

The background features abstract, overlapping green geometric shapes, primarily triangles and polygons, in various shades of green, creating a modern and dynamic visual effect.

# Аварийно- диспетчерская служба с 01.03.2019г

# Нормативные акты регулирующие деятельность АДС и требований предъявляемых к диспетчеру

- ▶ Основа организации работы АДС - раздел 4 Правил № 416 (утв. постановлением Правительства от 15.05.2013г) «О порядке осуществления деятельности по управлению МКД».
- ▶ Национальный стандарт РФ.
- ▶ ГОСТ Р 56037-2014, утвержденный приказом Росстандарта от 11.06.2014 № 545-ст
- ▶ профессиональный стандарт «Диспетчер аварийно-диспетчерской службы», утвержденный приказом Минтруда от 25.12.2014 № 1120н.

# Способ организации АДС

- - создать АДС своими силами;
- - заключить договор с организацией, которая специализируется на таком обслуживании

## Обязанности выполняемые АДС

- контролировать ежедневно работу внутридомовых инженерных систем;
- регистрировать и выполнять заявки жителей об устранении неисправностей внутридомовых инженерных систем;
- принимать оперативные меры по обеспечению безопасности граждан, если возникают аварийные ситуации или угрозы их появления;
- обеспечивать контроль загазованности технических подполий, коллекторов и громкоговорящую двустороннюю связь с пассажирами лифтов с помощью системы диспетчеризации;
- контролировать ежедневно качество коммунальных ресурсов на границе раздела элементов внутридомовых инженерных систем и централизованных сетей инженерно-технического обеспечения;
- регистрировать и контролировать круглосуточно выполнение в установленные сроки заявок жителей по вопросам предоставления ЖКУ, устранения неисправностей и повреждений внутридомовых инженерных систем;
- контролировать сроки, качество исполнения поступивших заявок с использованием инструментов фотофиксации, проведением периодических опросов жителей о качестве исполнения поступивших заявок.

# Порядок отработки заявки жителей

## Заявки жителей могут поступать в АДС посредством:

- непосредственного обращения в диспетчерскую службу;
  - телефонной связи;
  - прямой связи по переговорным устройствам в подъездах МКД, кабинах лифтов или других возможных средств связи.
1. Ответить на телефонный звонок жителя нужно в течение пяти минут. Если диспетчер не успевает ответить, он должен перезвонить в течение 10 минут после поступления телефонного звонка в АДС.
  2. Возможность для жителей оставить голосовое или электронное сообщение диспетчеру. Такое сообщение необходимо рассмотреть в течение 10 минут после его поступления.

## После того как заявка поступила, АДС последовательно:

- регистрирует заявку в журнале;
- выясняет причины, характер обращения;
- принимает оперативные решения, нужно ли взаимодействовать с иными аварийно-ремонтными службами;
- фиксирует принятое решение в журнале учета заявок или в ГИС ЖКХ, если журнал учета заявок ведется через эту систему;
- сообщает заявителю регистрационный номер заявки, сведения о регламентных сроках и мероприятиях по исполнению заявки;
- организует исполнение заявки в установленные сроки.

О том, в какие сроки планируют исполнить заявку, диспетчер должен сообщить собственнику или пользователю помещения в течение 30 минут с момента регистрации обращения

## Как АДС регистрирует заявки жителей

- ▶ Регистрация заявки двумя способами — в журнале и записью телефонного разговора. Такое правило установлено пунктом 17 Правил осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами, утвержденных постановлением Правительства от 15.05.2013 № 416 (далее — Правила № 416).
- ▶ Журнал можно вести на бумажном носителе или использовать автоматизированную систему учета заявок. Также журнал учета заявок собственников и пользователей помещений в МКД можно вести в ГИС ЖКХ.
- ▶ В бумажный или электронный журнал вносятся результаты контроля качества и срока исполнения заявок. Отражать данные сведения, которые получаете в ходе фотофиксации и периодических опросов жителей.
- ▶ Журнал на бумажном носителе должен быть прошнурован, пронумерован и скреплен печатью АДС. Хранят его там же, где расположена диспетчерская. При желании жители вправе ознакомиться с внесенными в журнал записями.
- ▶ Заявки принимаются в том числе по прямой связи с домофона в подъезде и из лифта. Обеспечьте собственникам возможность обратиться в АДС лично.
- ▶ Обращения и жалобы жителей регистрируйте в журнале учета заявок собственников и пользователей помещений в МКД. Ответить на телефонный звонок жителя нужно в течение 5 минут.

