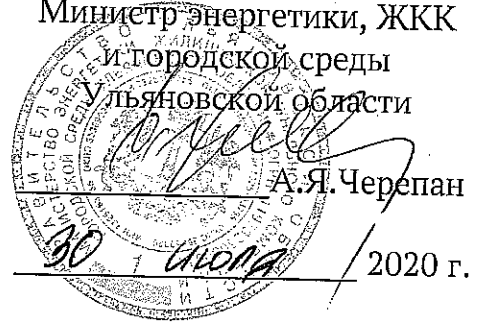


УТВЕРЖДАЮ

Министр энергетики, ЖКК
и городской среды
Ульяновской области



А.Я.Черепан

2020 г.

РУКОВОДСТВО
по соблюдению требований к организации
аварийно-диспетчерского обслуживания в многоквартирном доме

Деятельность аварийно-диспетчерской службы многоквартирного дома осуществляется на основании статей 161, 162 Жилищного кодекса Российской Федерации, пункта 10 Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме, утверждённых постановлением Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 № 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность», Правил осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами, утверждённых постановлением Правительства Российской Федерации от 15.05.2013 № 416 «О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами» (далее – Правила № 416), Правил оказания услуг и выполнения работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, утверждённых постановлением Правительства Российской Федерации от 03.04.2013 № 290 «О минимальном перечне услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, и порядке их оказания и выполнения» (далее – Правила № 290), Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда, утверждённых постановлением Государственного Комитета Российской Федерации по строительству и жилищно-коммунальному комплексу от 27.09.2003 № 170 «Об утверждении Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда».

Лица, ответственные за содержание и ремонт общего имущества в многоквартирном доме, обязаны обеспечить работу аварийно-диспетчерской службы (подпункт «а» пункта 6 Правил № 290). Осуществление аварийно-диспетчерского обслуживания регламентировано разделом IV Правила № 416.

Управляющая организация, товарищество или кооператив обязаны организовать деятельность аварийно-диспетчерской службы в многоквартирном доме, в том числе путём заключения договора на оказание услуг с организацией,

осуществляющей деятельность по аварийно-диспетчерскому обслуживанию (пункт 9 Правил №416).

Аварийно-диспетчерская служба осуществляет повседневный (текущий) контроль за работой внутридомовых инженерных систем многоквартирных домов, контроль качества коммунальных ресурсов на границе раздела элементов внутридомовых инженерных систем и централизованных сетей инженерно-технического обеспечения, круглосуточную регистрацию и контроль выполнения в установленные сроки заявок собственников и пользователей помещений в многоквартирных домах по вопросам, связанным с предоставлением коммунальных услуг, содержанием общего имущества в многоквартирном доме, оказанием услуг и выполнением работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме, а также об устранении неисправностей и повреждений внутридомовых инженерных систем и исполнении иных обязательств управляющей организации, предусмотренных договором управления многоквартирным домом, иных обязательств товарищества или кооператива по управлению многоквартирным домом, и принимает оперативные меры по обеспечению безопасности граждан в случае возникновения аварийных ситуаций или угрозы их возникновения (пункт 10 Правил № 416).

Аварийно-диспетчерская служба с помощью системы диспетчеризации обеспечивает:

контроль загазованности технических подполий и коллекторов;

громкоговорящую (двустороннюю) связь с пассажирами лифтов (пункт 11 Правил № 416).

Работа аварийно-диспетчерской службы осуществляется круглосуточно. Сведения, полученные в результате непрерывного контроля за работой инженерного оборудования, отражаются аварийно-диспетчерской службой в соответствующих журналах, которые ведутся в том числе в форме электронных документов (пункт 12 Правил № 416).

В соответствии с пунктом 13 Правил № 416 аварийно-диспетчерская служба обеспечивает:

ответ на телефонный звонок собственника или пользователя помещения в многоквартирном доме в течение не более 5 минут, а в случае необеспечения ответа в указанный срок - осуществление взаимодействия со звонившим собственником или пользователем помещения в многоквартирном доме посредством телефонной связи в течение 10 минут после поступления его телефонного звонка либо предоставление технологической возможности оставить голосовое сообщение и (или) электронное сообщение, которое должно быть рассмотрено аварийно-диспетчерской службой в течение 10 минут после поступления;

локализацию аварийных повреждений внутридомовых инженерных систем холодного и горячего водоснабжения, водоотведения и внутридомовых систем отопления и электроснабжения не более чем в течение получаса с момента регистрации заявки;

ликвидацию засоров внутридомовой инженерной системы водоотведения в течение двух часов с момента регистрации заявки;

ликвидацию засоров мусоропроводов внутри многоквартирных домов в течение 2 часов с момента регистрации заявки, но не ранее 8 часов и не позднее 23 часов при круглосуточном приеме заявок;

подачу коммунальных услуг при аварийных повреждениях внутридомовых инженерных систем холодного и горячего водоснабжения, водоотведения

и внутридомовых систем отопления и электроснабжения в срок, не нарушающий установленную жилищным законодательством Российской Федерации продолжительность перерывов в предоставлении коммунальных услуг;

устранение аварийных повреждений внутридомовых инженерных систем холодного и горячего водоснабжения, водоотведения и внутридомовых систем отопления и электроснабжения в срок не более 3 суток с даты аварийного повреждения.

