторизація таких користувачів здійснюється виключно з використанням кваліфікованого електронного підпису або удосконаленого електронного підпису, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису.

30. Користувачі під час проходження первинної електронної ідентифікації обов'язково зазначають в електронному кабінеті свою адресу електронної пошти, номер мобільного телефону (за наявності), підтверджують правильність своїх ідентифікаційних даних. Відповідальність за достовірність зазначеної інформації несе користувач.

У разі зміни адреси електронної пошти та номера мобільного телефону (за наявності) користувач зобов'язаний не пізніше наступного робочого дня внести відповідні зміни до своїх облікових даних в електронному кабінеті. У разі несвоєчасного внесення змін до облікових даних наслідки, пов'язані з несвоєчасним отриманням інформації щодо розгляду документів, покладаються на користувача.

31. Електронна ідентифікація та автентифікація в електронному кабінеті здійснюються на початку кожної сесії роботи в електронному кабінеті.

32. Технічний адміністратор блокує доступ користувача до електронного кабінету на підставі:

1) надходження повідомлення (документів), що підтверджує (підтверджують) факт компрометації особистого ключа користувача;

2) надходження від керівника суб'єкта Єдиної платформи або особи, яка його заміщує, повідомлення про необхідність блокування доступу відповідного користувача до електронного кабінету у зв'язку із зміною його посадових обов'язків, відстороненням від виконання посадових обов'язків;

3) надходження інформації про внесення користувачем недостовірної інформації про себе;

4) надходження судового рішення, що набрало законної сили, про блокування доступу користувача до електронного кабінету.

33. Технічний адміністратор анулює доступ користувача до електронного кабінету на підставі:

1) надходження від керівника суб'єкта Єдиної платформи або особи, яка його заміщує, повідомлення про необхідність анулювання доступу відповідного користувача до електронного кабінету;

2) надходження судового рішення, що набрало законної сили, про анулювання доступу користувача до електронного кабінету.

34. Технічний адміністратор за повідомленням керівника Єдиної платформи або особи, що його заміщує, надісланого в електронній формі, блокує/поновлює право підпису електронних документів в електронному кабінеті користувача.

35. Суб'єкт Єдиної платформи зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня з дати настання підстав для блокування/анулювання доступу або блокування/поновлення права підпису, надіслати технічному адміністратору відповідне повідомлення в електронній та/або паперовій формі.

36. Блокування/анулювання доступу користувача до електронного кабінету здійснюється технічним адміністратором шляхом припинення програмними засобами доступу до електронного кабінету протягом 24 годин з моменту отримання відповідного повідомлення з одночасним повідомленням про це відповідному користувачу в електронній формі.

37. Технічний адміністратор відновлює доступ користувача, якому було заблоковано доступ до електронного кабінету, на підставі:

1) надходження від керівника суб'єкта Єдиної платформи або особи, що його заміщує, повідомлення про припинення обставин, які стали підставою для блокування доступу користувача до електронного кабінету;

2) отримання судового рішення, що набрало законної сили, про скасування рішення про блокування доступу користувача до електронного кабінету.

38. Відновлення доступу користувача до електронного кабінету здійснюється технічним адміністратором протягом 24 годин з моменту отримання відповідного повідомлення з одночасним інформуванням про це відповідного користувача в електронній формі.

39. У разі анулювання доступу користувача його відновлення можливе лише шляхом повторної реєстрації користувача за умови документального підтвердження припинення обставин, що стали підставою для його анулювання.

40. За зверненням власника технічний адміністратор зобов'язаний надати інформацію про користувачів, яким надано, заблоковано або анульовано доступ до електронного кабінету.

### Права та обов'язки суб'єктів Єдиної платформи

41. Суб'єкти Єдиної платформи мають право цілодобово та безоплатно користуватися Єдиною платформою в межах передбачених для них прав доступу.

42. Суб'єкти Єдиної платформи користуються нею як публічні або авторизовані користувачі.

43. Публічні користувачі мають право доступу лише до порталу Єдиної платформи.

44. Доступ до інформації порталу Єдиної платформи, що зазначена в пункті 14 цього Положення, не потребує авторизації та автентифікації користувача.

45. Споживачі реєструються на Єдиній платформі самостійно. Технічний адміністратор, тимчасовий адміністратор надають консультації споживачам щодо підключення до Єдиної платформи.

### Власник Єдиної платформи та його функції

46. Власником Єдиної платформи є держава в особі Мінінфраструктури.

47. Власник Єдиної платформи вживає заходів, спрямованих на забезпечення її функціонування, зокрема:

1) затверджує технічні завдання щодо створення/розвитку Єдиної платформи, підготовлені технічним адміністратором;

2) здійснює нормативно-правове, методологічне та інформаційне забезпечення ведення Єдиної платформи;

3) надає роз'яснення щодо застосування актів законодавства з питань ведення Єдиної платформи;

4) здійснює організаційні заходи, пов'язані із створенням Єдиної платформи та введенням в експлуатацію її складових, створенням комплексної системи захисту інформації, налагодженням електронної інформаційної взаємодії між Єдиною платформою та електронними інформаційними системами інших суб'єктів Єдиної платформи;

5) інформує технічного адміністратора про виявлені недоліки у роботі Єдиної платформи та вносить пропозиції щодо їх усунення;

6) контролює та координує роботу технічного адміністратора;

7) погоджує технічні рішення, типи технічних засобів, а також пропозиції щодо розроблення та модернізації програмного забезпечення, що пропонується технічним адміністратором або іншими суб'єктами Єдиної платформи;

8) здійснює контроль за функціонуванням Єдиної платформи, зокрема шляхом моніторингу процесів її ведення.

### Технічний адміністратор та його функції

48. Технічним адміністратором та розпорядником Єдиної платформи є державне підприємство "Галузевий центр цифровізації та кібербезпеки".

49. Технічний адміністратор здійснює заходи, спрямовані на забезпечення функціонування Єдиної платформи, зокрема щодо створення та супроводження її програмного забезпечення, проведення технічних та профілактичних робіт з її підтримки, надання, блокування та анулювання доступу до електронного кабінету, навчання користувачів Єдиної платформи (крім споживачів), збереження та захисту інформації (даних), що містяться на Єдиній платформі.

50. Створення програмного забезпечення Єдиної платформи передбачає здійснення комплексу заходів, спрямованих на його розроблення, модернізацію, тестування, дослідну експлуатацію та впровадження в промислову експлуатацію.

51. Супроводження програмного забезпечення Єдиної платформи передбачає здійснення заходів щодо забезпечення його функціонування відповідно до технічної документації, виявлення помилок, надання інформації про виявлені помилки розробникам програмного забезпечення, контроль за виправленням таких помилок.

