

**Изменения, которые вносятся в Правила осуществления  
деятельности по управлению многоквартирными домами,  
утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации  
от 15 мая 2013 г. № 416**

27.03.2018 года было подписано постановление Правительства РФ № 331, которым были внесены изменения в некоторые акты Правительства Российской Федерации по вопросам осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами и содержанию общего имущества собственников помещений в многоквартирных домах. Часть изменений вступили в силу с 11 апреля 2018 года (об этом мы рассказывали в прошлом году), а часть, касающаяся в основном изменений в работе аварийно-диспетчерской службы, вступила в силу с 1 марта 2019 года. Изменения вносятся в Правила осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 15 мая 2013 г. № 416 (далее – Правила).

В данных изменениях дано четкое определение, что входит в обязанности аварийно-диспетчерской службы, каким образом и в какие сроки должны устраняться аварии, как должны регистрировать заявки. Остановимся подробнее на данных изменениях:

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 сроки, установленные Правилами, 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).

Аварийно-диспетчерская служба обеспечивает:

ответ на телефонный звонок собственника или пользователя помещения в многоквартирном доме в аварийно-диспетчерскую службу в течение не более 5 минут, а в случае необеспечения ответа в указанный срок - осуществление взаимодействия со звонившим в аварийно-диспетчерскую службу собственником или пользователем помещения в многоквартирном доме посредством телефонной связи в течение 10 минут после поступления его

телефонного звонка в аварийно-диспетчерскую службу 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 администрацию городского округа 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 или ТСЖ обязаны обеспечить осуществление аварийно-диспетчерского обслуживания в соответствии с требованиями Правил (пункт 13 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) и с

использованием в соответствии с законодательством Российской Федерации записи телефонного разговора (абзац второй пункта 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 учета заявок или государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства в случае ведения журнала учета заявок в данной системе. Аварийно-диспетчерская служба организует исполнение поступившей заявки в сроки, установленные пунктом 13 Правил (пункт 17(1) Правил).

При регистрации заявки аварийно-диспетчерская служба сообщает собственнику или пользователю помещения в многоквартирном доме, обратившемуся с заявкой, ее регистрационный номер и сведения о регламентных сроках и мероприятиях по исполнению заявки (пункт 17(2) Правил).

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).

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 учета заявок или государственную информационную систему жилищно-коммунального хозяйства в случае ведения журнала учета заявок в данной системе (пункт 17(4) Правил).

Отдел ЖКХ администрации