При этом собственник или пользователь помещения в многоквартирном доме должен быть в течение получаса с момента регистрации заявки проинформирован о планируемых сроках исполнения заявки.

В случае аварийных повреждений внутридомовых инженерных систем холодного и горячего водоснабжения, водоотведения и внутридомовых систем отопления аварийно-диспетчерская служба также информирует орган местного самоуправления муниципального образования, на территории которого расположен многоквартирный дом, о характере аварийного повреждения и планируемых сроках его устранения.

Выполнение заявок об устранении мелких неисправностей и повреждений осуществляется в круглосуточном режиме в соответствии с согласованными с собственником или пользователем помещения в многоквартирном доме, направившим заявку, сроком и перечнем необходимых работ и услуг.

Работа аварийно-диспетчерской службы должна осуществляться в соответствии с требованиями нормативных правовых актов Российской Федерации, направленными на обеспечение тишины и покоя граждан. Управляющая организация, товарищество или кооператив обязаны обеспечить осуществление аварийно-диспетчерского обслуживания в соответствии с требованиями Правил № 416.

При поступлении сигналов об аварии или повреждении внутридомовых инженерных систем холодного и горячего водоснабжения, водоотведения и внутридомовых систем отопления и электроснабжения, информационно-телекоммуникационных сетей, систем газоснабжения и внутридомового газового оборудования, входящих в состав общего имущества собственников помещений

в многоквартирном доме, аварийно-диспетчерская служба сообщает об этом в аварийные службы соответствующих ресурсоснабжающих организаций и устраняет такие аварии и повреждения самостоятельно либо с привлечением указанных служб, а в случаях, когда законодательством Российской Федерации предусмотрены специальные требования к осуществлению ресурсоснабжающими организациями деятельности по аварийно-диспетчерскому обслуживанию, аварийно-диспетчерская служба сообщает

об этом в аварийные службы соответствующих ресурсоснабжающих организаций и контролирует устранение ими таких аварий и повреждений (Пункт 14 Правил № 416).

Управляющая организация, застройщик - управляющая организация, товарищество или кооператив, собственники помещений при непосредственном способе управления многоквартирным домом в случае организации аварийно-диспетчерского обслуживания путем заключения договора на оказание услуг с организацией, осуществляющей соответствующую деятельность, представляют в аварийно-диспетчерскую службу комплект технической документации на все объекты, сети и сооружения, схемы всех отключающих и запорных узлов внутридомовых инженерных систем, планы подземных коммуникаций и иную документацию, необходимую для осуществления аварийно-диспетчерского обслуживания (пункт 15 Правил № 416).

Управляющая организация, застройщик - управляющая организация, товарищество или кооператив, собственники помещений при непосредственном способе управления многоквартирным домом обеспечивают свободный доступ сотрудников аварийно-диспетчерской службы в помещения в многоквартирном доме, не являющиеся частями квартир и предназначенные для обслуживания более одного жилого и (или) нежилого помещения в этом многоквартирном доме, и на иные объекты, предназначенные для обслуживания, эксплуатации и благоустройства многоквартирного дома (пункт 16 Правил № 416).

Аварийно-диспетчерская служба осуществляет приём и выполнение заявок собственников и пользователей помещений в многоквартирных домах. Заявки принимаются при непосредственном обращении в аварийно-диспетчерскую службу, в том числе посредством телефонной связи, а также с помощью прямой связи по переговорным устройствам, устанавливаемым в подъездах многоквартирных домов и кабинах лифтов, или других возможных средств связи.

Регистрация заявок осуществляется в журнале учёта заявок собственников и пользователей помещений в многоквартирных домах или в автоматизированной системе учёта таких заявок (при её наличии) и с использованием в соответствии с законодательством Российской Федерации записи телефонного разговора.

Журнал учёта заявок должен быть прошнурован, пронумерован и скреплен печатью аварийно-диспетчерской службы.

Аварийно-диспетчерская служба обязана обеспечить хранение указанного журнала в занимаемом этой службой помещении и ознакомление по желанию собственников и пользователей помещений в многоквартирных домах, в отношении которых эта служба осуществляет аварийно-диспетчерское обслуживание, с внесенными в журнал учёта заявок записями (пункт 17 Правил).

При поступлении заявки аварийно-диспетчерская служба выясняет причины, характер обращения и принимает оперативные решения о взаимодействии с иными аварийно-ремонтными службами. Сведения о принятом решении фиксируются в журнале учёта заявок или государственной

информационной системе жилищно-коммунального хозяйства в случае ведения журнала учёта заявок в данной системе (пункт 17(1) Правил № 416).

При регистрации заявки аварийно-диспетчерская служба сообщает собственнику или пользователю помещения в многоквартирном доме, обратившемуся с заявкой, её регистрационный номер и сведения о регламентных сроках и мероприятиях по исполнению заявки (пункт 17(2) Правил № 416).