52. Технічне та технологічне забезпечення Єдиної платформи передбачає:

1) моніторинг її роботи, бази даних та взаємодії з електронними інформаційними ресурсами;

2) надання/блокування в установленому порядку доступу до електронних кабінетів користувачам;

3) налагодження електронної інформаційної взаємодії між Єдиною платформою та іншими електронними інформаційними ресурсами;

4) розгляд пропозицій (зауважень) щодо вдосконалення функціонування Єдиної платформи та надання відповідних пропозицій її власнику;

5) підтримку функціонування програмного забезпечення Єдиної платформи та відповідних електронних комунікаційних мереж;

6) забезпечення необхідним технічним (серверним, комутаційним тощо) обладнанням, достатнім для гарантування її надійного безперебійного функціонування;

7) придбання необхідного програмного забезпечення;

8) укладення договорів про обслуговування її технічної інфраструктури;

9) залучення (за потреби) фахівців сторонніх організацій для виконання робіт з обслуговування її технічного обладнання;

10) введення в експлуатацію апаратних, програмних засобів, технічних засобів електронних комунікацій та захисту інформації, що міститься на Єдиній платформі;

11) методичну підтримку обробки інформації, що міститься на Єдиній платформі, створення, зберігання та використання архівної інформації;

12) забезпечення резервування та гарантованого відновлення даних.

53. Технічний адміністратор здійснює такі заходи щодо збереження та захисту інформації (даних), що міститься (містяться) на Єдиній платформі:

1) створення та забезпечення функціонування комплексної системи захисту інформації, що міститься на Єдиній платформі, відповідно до вимог законодавства про захист інформації в системах;

2) створення, збереження та захист резервної копії бази даних Єдиної платформи;

3) забезпечення захисту цілісності бази даних, апаратного та програмного забезпечення, достовірності інформації, що міститься на Єдиній платформі, захисту від несанкціонованого доступу, незаконного використання, незаконного копіювання, спотворення, знищення даних, безпеки персональних даних;

4) блокування несанкціонованих дій щодо захищених електронних інформаційних ресурсів;

5) реагування на сповіщення Єдиної платформи щодо виявлення спроб вчинення несанкціонованих дій з її елементами та/або даними.

54. Технічний адміністратор у межах реалізації функцій адміністрування та технічного супроводження функціонування Єдиної платформи, зокрема, здійснює:

1) внесення (верифікацію) відомостей про користувачів;

2) створення тимчасових адміністраторів системи, що забезпечують підключення до Єдиної платформи користувачів у межах окремої території або суб'єкта Єдиної платформи;

3) налаштування групових політик розподілу прав доступу до даних, об'єктів та складових Єдиної платформи;

4) оновлення функціонала Єдиної платформи;

5) методичне та консультативне забезпечення користувачів.

55. Тимчасовий адміністратор забезпечує реєстрацію та припинення прав доступу авторизованих користувачів - суб'єктів Єдиної платформи (крім споживачів) у межах наданих технічним адміністратором прав.

56. Для забезпечення контролю за роботою Єдиної платформи технічному адміністратору надається право перегляду журналу дій (подій), що відбуваються на ній, зокрема відомостей про дії користувача, дату і час створення, завантаження, внесення змін, видалення, надсилання, отримання електронних документів, інформації (даних), що зберігається (зберігаються) на Єдиній платформі, іншої інформації стосовно ідентифікації відправника та отримувача, що зберігається безстроково і може бути отримана у формі електронного документа, що формується автоматизовано.

### Електронна інформаційна взаємодія між Єдиною платформою та інформаційними системами

57. Єдина платформа забезпечує сумісність та електронну інформаційну взаємодію з іншими електронними інформаційними ресурсами з метою забезпечення процесів та процедур, пов'язаних із наданням та отриманням житлово-комунальних послуг, житлових субсидій.

58. Електронна інформаційна взаємодія, передбачена цим Положенням, здійснюється з використанням засобів системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів "Трембіта" з дотриманням вимог Законів України "Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги", "Про захист персональних даних", "Про публічні електронні реєстри", "Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах".

59. У разі відсутності технічної можливості передачі даних з використанням системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів "Трембіта" електронна інформаційна взаємодія суб'єктів електронної взаємодії може здійснюватися з використанням інших інформаційно-комунікаційних систем із застосуванням в них відповідних комплексних систем захисту інформації з підтвердженою відповідністю за результатами державної експертизи в порядку, встановленому законодавством про захист інформації в системах.

60. Обсяг та структура даних, якими обмінюються суб'єкти електронної взаємодії через програмні інтерфейси електронних інформаційних ресурсів (сервіси), визначаються договорами про інформаційну взаємодію, укладеними відповідно до Порядку електронної (технічної та інформаційної) взаємодії, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 8 вересня 2016 р. N 606 "Деякі питання електронної взаємодії електронних інформаційних ресурсів" (Офіційний вісник України, 2016 р., N 73, ст. 2455; 2021 р., N 52, ст. 3216; 2023 р., N 11, ст. 721), та/або відповідними протоколами щодо обміну інформацією.

61. Обробка персональних даних, зокрема з використанням інформаційних (автоматизованих) систем, здійснюється з дотриманням вимог Законів України "Про інформацію" та "Про захист персональних даних".

62. Перевірка достовірності інформації, що міститься у документах, які сформовані з використанням сервісів Єдиної платформи, може здійснюватися на підставі інформації, отриманої в порядку автоматичної електронної інформаційної взаємодії.

63. Електронна інформаційна взаємодія між Єдиною платформою та електронними інформаційними ресурсами згідно з цим Положенням здійснюється безоплатно.

### Інформаційне наповнення, формування та ведення Єдиної платформи

64. Інформаційне наповнення Єдиної платформи забезпечують у межах компетенції авторизовані користувачі - суб'єкти Єдиної платформи (крім споживачів).

65. Інформаційне наповнення порталу Єдиної платформи забезпечує технічний адміністратор.

66. Формування та ведення Єдиної платформи забезпечують технічний адміністратор, тимчасовий адміністратор - в межах прав, наданих йому технічним адміністратором.

### Правовий статус документів та інформації, що розміщені на Єдиній платформі, загальні вимоги до них

67. Документообіг на Єдиній платформі здійснюється:

1) відповідно до вимог Закону України "Про електронні документи та електронний документообіг";

2) на основі публічних послуг (процесів і процедур), передбачених законодавством у сфері житлово-комунальних послуг.

68. Документи, передбачені законодавством для отримання відповідних публічних послуг, можуть розміщуватись на Єдиній платформі як оригінали електронних документів, їх копії, а також завантажені користувачами електронні примірники документів, складених у паперовій формі. Зазначені документи також можуть бути завантажені на Єдину платформу шляхом електронної інформаційної взаємодії з іншими електронними інформаційними ресурсами, реалізованої на основі узгодженої позиції власника Єдиної платформи та держателів (власників) таких ресурсів.

69. Єдина платформа забезпечує автоматизоване:

1) формування користувачами оригіналів електронних документів, право та/або вимога щодо створення яких передбачені законодавством у сфері відповідних публічних послуг, створення паперових копій таких документів відповідно до вимог законодавства;

2) формування, укладення та внесення змін до правочинів відповідно до вимог законодавства, що набирають чинності та є обов'язковими до виконання сторонами, які їх уклали.

70. Формування електронного документа забезпечується на основі структурованої інформації, внесеної користувачем, автоматично завантаженої інформації з інтегрованих електронних інформаційних ресурсів (якщо наявність такої інформації у відповідному документі передбачена вимогами законодавства). Перелік видів документів, що розміщуються на Єдиній платформі, визначається нормативно-правовими актами її власника протягом реалізації експериментального проекту та за його результатами.