## Как сотрудник АДС должен устранять аварии

- Назначьте сотрудников, которые будут выезжать на место аварий и неполадок. Такие сотрудники должны иметь при себе все необходимое, чтобы исполнить заявку, в том числе оборудование и материалы.
- Выдайте сотруднику АДС: служебное удостоверение, опознавательный знак с указанием названия организации, фамилии, имени, отчества (при наличии) и профессиональной специализации сотрудника — это может быть бейдж, нашивка на одежде и др.; одноразовые бахилы.
- Ознакомьте сотрудника АДС с характером неполадок и предоставьте ему необходимые оборудование и материалы, чтобы исполнить заявку

❑ Если для ремонтных работ требуется доступ сотрудника АДС в помещение, диспетчерская служба информирует об этом собственника.

### Диспетчерская должна сообщить:

- планируемую дату и время начала исполнения заявки;
  - причины необходимости предоставления доступа в помещение;
  - Ф. И. О. сотрудников АДС, которые будут исполнять заявку.
  - Используйте любой удобный способ связи с жителем, например, телефонный звонок или СМС-сообщение. Оповещение должно быть быстрым, чтобы АДС успела отработать заявку.
- ✓ Сроки устранения аварий зависят от характера повреждений коммуникаций в МКД.

# Сроки устранения повреждений и неисправностей

| Характер повреждений коммуникаций МКД                                                                                                               | Срок и действия по устранению                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Повредилась внутридомовая инженерная система холодного, горячего водоснабжения, водоотведения или внутридомовая система отопления, электроснабжения | Локализовать аварийные повреждения в течение получаса с момента регистрации заявки                                                                                                          |
| Засорилась внутридомовая инженерная система водоотведения                                                                                           | Ликвидировать засор в течение двух часов с момента регистрации заявки                                                                                                                       |
| Засорился мусоропровод внутри МКД                                                                                                                   | Ликвидировать засор в течение двух часов с момента регистрации заявки, но не ранее 8 часов и не позднее 23 часов при круглосуточном приеме заявок                                           |
| Выявили аварийные повреждения внутридомовых инженерных систем ХВС, ГВС, водоотведения или внутридомовых систем отопления, электроснабжения          | Обеспечить подачу коммунальных услуг в срок, не нарушающий <u>установленную продолжительность перерывов в предоставлении коммунальных услуг</u>                                             |
| Выявили аварийные повреждения внутридомовых инженерных систем ХВС, ГВС, водоотведения, отопления, электроснабжения                                  | Устранить аварийные повреждения в течение трех суток с даты аварийного повреждения                                                                                                          |
| Поступила жалоба на мелкие неисправности или повреждения                                                                                            | Устранять неисправности или повреждения нужно в круглосуточном режиме. Срок и перечень работ или услуг согласовывается с собственником или пользователем помещения, который направил заявку |

# Ответственность за несоблюдение требований к работе АДС

- ▶ Для УО несоблюдение требований к работе АДС — это нарушение правил по управлению МКД, за которое юридическое лицо может получить административный штраф до 250 тыс. руб. (ч. 1 ст. 7.23.3 КоАП).
- ▶ Для ТСЖ, ЖК и ЖСК специальных штрафов не установили. Но если инспектор найдет нарушение, то выдаст предписание. За неисполнение данного предписания объединение оштрафуют до 20 тыс. руб. (ч. 1 ст. 19.5 КоАП).
- ▶ Если вы пользуетесь услугами подрядчика, то в случае нарушения вас не освободят от ответственности. Перед собственниками помещений за работу АДС обязана отвечать управляющая МКД организация. Это следует из пункта 9 Правил № 416

# Взаимодействие АДС с аварийными службами

АДС управляющей МКД организации сообщает в орган МСУ и аварийные службы РСО, если поступил сигнал о повреждении:

- ▶ внутридомовых инженерных систем ХВС, ГВС, водоотведения, отопления, газоснабжения, электроснабжения;
- ▶ информационно-телекоммуникационных сетей, которые входят в состав общего имущества;
- ▶ внутридомового газового оборудования, которое входит в состав общего имущества.
- ▶ Также нужно обратиться в аварийные службы РСО в случаях, когда законодательством напрямую предусмотрены специальные требования к аварийно-диспетчерскому обслуживанию РСО. В таких случаях АДС управляющей МКД организации контролирует устранение аварий и повреждений аварийной службой РСО.
- ▶ Взаимодействие аварийных служб предусматривает пункт 14 Правил № 416.

