

## Стандарты работы аварийных служб управляющих организаций с 1 марта 2019

Постановление Правительства Российской Федерации от 15 мая 2013 г. N 416 "О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами"

13. Аварийно-диспетчерская служба обеспечивает:

**ответ на телефонный звонок** собственника или пользователя помещения в многоквартирном доме (МКД) в аварийно-диспетчерскую службу (АДС) в течение **не более 5 минут**, а в случае необеспечения ответа в указанный срок - осуществление взаимодействия со звонившим в АДС собственником или пользователем помещения в многоквартирном доме посредством телефонной связи **в течение 10 минут** после поступления его телефонного звонка в АДС либо предоставление **технологической возможности оставить голосовое сообщение и (или) электронное сообщение**, которое должно быть рассмотрено АДС 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 АДС 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 на обеспечение тишины и покоя граждан**. Управляющая организация, **товарищество или кооператив обязаны** обеспечить осуществление аварийно-диспетчерского обслуживания в соответствии с требованиями настоящих Правил.

Регистрация заявок осуществляется **в журнале учета заявок** собственников и пользователей помещений в многоквартирных домах **или в автоматизированной системе учета таких заявок (при ее наличии).**

"17(1). 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 учета заявок или государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства в случае ведения журнала учета заявок в данной системе. АДС организует исполнение поступившей заявки в сроки, установленные пунктом 13 настоящих Правил.

17(2). **При регистрации заявки АДС** сообщает собственнику или пользователю помещения в многоквартирном доме, обратившемуся с заявкой, ее **регистрационный номер и сведения о регламентных сроках и мероприятиях по исполнению заявки.**

17(3). При осуществлении аварийно-диспетчерского обслуживания должны обеспечиваться безопасность жизни и здоровья людей и животных, окружающей среды, сохранность имущества собственников помещений в многоквартирном доме.

**Сотрудники АДС**, 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 АДС 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) АДС**, который будет осуществлять исполнение заявки. **Сотрудник АДС 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.**

17(4). АДС 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 учета заявок** или государственную информационную систему жилищно-коммунального хозяйства в случае ведения журнала учета заявок в данной системе.";