71. Створення, внесення, перегляд, надсилання, використання електронних документів та інформації, що містяться на Єдиній платформі, внесення змін та доповнень до них, а також отримання, збір, накопичення, систематизація та аналіз такої інформації здійснюються користувачами відповідно до прав доступу, визначених технічним завданням на створення Єдиної платформи, та в межах їх повноважень, визначених законодавством.

72. Створення електронного документа користувачем завершується накладенням ним власного кваліфікованого електронного підпису або удосконаленого електронного підпису, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису, чи кваліфікованої або удосконаленої електронної печатки з дотриманням вимог законодавства у сфері електронних довірчих послуг. Винятком є подання споживачами заяв (скарг) щодо надання житлово-комунальних послуг та реалізації передбачених законодавством вимог стосовно забезпечення належного рівня якості житлово-комунальних послуг.

73. Обов'язковими атрибутами документа, повідомлення, що розміщується на Єдиній платформі, є автоматично присвоєний унікальний реєстраційний номер і дата його створення.

74. Документи, інформація, отримані за допомогою програмного забезпечення Єдиної платформи в паперовій та електронній формі, мають однакову юридичну силу.

75. Документи (дії), що створюються (проводяться) за допомогою програмних засобів Єдиної платформи, протоколюються за результатами системного аудиту.

### Аналіз інформації, внесеної через електронний кабінет

76. Під час формування/подання через електронний кабінет електронних документів, внесення даних, пов'язаних із наданням житлово-комунальних послуг, проводиться аналіз повноти відповідної інформації, що включає перевірку:

відповідності визначеному формату - шляхом перевірки відповідності вимогам, установленим для відповідного виду інформації;

логічності - шляхом порівняння поданої інформації з інформацією, яка міститься на Єдиній платформі, порівняння взаємозв'язків між поданою інформацією, зіставлення поданої інформації із сукупністю аналогічної інформації, яка міститься на Єдиній платформі;

достовірності - шляхом порівняння поданої інформації з даними, що надходять у порядку електронної інформаційної взаємодії Єдиної платформи з іншими електронними інформаційними ресурсами.

77. Аналіз зазначеної інформації проводиться програмними засобами Єдиної платформи автоматично.

### Визначення рівня ризику та обрання відповідного типу процедури розгляду та реєстрації електронних документів

78. За результатами аналізу інформації, яка міститься в електронних документах, пов'язаних із наданням житлово-комунальних послуг, щодо її повноти визначається рівень ризику.

79. Рівень ризику (низький, високий) визначається для кожного документа окремо, після чого обирається тип процедури його розгляду.

80. До низького рівня ризику належать електронні документи, за результатами аналізу яких щодо їх повноти встановлено, що на Єдиній платформі та інших електронних інформаційних ресурсах наявна необхідна інформація, яка пройшла перевірку щодо підтвердження її повноти.

81. До високого рівня ризику належать електронні документи, за результатами аналізу яких щодо їх повноти встановлено, що інформація, яка вноситься у форму (поля) електронного документа в електронному кабінеті:

1) відсутня;

2) потребує аналізу стосовно її відповідності інформації, що міститься в базі даних;

3) не може бути перевірена за допомогою інших електронних інформаційних ресурсів та мереж або суперечить даним таких інтегрованих електронних інформаційних ресурсів.

82. За результатами визначення рівня ризику обираються такі типи процедури розгляду електронного документа:

1) для низького рівня - автоматична процедура його проходження (крім випадків, коли згідно з вимогами законодавства процедура передбачає етапи опрацювання та прийняття рішення щодо подальшого проходження відповідного документа);

2) для високого рівня - обов'язкова перевірка виявлених невідповідностей, до завершення якої подальше проходження документа за процедурою не здійснюється.

### Надсилання електронних документів/інформації, обмін повідомленнями та ознайомлення з ними за допомогою електронного кабінету

83. З дня авторизації користувача в електронному кабінеті надсилання/отримання електронних документів/інформації, обмін повідомленнями з іншими користувачами здійснюються виключно через такий електронний кабінет, якщо інше не визначено законодавством.

84. Документ, надісланий в електронний кабінет, вважається доставленим та врученим користувачу, якщо він сформований з дотриманням вимог Законів України "Про електронні документи та електронний документообіг" та "Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги" і є доступним в електронному кабінеті. Сповіщення про надходження документа надсилається автоматично програмними засобами Єдиної платформи на адресу електронної пошти користувача.

85. Датою доставки та вручення електронного документа/інформації користувачу є дата, зазначена у повідомленні про доставку в текстовому форматі, що надсилається з електронного кабінету автоматично програмними засобами Єдиної платформи та містить дату і час доставки електронного документа/інформації користувачу.

86. У разі коли доставка документа відбулася після закінчення робочого часу, датою вручення електронного документа/інформації користувачу вважається наступний робочий день, а якщо доставка відбулася у вихідний чи святковий день, датою вручення електронного документа/інформації користувачу вважається перший робочий день, що настає за вихідним або святковим днем, крім заяв (скарг) щодо усунення аварій, позаштатних ситуацій, внаслідок яких відбулось припинення надання житлово-комунальної послуги або погіршення рівня її якості до такого рівня, що унеможливлює споживання відповідної послуги.

### Усунення помилок в роботі Єдиної платформи

87. Користувач у разі виявлення ним помилок в роботі Єдиної платформи має право надсилати повідомлення з описом виявленої ним помилки за спрощеною процедурою:

1) повідомлення надсилається через електронний кабінет або засобами порталу Єдиної платформи, а у разі тимчасової недоступності такого функціонала - на адресу електронної пошти;

2) надіслані через електронний кабінет або засобами порталу Єдиної платформи повідомлення класифікуються та автоматично надсилаються:

власнику, - класифіковані як методологічні;

технічному адміністратору, - класифіковані як програмно-апаратні або технічні (описки, друкарські, граматичні, орфографічні, арифметичні помилки).

88. Власник у разі виявлення або надходження повідомлення про виявлення методологічної помилки протягом трьох робочих днів з дня, що настає за днем надходження такого повідомлення:

1) проводить перевірку підтвердження наявності методологічної помилки;

2) повідомляє користувачу одночасно через електронний кабінет та на адресу електронної пошти про:

підтвердження наявності методологічної помилки, а також орієнтовний час, необхідний для її усунення та відновлення порушених прав користувача;

спростування наявності такої помилки.

89. У разі підтвердження наявності методологічної помилки власник:

1) невідкладно повідомляє технічному адміністратору про таку помилку та шляхи її усунення (порядок узгодження завдань та строків усунення помилок установлюється в укладених з власником договорах про виконання робіт та надання послуг, пов'язаних із забезпеченням функціонування Єдиної платформи);

2) за результатами усунення такої помилки повідомляє користувачу одночасно через електронний кабінет та на адресу електронної пошти про факт її усунення із зазначенням дати і часу.