При осуществлении аварийно-диспетчерского обслуживания должны обеспечиваться безопасность жизни и здоровья людей и животных, окружающей среды, сохранность имущества собственников помещений в многоквартирном доме.

Сотрудники аварийно-диспетчерской службы, осуществляющие выезды для исполнения заявок, должны быть обеспечены необходимыми средствами, в том числе оборудованием и материалами, для исполнения заявки. В случае если исполнение заявки требует доступа сотрудника аварийно-диспетчерской службы в помещение в многоквартирном доме, аварийно-диспетчерская служба информирует собственника или пользователя такого помещения о планируемой дате и времени начала исполнения заявки, причинах необходимости предоставления доступа в помещение, а также о фамилии, имени, отчестве (при наличии) сотрудника (сотрудников) аварийно-диспетчерской службы, который будет осуществлять исполнение заявки. Сотрудник аварийно-диспетчерской службы обязан иметь при себе служебное удостоверение, опознавательный знак (бейдж, нашивка на одежду и др.) с указанием названия организации, фамилии, имени, отчества (при наличии) и профессиональной специализации, а также одноразовые бахилы (пункт 17(3) Правил № 416).

Аварийно-диспетчерская служба осуществляет оперативный контроль сроков, качества исполнения поступивших заявок с использованием инструментов фотофиксации, оперативных и периодических опросов собственников и пользователей помещений в многоквартирном доме на предмет качества исполнения поступивших заявок. Результаты контроля вносятся в журнал учёта заявок или государственную информационную систему жилищно-коммунального хозяйства в случае ведения журнала учёта заявок в данной системе (пункт 17(4) Правил № 416).

Оказание услуг и (или) выполнение работ, обеспечивающих надлежащее содержание общего имущества в многоквартирном доме в соответствии с требованиями технических регламентов и установленными Правительством Российской Федерации правилами содержания общего имущества в многоквартирном доме, является лицензионным требованием, предъявляемым к юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям, осуществляющим предпринимательскую деятельность по управлению многоквартирными домами на основании лицензии, выданной органом государственного жилищного надзора (подпункт «а» пункта 3 Положения о лицензировании предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами, утверждённого постановлением Правительства Российской Федерации от 28.10.2014 № 1110 «О лицензировании предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами»). Административная

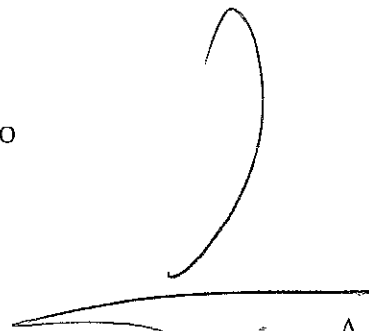
ответственность за осуществление предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами с нарушением лицензионных требований в виде наложения административного штрафа на должностных лиц в размере от пятидесяти тысяч до ста тысяч рублей или дисквалификацию на срок до трех лет; на юридических лиц - от двухсот пятидесяти тысяч до трехсот тысяч рублей предусмотрена частью 2 статьи 14.1.3 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (далее – КоАП РФ).

Для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих предпринимательскую деятельность по управлению многоквартирными домами на основании выданной органом государственного жилищного надзора лицензии, нарушение требований к осуществлению аварийно-диспетчерского обслуживания, предусмотренных пунктом 13 Правил № 416, является грубым нарушением лицензионных требований (подпункт «з» пункта 4(1) Положения о лицензировании предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами, утверждённого постановлением Правительства Российской Федерации от 28.10.2014 № 1110 «О лицензировании предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами»).

Осуществление предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами с грубым нарушением лицензионных требований влечёт наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от ста тысяч до двухсот пятидесяти тысяч рублей или дисквалификацию на срок до трёх лет; на юридических лиц - от трехсот тысяч до трехсот пятидесяти тысяч рублей (часть 3 статьи 14.1.3 КоАП РФ).

Кроме того иные лица, в соответствии с частями 21, 22 статьи 161 Жилищного кодекса Российской Федерации ответственные за содержание общего имущества в многоквартирном доме (товарищества собственников жилья, жилищные, жилищно-строительные кооперативы – в случае способа управления товариществом, кооперативом; лица, с которыми в соответствии со статьёй 164 ЖК РФ заключены договоры оказания услуг по содержанию и (или) выполнению работ по ремонту общего имущества в многоквартирном доме при непосредственной форме управления многоквартирным домом), за нарушение требований к осуществлению аварийно-диспетчерского обслуживания несут административную ответственность в виде наложения штрафа (на должностных лиц в размере от четырёх тысяч до пяти тысяч рублей; на юридических лиц - от сорока тысяч до пятидесяти тысяч рублей), предусмотренную статьёй 7.22 КоАП РФ.

Директор департамента жилищной политики
и регионального государственного жилищного
надзора Министерства энергетики,
жилищно-коммунального комплекса
и городской среды Ульяновской области –
Главный государственный жилищный
инспектор Ульяновской области



А.В.Сорокин