## Краткие выводы

- ❑ по взаимодействию АДС с УО, ТСЖ (если это нанятая специализированная организация) и потребителями
- ❑ о правах и обязанностях сотрудников АДС.

Работа диспетчерской выстраивается в четыре этапа:

- ▶ 1-й этап. Информирование потребителя о телефонах АДС.
- ▶ 2-й этап. Регистрация диспетчером заявки.
- ▶ 3-й этап. Исполнение заявки и устранение аварии.
- ▶ 4-й этап. Фиксация результатов выполнения заявки.
- ▶ 5 минут, в том числе в ночное время, - такое время дозвона в АДС теперь определено нормативно.
- ▶ 30 минут с момента регистрации заявки отведено на локализацию аварии на внутридомовых системах ГВС и ХВС, водоотведения, отопления и электроснабжения.
- ▶ 2 часа с момента регистрации заявки предусмотрено на то, чтобы ликвидировать засор внутридомовой инженерной системы водоотведения. Устранить саму аварию нужно не дольше чем за три дня с даты аварийного повреждения.
- ▶ Если авария произошла на внутридомовых сетях холодного и горячего водоснабжения, водоотведения и внутридомовых систем отопления, АДС уведомляет орган местного самоуправления, на территории которого расположен МКД.

### Сотрудники АДС вправе:

- ▶ требовать необходимую информацию, документацию от УО, ТСЖ, ЖК в целях исполнения заявок;
- ▶ привлекать РСО для участия в устранении аварии;
- ▶ получить доступ в помещения общего пользования;
- ▶ получить доступ в помещение собственников для устранения аварии. Но для этого требуется согласовать с собственником дату и время исполнения заявки, причины предоставления доступа в помещение.

## **К обязанностям сотрудников АДС относятся:**

- соблюдение сроков принятия заявки об аварии, локализации и устранения аварии;
- наличие при выезде на место служебного удостоверения, опознавательного знака (бейджа, нашивки на одежде) с указанием названия организации, Ф. И. О. и профессиональной специализации, а также одноразовых бахил;
- обеспеченность необходимым оборудованием и материалами для исполнения заявки;
- соблюдение требований в отношении уровня шума.

## **Важно!!!**

- ✓ при заключении договора с АДС распределить ответственность за аварии в доме.
- ✓ за любой вред общему имуществу МКД отвечает управляющая домом организация, но есть шанс взыскать с реального виновника убытки.

# Пример разработки Положения об аварийно-диспетчерской службе

УТВЕРЖДЕНО

приказом

от \_\_.\_\_.20\_\_ № \_\_

## ПОЛОЖЕНИЕ об аварийно-диспетчерской службе в \_\_\_\_\_

### 1. Общие положения

1.1. Аварийно-диспетчерская служба \_\_\_\_\_ (далее - АДС) организована в соответствии с Жилищным кодексом, Правилами осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами, утвержденными постановлением Правительства от 15.05.2013 № 416, Правилами содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденными постановлением Правительства от 13.08.2006 № 491.

1.2. АДС при выполнении своих функций и обязанностей руководствуется настоящим положением, действующими нормативными правовыми актами РФ, субъекта РФ и органа местного самоуправления (далее - орган МСУ), а также утвержденными локальными инструкциями, приказами и распоряжениями \_\_\_\_\_.

## 2. Цели и задачи АДС

2.2. Целями и задачами АДС являются:

2.2.1. Осуществление повседневного (текущего):

- контроля за работой внутридомовых инженерных систем многоквартирных домов, относящихся к общему имуществу собственников помещений в многоквартирных домах (далее - МКД, общее имущество собственников), находящихся в управлении \_\_\_\_\_;
- контроля качества коммунальных ресурсов, поставляемых в МКД ресурсоснабжающими организациями (далее - РСО), на границе раздела элементов внутридомовых инженерных систем, относящихся к общему имуществу собственников, и централизованных сетей инженерно-технического обеспечения.

2.2.2. Круглосуточная регистрация и контроль выполнения в сроки, установленные разделом \_\_\_\_ настоящего положения, заявок собственников и пользователей помещений в МКД по вопросам, связанным с предоставлением коммунальных услуг, содержанием общего имущества собственников, оказанием услуг и выполнением работ по содержанию и ремонту общего имущества собственников, а также устранением неисправностей и повреждений внутридомовых инженерных систем и исполнением иных обязательств \_\_\_\_\_, предусмотренных договором управления МКД.

2.2.3. Принятие оперативных мер по обеспечению безопасности граждан в случае возникновения аварийных ситуаций или угрозы их возникновения в МКД.