90. Технічний адміністратор у разі виявлення або надходження повідомлення про виявлення програмно-апаратної або технічної помилки протягом трьох робочих днів з дня, що настає за днем надходження такого повідомлення:

1) проводить перевірку наявності програмно-апаратної або технічної помилки;

2) повідомляє користувачу одночасно через електронний кабінет та на адресу електронної пошти про:

підтвердження наявності програмно-апаратної або технічної помилки, а також про орієнтовний час, необхідний для її усунення та відновлення порушених прав користувача;

спростування наявності такої помилки.

91. У разі підтвердження наявності програмно-апаратної або технічної помилки технічний адміністратор:

1) усуває її у строк, що визначається ним з урахуванням критичності виявленої помилки та технічної можливості її усунення;

2) за результатами усунення такої помилки повідомляє користувачу одночасно через електронний кабінет та на адресу електронної пошти про факт її усунення із зазначенням дати і часу.

### Відомості, що містять інформацію з обмеженим доступом

92. Єдина платформа ведеться з дотриманням вимог Закону України "Про захист персональних даних".

93. Персональні дані, що обробляються на Єдиній платформі, є інформацією з обмеженим доступом та належать до конфіденційної інформації, вимога щодо захисту якої встановлена законом. Розголошення персональних даних про особу забороняється, крім випадків, передбачених законодавством про захист персональних даних та про інформацію.

94. Не підлягають оприлюдненню на Єдиній платформі персональні дані (реєстраційні номери облікових карток платників податків, паспортні дані, місце проживання) фізичних осіб, інформація щодо укладених ними договорів про надання житлово-комунальних послуг, інформація з обмеженим доступом, а також отримана у процесі електронної інформаційної взаємодії з публічними електронними реєстрами (інформаційними системами).

95. Доступ до відомостей, що містять інформацію з обмеженим доступом, надається в порядку та на умовах, визначених відповідними законами.

96. Відповідальність за внесення недостовірної інформації про підставу для отримання інформації з обмеженим доступом несе особа, яка її внесла.

### Захист інформації, що міститься на Єдиній платформі

97. Інформація, що обробляється на Єдиній платформі, підлягає захисту відповідно до вимог законодавства про захист інформації в системах.

98. Комплексна система захисту інформації забезпечує захист інформації, що міститься на Єдиній платформі, шляхом здійснення комплексу технічних, криптографічних, організаційних та інших заходів і використання засобів захисту інформації, спрямованих на недопущення блокування доступу до інформації, несанкціонованого доступу до інформації та/або її модифікації.

99. Адміністратор Єдиної платформи та користувачі здійснюють у межах компетенції відповідні заходи для забезпечення зберігання, запобігання несанкціонованому доступу та поширенню інформації, що міститься на Єдиній платформі.

### Порядок організації технічного супроводу

100. Технічним адміністратором визначаються особи, відповідальні за реалізацію функцій технічного супроводу Єдиної платформи.

101. Програма та база даних Єдиної платформи розміщуються виключно на серверах її технічного адміністратора.

102. Програмне оновлення може стосуватись як програми, так і структури бази даних Єдиної платформи.

103. Програмне оновлення здійснюється технічним адміністратором або під його контролем третіми особами, що діють на підставі укладених з технічним адміністратором договорів.

104. Програмне оновлення може здійснюватись як технічним адміністратором, так і на його замовлення, попередньо погоджене з власником, третіми особами на підставі укладених з технічним адміністратором договорів.

105. Послуги з технічного супроводження передбачають надання програмних оновлень та консультування користувачів.

106. Програмне оновлення розробляється у зв'язку із:

змінами законодавства, які обумовлюють необхідність внесення змін та/або доповнень до Єдиної платформи;

розширенням функціональних можливостей та/або удосконаленням Єдиної платформи;

виправленням недоліків та/або помилок у роботі Єдиної платформи;

іншими причинами, пов'язаними з функціонуванням Єдиної платформи (зокрема, оновлення версій операційних систем, зміна криптографічних програмних засобів, зміни у програмному забезпеченні), що потребують внесення змін та/або доповнень до програмного забезпечення Єдиної платформи.

107. Періодичність випуску програмних оновлень визначає технічний адміністратор.

108. Технічний адміністратор здійснює консультування з питань використання функціонала Єдиної платформи її тимчасових адміністраторів та користувачів відповідно до їх компетенції.

109. Технічний адміністратор здійснює консультування технічних фахівців суб'єктів Єдиної платформи з питань забезпечення її сумісності з електронними інформаційними ресурсами відповідних суб'єктів Єдиної платформи, працездатності робочих місць користувачів відповідних суб'єктів Єдиної платформи, використання кваліфікованих або удосконалених електронних підписів, що базуються на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису, під час роботи з Єдиною платформою, а також з інших питань, пов'язаних із доступністю функціонала Єдиної платформи на робочих місцях суб'єкта Єдиної платформи.

110. Технічний адміністратор може організовувати проведення навчання для користувачів - суб'єктів Єдиної платформи (крім споживачів) стосовно роботи з Єдиною платформою.

111. Запит користувача до технічного адміністратора (далі - запит) подається в електронній формі через електронний кабінет, а у разі його відсутності/непрацездатності - на адресу електронної пошти, зазначену на офіційному веб-сайті технічного адміністратора.

112. Запит подається у разі виявлення користувачем:

ймовірного програмного дефекту;

інформаційної помилки, зафіксованої під час роботи з Єдиною платформою;

необхідності доопрацювання Єдиної платформи щодо усунення (запобігання подальшому виникненню) ергономічного інциденту;

апаратного збою.

113. Запит оформляється у разі виявлення недоліків у роботі Єдиної платформи або з інших об'єктивних причин з метою отримання консультацій, інформації або інших матеріалів, які стосуються питань, пов'язаних з постачанням та організацією роботи з Єдиною платформою.

114. Запит повинен, зокрема, містити:

1) детальний опис ситуації, яку ідентифіковано як дефект, помилку, недолік у роботі Єдиної платформи тощо;

2) короткий алгоритм покрокового відтворення дефекту, помилки, недоліку у роботі Єдиної платформи тощо;

3) посилання на норму законодавства - у разі виявлення невідповідності законодавству.

115. Статус обробки запиту, поданого через електронний кабінет, відображається в електронному кабінеті користувача, яким його подано.

116. Технічний адміністратор протягом одного робочого дня з моменту отримання запиту інформує користувача, яким його подано, про порядок та строки опрацювання запиту або про мотивоване відхилення запиту у випадках його невідповідності технічним вимогам.

117. Технічний адміністратор для забезпечення технічного супроводу створює на власних технічних засобах відповідне тестове середовище для моделювання дефектів, помилок, недоліків тощо в роботі Єдиної платформи, зазначених у запитах, і для тестування програмного оновлення, створеного в процесі усунення таких дефектів, помилок, недоліків тощо.

118. Технічний адміністратор у разі потреби може звернутися до користувача, яким подано запит, щодо надання додаткових матеріалів або інформації, що сприятимуть оперативному опрацюванню запиту.

119. У разі коли технічний адміністратор не має можливості усунути викладені у запиті користувача дефекти, помилки, недоліки в роботі Єдиної платформи тощо шляхом їх моделювання у тестовому середовищі, технічний адміністратор відхиляє запит із поясненням причини.

120. Програмне оновлення встановлюється у промислове середовище Єдиної платформи лише після його позитивного тестування у тестовому середовищі.

121. Тривалість проведення програмного оновлення, інших профілактичних та/або технічних робіт з підтримки Єдиної платформи встановлюється її технічним адміністратором.

Інформація про проведення зазначених робіт оприлюднюється на порталі Єдиної платформи за три календарних дні до відповідної дати, крім випадків, коли внаслідок терміновості їх проведення завчасне попередження неможливе.

122. Проведення профілактичних та/або технічних робіт з 8 години 00 хвилин до 20 години 00 хвилин будь-якого робочого дня забороняється.

123. Аварійно-відновні роботи проводяться невідкладно в будь-який час.

ЗАТВЕРДЖЕНО  
постановою Кабінету Міністрів України  
від 3 вересня 2024 р. N 1039

### МЕМОРАНДУМ про долучення до експериментального проекту щодо створення та впровадження цифрової інтегрованої інформаційно-аналітичної системи "Єдина платформа житлово-комунальних послуг"

|  |  |
| --- | --- |
| м. Київ | \_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ року |

|  |
| --- |
| Міністерство розвитку громад, територій та інфраструктури в особі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, з однієї сторони, та \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (орган місцевого самоврядування / управитель / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  виконавець комунальної послуги) (далі - учасник експериментального проекту) в особі, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,  (посада, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  прізвище, власне ім'я та по батькові (за наявності) уповноваженого представника) з іншої сторони, разом іменовані сторони, усвідомлюючи важливість та пріоритетність реалізації державної політики у сфері надання житлово-комунальних послуг, уклали цей Меморандум про таке:  1. Учасник експериментального проекту, керуючись пунктом 5 постанови Кабінету Міністрів України від 3 вересня 2024 р. N 1039 "Про реалізацію експериментального проекту щодо створення та впровадження цифрової інтегрованої інформаційно-аналітичної системи "Єдина платформа житлово-комунальних послуг" (далі - постанова), з власної ініціативи долучається до експериментального проекту щодо створення та впровадження цифрової інтегрованої інформаційно-аналітичної системи "Єдина платформа житлово-комунальних послуг" (далі - експериментальний проект).  2. Учасник експериментального проекту підтверджує своє зобов'язання виконувати в межах своєї компетенції умови експериментального проекту, визначені постановою.  3. Предметом Меморандуму є долучення учасника експериментального проекту в межах своєї компетенції до забезпечення досягнення мети експериментального проекту, визначеної пунктом 3 Порядку реалізації експериментального проекту щодо створення та впровадження цифрової інтегрованої інформаційно-аналітичної системи "Єдина платформа житлово-комунальних послуг", затвердженого постановою, та його участь в межах компетенції у виконанні завдань експериментального проекту, визначених пунктом 4 зазначеного Порядку.  4. У рамках Меморандуму сторони мають право:  обмінюватися інформацією, зокрема документованою (шляхом надсилання повідомлень, організації зустрічей представників сторін), що належить до предмета Меморандуму;  вживати у разі необхідності заходів для забезпечення захисту інформації відповідно до вимог законодавства;  розробляти спільні пропозиції щодо внесення необхідних змін до актів законодавства, а також щодо впровадження результатів експериментального проекту в роботу учасника експериментального проекту;  організовувати обговорення та консультації з питань, які стосуються діяльності сторін і становлять взаємний інтерес.  5. Сторони здійснюють співробітництво відповідно до вимог законодавства, а також інших документів, що регламентують діяльність кожної із сторін.  6. Цей Меморандум укладений у двох оригінальних примірниках, по одному для кожної сторони.  7. Цей Меморандум набирає чинності з дня його підписання сторонами.  8. Строк дії цього Меморандуму закінчується після закінчення трьох місяців з дня введення в дослідну експлуатацію першої черги цифрової інтегрованої інформаційно-аналітичної системи "Єдина платформа житлово-комунальних послуг", визначеного пунктом 6 постанови.  9. Внесення змін до Меморандуму, його розірвання вчиняється шляхом укладення додаткової угоди у письмовій формі, яка є невід'ємною частиною цього Меморандуму. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Міністерство розвитку громад, територій та інфраструктури |  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (орган місцевого самоврядування / управитель / виконавець комунальної послуги) |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (власне ім'я та прізвище) | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (підпис) | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (власне ім'я та прізвище) | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (підпис) |

ЗАТВЕРДЖЕНО  
постановою Кабінету Міністрів України  
від 3 вересня 2024 р. N 1039

### ЗМІНИ, що вносяться до постанов Кабінету Міністрів України

1. У Порядку визначення розміру і відшкодування збитків, завданих енергопостачальнику внаслідок викрадення електричної енергії, затвердженому постановою Кабінету Міністрів України від 8 лютого 2006 р. N 122 (Офіційний вісник України, 2006 р., N 6, ст. 307):

1) абзац другий пункту 2 після слів "у письмовій формі" доповнити словами "або з використанням цифрової інтегрованої інформаційно-аналітичної системи "Єдина платформа житлово-комунальних послуг" (далі - Єдина платформа) (за наявності електронних кабінетів у споживача та енергопостачальника)";

2) у пункті 4:

в абзаці першому слова "виявлених порушень, складеного відповідно до методики визначення обсягу та вартості необлікованої електричної енергії, затвердженої НКРЕ" замінити словами "про порушення, складеного відповідно до Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених НКРЕКП";

доповнити пункт абзацами такого змісту:

"Допускається здійснення в автоматизованому режимі з використанням Єдиної платформи (за наявності електронних кабінетів у споживача та енергопостачальника) відповідних процедур, передбачених Правилами роздрібного ринку електричної енергії, зокрема:

завантаження до Єдиної платформи електронного примірника акта про порушення, складеного у паперовій формі;

передача заінтересованим сторонам електронного примірника акта про порушення, підтвердженого за допомогою електронного підпису.";

3) пункт 6 після абзацу першого доповнити новим абзацом такого змісту:

"Зазначений рахунок може бути сформований та надісланий споживачу для оплати в автоматизованому режимі з використанням Єдиної платформи (за наявності електронних кабінетів у споживача та енергопостачальника).".

У зв'язку з цим абзаци другий і третій вважати відповідно абзацами третім і четвертим.

2. У Правилах користування тепловою енергією, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 3 жовтня 2007 р. N 1198 (Офіційний вісник України, 2007 р., N 77, ст. 2852; 2021 р., N 92, ст. 5962):

1) пункт 4 доповнити абзацом такого змісту:

"Такий договір може бути укладений в електронній формі з використанням цифрової інтегрованої інформаційно-аналітичної системи "Єдина платформа житлово-комунальних послуг" (далі - Єдина платформа) (за наявності електронних кабінетів у споживача та теплопостачальної організації).";

2) пункт 8 доповнити абзацом такого змісту:

"Така заявка може бути сформована та подана в автоматизованому режимі з використанням Єдиної платформи (за наявності електронних кабінетів у споживача та теплопостачальної організації).";

3) пункт 12 доповнити абзацом такого змісту:

"Інформація про підключення нового споживача до системи теплопостачання, реконструкцію системи теплоспоживання або їх ремонт, відновлення об'єму теплоносія може доводитись до споживача з використанням Єдиної платформи (за наявності електронних кабінетів у споживача та теплопостачальної організації).";

4) пункт 19 доповнити абзацами такого змісту:

"Допускається здійснення в автоматизованому режимі з використанням Єдиної платформи (за наявності електронних кабінетів у споживача та теплопостачальної організації):

формування та підтвердження у передбачений Єдиною платформою спосіб акта про прийняття в експлуатацію вузла обліку;

завантаження до Єдиної платформи електронного примірника акта про прийняття в експлуатацію вузла обліку, складеного у паперовій формі;

передачі електронного примірника акта про прийняття в експлуатацію вузла обліку, підтвердженого за допомогою електронного підпису;

обліку та передачі теплопостачальній організації даних про обсяг спожитої теплової енергії та параметри теплоносія.";

5) у пункті 36:

абзаци третій і п'ятий після слів "надавати споживачеві" доповнити словами ", зокрема шляхом розміщення на Єдиній платформі (за наявності електронних кабінетів у споживача та теплопостачальної організації),";

абзац шостий після слів "вимогами цих Правил" доповнити словами ", про що відповідні споживачі (за наявності електронних кабінетів у споживача та теплопостачальної організації) інформуються через Єдину платформу".

3. У Порядку подання засобів вимірювальної техніки на періодичну повірку, обслуговування та ремонт, затвердженому постановою Кабінету Міністрів України від 8 липня 2015 р. N 474 (Офіційний вісник України, 2015 р., N 55, ст. 1803):

1) пункт 7 після слів "повідомленням про вручення" доповнити словами "або через цифрову інтегровану інформаційно-аналітичну систему "Єдина платформа житлово-комунальних послуг" (далі - Єдина платформа) (за наявності електронних кабінетів у споживача та виконавця) з автоматичним підтвердженням факту доставки та отримання повідомлення,";

2) у пункті 8:

абзац другий після слів "повідомленням про вручення" доповнити словами "або через Єдину платформу (за наявності електронних кабінетів у споживача та виконавця),";

абзац третій після слів "шляхом обміну листами" доповнити словами ", які можуть формуватись та надсилатись в автоматизованому режимі з використанням Єдиної платформи (за наявності електронних кабінетів у споживача та виконавця)";

3) пункт 9 доповнити абзацами такого змісту:

"Допускається здійснення в автоматизованому режимі з використанням Єдиної платформи (за наявності електронних кабінетів у споживача та виконавця):

формування та підтвердження у передбачений Єдиною платформою спосіб акта про демонтаж засобу вимірювальної техніки;

завантаження до Єдиної платформи електронного примірника акта про демонтаж засобу вимірювальної техніки, складеного у паперовій формі;

передачі заінтересованим сторонам електронних примірників акта про демонтаж засобу вимірювальної техніки, підтверджених за допомогою електронного підпису.";

4) у пункті 15:

абзац другий після слів "повідомленням про вручення" доповнити словами "або через Єдину платформу (за наявності електронних кабінетів у споживача та виконавця),";

абзац третій після слів "шляхом обміну листами" доповнити словами ", які можуть формуватись та надсилатись в автоматизованому режимі з використанням Єдиної платформи (за наявності електронних кабінетів у споживача та виконавця)";

5) пункт 16 доповнити абзацами такого змісту:

"Допускається здійснення в автоматизованому режимі з використанням Єдиної платформи (за наявності електронних кабінетів у споживача та виконавця):

формування та підтвердження у передбачений Єдиною платформою спосіб акта про монтаж засобу вимірювальної техніки;

завантаження до Єдиної платформи електронного примірника акта про монтаж засобу вимірювальної техніки, складеного у паперовій формі;

передачі електронних примірників акта про монтаж засобу вимірювальної техніки, підтверджених за допомогою електронного підпису.".

4. У Порядку проведення перевірки відповідності якості надання деяких комунальних послуг та послуг з управління багатоквартирним будинком параметрам, передбаченим договором про надання відповідних послуг, затвердженому постановою Кабінету Міністрів України від 27 грудня 2018 р. N 1145 (Офіційний вісник України, 2019 р., N 4, ст. 133):

1) пункт 2 доповнити абзацом такого змісту:

"Виклик виконавця комунальної послуги або управителя багатоквартирного будинку може здійснюватися в автоматизованому режимі з використанням електронного кабінету цифрової інтегрованої інформаційно-аналітичної системи "Єдина платформа житлово-комунальних послуг" (далі - Єдина платформа) (за наявності електронних кабінетів у споживача та управителя багатоквартирного будинку / виконавця комунальної послуги).";

2) пункт 3 доповнити абзацом такого змісту:

"Таке звернення може бути сформоване та подане в автоматизованому режимі з використанням електронного кабінету Єдиної платформи (за наявності електронних кабінетів у споживача та адресата звернення).";

3) у пункті 4:

абзац перший після слів "в договорі про надання відповідних послуг," доповнити словами "або через Єдину платформу (за наявності електронного кабінету)";

абзац другий доповнити реченням такого змісту: "У разі подання звернення з використанням Єдиної платформи його формування та подання здійснюються в автоматизованому режимі.";

абзац третій доповнити реченням такого змісту: "У разі подання звернення з використанням Єдиної платформи його реєстрація здійснюється автоматично.";

в абзаці четвертому слова "в усній формі особисто, за допомогою телефонного зв'язку або в письмовій формі за поштовою або електронною адресою, що зазначена в договорі про надання відповідної послуги" замінити словами ", у формі, яка аналогічна формі подання звернення";

4) пункт 8 доповнити абзацами такого змісту:

"Допускається здійснення в автоматизованому режимі з використанням Єдиної платформи (за наявності електронних кабінетів у споживача та управителя багатоквартирного будинку / виконавця комунальної послуги):

формування та підтвердження у передбачений Єдиною платформою спосіб акта-претензії;

передачі підтвердженого акта-претензії заінтересованим сторонам.";

5) у пункті 9:

доповнити пункт після абзацу першого новим абзацом такого змісту:

"У разі коли звернення для проведення перевірки відповідності якості надання комунальних послуг або послуг з управління багатоквартирним будинком формувалося та подавалося з використанням Єдиної платформи, результати перевірки та акт-претензія є доступними для виконавця відповідної послуги та її споживачів.".

У зв'язку з цим абзац другий вважати абзацом третім;

доповнити пункт абзацами такого змісту:

"У разі оскарження в судовому порядку акта-претензії (результатів перевірки), сформованого з використанням Єдиної платформи, заінтересована сторона використовує отриманий з Єдиної платформи оригінал відповідного електронного документа.

За наявності інтеграції Єдиної платформи з підсистемою "Електронний суд" Єдиної судової інформаційно-телекомунікаційної системи позовна заява може бути сформована та подана безпосередньо з використанням відповідного функціонала електронного кабінету Єдиної платформи.".

5. У Правилах надання послуг з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 5 липня 2019 р. N 690 "Про затвердження Правил надання послуг з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення і типових договорів про надання послуг з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення" (Офіційний вісник України, 2019 р., N 63, ст. 2194; 2022 р., N 14, ст. 773):

1) пункт 4 після слів "Про особливості здійснення права власності у багатоквартирному будинку" доповнити словами ", "Про електронну комерцію";

2) пункт 5 доповнити абзацом такого змісту:

"Відповідний договір може бути укладений в електронній формі з використанням цифрової інтегрованої інформаційно-аналітичної системи "Єдина платформа житлово-комунальних послуг" (далі - Єдина платформа) (за наявності електронних кабінетів у споживача та виконавця).";

3) у пункті 11:

у першому реченні абзаців другого і третього слова "засоби масової інформації" замінити словами "електронний кабінет Єдиної платформи для споживача (за наявності)";

абзац четвертий після слів "на дошці оголошень (за наявності)" доповнити словами ", повідомлення в електронному кабінеті Єдиної платформи для споживача (за наявності)";

4) у пункті 14:

абзац третій після слів "типовим договором" доповнити словами ", або шляхом надсилання через Єдину платформу електронного повідомлення з пропозицією укласти електронний договір (офертою) (за наявності електронних кабінетів у споживача та виконавця)";

абзац шостий після слів "факт отримання послуг" доповнити словами і цифрами "або надсилання через Єдину платформу електронного повідомлення про прийняття пропозиції укласти електронний договір (акцепт), наданої відповідно до вимог статей 10 та 11 Закону України "Про електронну комерцію" (за наявності електронних кабінетів у споживача та виконавця)";

5) пункт 24 доповнити абзацами такого змісту:

"За наявності електронного кабінету Єдиної платформи фіксуються:

виконавцем - показання засобів вимірювальної техніки вузла (вузлів) комерційного обліку послуги, що ним постачається, отриманих за результатами періодичного зняття показань засобів вимірювальної техніки;

споживачем - щомісячні показання засобів вимірювальної техніки вузла індивідуального обліку.";

6) у другому реченні абзацу третього пункту 32 слова "їх оприлюднення на своєму офіційному веб-сайті" замінити словами "оприлюднення інформації про намір зміни (коригування) тарифів на послуги та їх нові розміри на своєму офіційному веб-сайті, а також через портал Єдиної платформи та електронні кабінети Єдиної платформи для споживачів (за наявності)";

7) пункт 36 доповнити абзацом такого змісту:

"Рахунок на оплату спожитої послуги може бути сформований з використанням Єдиної платформи та наданий споживачу через його електронний кабінет (за наявності).";

8) у пункті 51:

у першому реченні абзаців першого і другого слова "засоби масової інформації" замінити словами "електронний кабінет Єдиної платформи для споживача (за наявності)";

9) пункт 60 після слів "рекомендованим листом" доповнити словами "або через електронний кабінет Єдиної платформи (за наявності)";

10) у пункті 62:

перше речення після слів "його претензії" доповнити словами "у формі, яка аналогічна формі подання претензії";

третє речення після слів "повідомляє споживачу" доповнити словами "у формі, яка аналогічна формі подання претензії,".

6. У Правилах надання послуги з постачання теплової енергії, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 21 серпня 2019 р. N 830 "Про затвердження Правил надання послуги з постачання теплової енергії і типових договорів про надання послуги з постачання теплової енергії" (Офіційний вісник України, 2019 р., N 71, ст. 2507; 2021 р., N 80, ст. 5046):

1) пункт 3 після слів "Про особливості здійснення права власності у багатоквартирному будинку" доповнити словами ", "Про електронну комерцію";

2) пункт 5 доповнити абзацом такого змісту:

"Відповідний договір може бути укладений в електронній формі з використанням цифрової інтегрованої інформаційно-аналітичної системи "Єдина платформа житлово-комунальних послуг" (далі - Єдина платформа) (за наявності електронних кабінетів у споживача та виконавця).";

3) у пункті 10:

у першому реченні абзаців першого і другого слова "засоби масової інформації" замінити словами "електронний кабінет Єдиної платформи для споживача (за наявності)";

абзац третій після слів "на дошці оголошень (за наявності)" доповнити словами ", повідомлення в електронному кабінеті Єдиної платформи для споживача (за наявності)";

4) у пункті 13:

абзац третій після слів "типовим договором" доповнити словами ", або шляхом надсилання через Єдину платформу електронного повідомлення з пропозицією укласти електронний договір (офертою) (за наявності електронних кабінетів у споживача та виконавця)";

абзац шостий після слів "факт отримання послуги" доповнити словами і цифрами "або надсилання через Єдину платформу електронного повідомлення про прийняття пропозиції укласти електронний договір (акцепт), наданої відповідно до вимог статей 10 та 11 Закону України "Про електронну комерцію" (за наявності електронних кабінетів у споживача та виконавця)";

5) пункт 22 доповнити абзацами такого змісту:

"За наявності електронного кабінету Єдиної платформи фіксуються:

виконавцем - показання засобів вимірювальної техніки вузла (вузлів) комерційного обліку теплової енергії, що ним постачається, отриманих за результатами періодичного зняття показань засобів вимірювальної техніки;

споживачем - щомісячні показання засобів вимірювальної техніки вузла індивідуального обліку.";

6) у другому реченні абзацу третього пункту 31 слова "їх оприлюднення на своєму офіційному веб-сайті" замінити словами "оприлюднення інформації про намір зміни (коригування) тарифів на послуги та їх нові розміри на своєму офіційному веб-сайті, а також через портал Єдиної платформи та електронні кабінети Єдиної платформи для споживачів (за наявності)";

7) пункт 34 доповнити абзацом такого змісту:

"Рахунок на оплату спожитої послуги може бути сформований з використанням Єдиної платформи та наданий споживачу через його електронний кабінет (за наявності).";

8) у пункті 49:

у першому реченні абзаців першого і другого слова "засоби масової інформації" замінити словами "електронний кабінет Єдиної платформи для споживача (за наявності)";

9) пункт 57 після слів "рекомендованим листом" доповнити словами "або через електронний кабінет Єдиної платформи (за наявності)";

10) у пункті 58:

абзац перший після слів "його претензії" доповнити словами "у формі, яка аналогічна формі подання претензії";

друге речення абзацу другого після слів "у десятиденний строк споживачеві" доповнити словами "у формі, яка аналогічна формі подання претензії,".

7. У Правилах надання послуги з постачання гарячої води, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11 грудня 2019 р. N 1182 (Офіційний вісник України, 2020 р., N 14, ст. 550; 2021 р., N 80, ст. 5047):

1) пункт 3 після слів "Про особливості здійснення права власності у багатоквартирному будинку" доповнити словами ", "Про електронну комерцію";

2) пункт 4 доповнити абзацом такого змісту:

"Відповідний договір може бути укладений в електронній формі з використанням цифрової інтегрованої інформаційно-аналітичної системи "Єдина платформа житлово-комунальних послуг" (далі - Єдина платформа) (за наявності електронних кабінетів у споживача та виконавця).";

3) у пункті 9:

у першому реченні абзаців другого і третього слова "засоби масової інформації" замінити словами "електронний кабінет Єдиної платформи для споживача (за наявності)";

абзац четвертий після слів "на дошці оголошень (за наявності)" доповнити словами ", повідомлення в електронному кабінеті Єдиної платформи для споживача (за наявності)";

4) у пункті 12:

абзац третій після слів "типовим договором" доповнити словами ", або шляхом надсилання через Єдину платформу електронного повідомлення з пропозицією укласти електронний договір (офертою) (за наявності електронних кабінетів у споживача та виконавця)";

абзац шостий після слів "факт отримання послуги" доповнити словами і цифрами "або надсилання через Єдину платформу електронного повідомлення про прийняття пропозиції укласти електронний договір (акцепт), наданої відповідно до вимог статей 10 та 11 Закону України "Про електронну комерцію" (за наявності електронних кабінетів у споживача та виконавця)";

5) пункт 24 доповнити абзацами такого змісту:

"За наявності електронного кабінету Єдиної платформи фіксуються:

виконавцем - показання засобів вимірювальної техніки вузла (вузлів) комерційного обліку послуги, що ним постачається, отримані за результатами періодичного зняття показань засобів вимірювальної техніки;

споживачем - щомісячні показання засобів вимірювальної техніки вузла індивідуального обліку.";

6) у другому реченні абзацу третього пункту 32 слова "їх оприлюднення на своєму офіційному веб-сайті" замінити словами "оприлюднення інформації про намір зміни (коригування) тарифів на послуги та їх нові розміри на своєму офіційному веб-сайті, а також через портал Єдиної платформи та електронні кабінети Єдиної платформи для споживачів (за наявності)";

7) пункт 36 доповнити абзацом такого змісту:

"Рахунок на оплату спожитої послуги може бути сформований з використанням Єдиної платформи та наданий споживачу через його електронний кабінет (за наявності).";

8) у пункті 49:

у першому реченні абзаців першого і другого слова "засоби масової інформації" замінити словами "електронний кабінет Єдиної платформи для споживача (за наявності)";

9) у пункті 58:

абзац перший після слів "рекомендованим листом" доповнити словами "або через електронний кабінет Єдиної платформи (за наявності)";

перше і третє речення абзацу другого після слів "його претензії" доповнити словами "у формі, яка аналогічна формі подання претензії".

8. У Порядку здійснення відбору проб та проведення їх дослідження щодо послуг з централізованого водопостачання, постачання гарячої води та послуг з постачання та розподілу природного газу, затвердженому постановою Кабінету Міністрів України від 4 жовтня 2022 р. N 1114 (Офіційний вісник України, 2022 р., N 81, ст. 4947):

1) у пункті 3:

абзац перший викласти в такій редакції:

"3. У разі необхідності відбору проб питної, гарячої води, природного газу для проведення перевірки відповідності якості надання послуг з централізованого водопостачання, постачання гарячої води та послуг з постачання та розподілу природного газу параметрам, передбаченим договором про надання зазначених послуг, споживач може звертатися до виконавця комунальної послуги в усній формі особисто, за допомогою телефонного зв'язку, в письмовій формі за поштовою адресою або адресою електронної пошти, що зазначена в договорі про надання відповідних послуг, або через цифрову інтегровану інформаційно-аналітичну систему "Єдина платформа житлово-комунальних послуг" (далі - Єдина платформа) (за наявності електронних кабінетів у споживача та виконавця комунальної послуги), який забезпечує здійснення відбору відповідних проб власною або іншою акредитованою випробувальною лабораторією.";

доповнити пункт після абзацу першого новим абзацом такого змісту:

"Перелік акредитованих випробувальних лабораторій, які є доступними для виконавців комунальних послуг та споживачів, розміщується на Єдиній платформі.".

У зв'язку з цим абзаци другий і третій вважати відповідно абзацами третім і четвертим;

абзац третій після слів "випробувальних лабораторій" доповнити словами "шляхом подання відповідної заяви до акредитованої випробувальної лабораторії через Єдину платформу (за наявності електронного кабінету в споживача та доступу до Єдиної платформи в акредитованої випробувальної лабораторії)";

доповнити пункт абзацом такого змісту:

"У разі коли заява про відбір відповідних проб формувалася та подавалася з використанням Єдиної платформи, зазначений акт відбору проб формується на Єдиній платформі, після чого є доступним для виконавця відповідної послуги та її споживачів.";

2) абзац другий пункту 4 доповнити реченням такого змісту: "Така заява може бути сформована та подана з використанням Єдиної платформи (за наявності електронних кабінетів у споживача та виконавця комунальної послуги).";

3) пункт 10 доповнити абзацами такого змісту:

"Допускається здійснення в автоматизованому режимі з використанням Єдиної платформи (за наявності електронних кабінетів у споживача та виконавця комунальної послуги):

формування та підтвердження у передбачений Єдиною платформою спосіб акта-претензії;

передачі підтвердженого акта-претензії заінтересованим сторонам;

аналізу відповідності показників якості питної води вимогам Державних санітарних норм.";

4) пункт 21 доповнити абзацами такого змісту:

"Допускається здійснення в автоматизованому режимі з використанням Єдиної платформи (за наявності електронних кабінетів у споживача та виконавця комунальної послуги):

формування та підтвердження у передбачений Єдиною платформою спосіб акта-претензії;

передачі підтвердженого акта-претензії заінтересованим сторонам;

аналізу відповідності показників якості гарячої води вимогам Державних санітарних норм.";

9. У Правилах надання послуги з управління побутовими відходами, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 8 серпня 2023 р. N 835 (Офіційний вісник України, 2023 р., N 79, ст. 4479):

1) пункт 5 доповнити абзацом такого змісту:

"Відповідний договір може бути укладений в електронній формі з використанням цифрової інтегрованої інформаційно-аналітичної системи "Єдина платформа житлово-комунальних послуг" (далі - Єдина платформа) (за наявності електронних кабінетів у сторін договору).";

2) пункт 9 доповнити абзацом такого змісту:

"Відповідний договір може бути укладений в електронній формі з використанням Єдиної платформи (за наявності електронних кабінетів у сторін договору).";

3) абзац п'ятий пункту 10 викласти в такій редакції:

"за заявкою споживача, зокрема підготовленою та поданою з використанням Єдиної платформи.";

4) пункт 13 доповнити абзацом такого змісту:

"Інформація про кількість, розташування, а також спосіб організації діяльності пунктів роздільного збирання побутових відходів у межах територіальної громади повинна бути доступна споживачу через його електронний кабінет Єдиної платформи (за наявності).";

5) пункт 24 доповнити абзацом такого змісту:

"Відповідний договір може бути укладений в електронній формі з використанням Єдиної платформи (за наявності електронних кабінетів у сторін договору).";

6) пункт 28 доповнити абзацом такого змісту:

"Рахунок на оплату спожитої послуги може бути сформований з використанням Єдиної платформи та наданий споживачу через його електронний кабінет (за наявності).";

7) в абзаці першому пункту 30 слово "споживачу" замінити словом "споживачам", а слова "офіційному веб-сайті виконавця послуги" - словами "своєму офіційному веб-сайті, а також на порталі Єдиної платформи та в електронних кабінетах Єдиної платформи для споживачів (за наявності)".