2.2.4. Обеспечение контроля загазованности технических подполий и коллекторов в МКД, относящихся к общему имуществу собственников.

2.2.5. Громкоговорящая (двусторонняя) связь с пассажирами лифтов в МКД (если такие функции не переданы специализированной организации на основании отдельно заключенного договора).

### 3. Структура АДС

3.1. АДС является отдельным структурным подразделением \_\_\_\_\_.

3.2. В состав АДС входят:

- \_\_\_\_\_ (\_\_\_ ед.);
- \_\_\_\_\_ (\_\_\_ ед.);
- оперативный персонал: \_\_\_\_\_ (\_\_\_ ед.), \_\_\_\_\_ (\_\_\_ ед.).

3.3. Возглавляет АДС начальник аварийно-диспетчерской службы, который непосредственно подчиняется \_\_\_\_\_.

3.4. Начальник АДС обеспечивает:

- общее руководство деятельностью АДС, в том числе отвечает за обеспечение своевременности и качества выполнения заявок собственников и пользователей помещений в МКД;
- наличие у сотрудников АДС, осуществляющих выезды для исполнения заявок, необходимых средств, в том числе оборудования и материалов, для исполнения заявки, служебных удостоверений и других предусмотренных законодательством и настоящим положением средств.

3.5. На время болезни, отпуска или иных обстоятельств длительного отсутствия начальника АДС его обязанности исполняет лицо, назначенное приказом \_\_\_\_\_.

3.6. Инженеры АДС находятся в непосредственном подчинении начальника АДС и обеспечивают:

- контроль за исполнением поступивших в АДС заявок собственников и пользователей помещений в МКД;
- участие в определении причин аварий инженерных систем в МКД, порядка устранения таких аварий и степени повреждения общего имущества собственников в МКД;
- снятие показаний ОДПУ, установленных в МКД, с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ число каждого месяца;
- проверку либо участие в проверках контроля качества коммунальных ресурсов, поставляемых в МКД РСО, а также при проведении контроля качества поставленных коммунальных услуг в помещениях собственников и пользователей помещений в МКД;
- выполнение иных прав и обязанностей, предусмотренных должностными инструкциями и локальными актами \_\_\_\_\_.

3.7. Диспетчеры АДС находятся в непосредственном подчинении начальника АДС и обеспечивают прием и регистрацию заявок собственников и пользователей помещений в МКД, их передачу оперативному персоналу АДС для исполнения, осуществления контроля за их исполнением и выполняют иные обязанности, предусмотренные настоящим положением, должностной инструкцией и локальными актами \_\_\_\_\_.

3.8. Оперативный персонал АДС (\_\_\_\_\_), обеспечивающий непосредственное устранение аварийных ситуаций в МКД, находится в оперативном подчинении диспетчера и осуществляет устранение либо локализацию аварийных ситуаций на инженерных сетях МКД в соответствии с переданными диспетчером заявками и оперативной информацией в сроки, установленные настоящим положением.

3.9. Режим работы персонала АДС (в том числе графики дежурств) устанавливается приказом \_\_\_\_\_.

## 4. Организация работы АДС

4.1. Работа АДС осуществляется круглосуточно.

4.2. Работа оперативного персонала АДС должна осуществляться в соответствии с требованиями нормативных правовых актов РФ и субъектов РФ, направленными на обеспечение тишины и покоя граждан.

4.3. Дежурный диспетчер АДС:

- отвечает на телефонный звонок собственника или пользователя помещения в МКД в АДС в течение не более 5 минут. В случае необеспечения ответа в установленный срок осуществляет взаимодействие со звонившим посредством телефонной связи в течение 10 минут после поступления его телефонного звонка в АДС, если заявитель не оставил голосовое или электронное сообщение, которое должно быть обработано дежурным диспетчером в течение 10 минут после поступления;
- регистрирует заявку собственника или пользователя помещения в МКД в порядке, определенном пунктом 4.5 настоящего положения, сообщает заявителю, обратившемуся с заявкой, ее регистрационный номер и сведения о регламентных сроках и мероприятиях по исполнению заявки;
- информирует заявителя о планируемых сроках исполнения заявки. Срок - в течение 30 минут с момента регистрации заявки;
- оперативно выясняет причины и характер обращения заявителя и принимает оперативное решение, в том числе с учетом указания начальника АДС, о взаимодействии с иными аварийно-ремонтными службами;
- в случае аварийных повреждений внутридомовых инженерных систем ХВС, ГВС, водоотведения или отопления информирует орган МСУ о характере аварийного повреждения и планируемых сроках его устранения;
- передает заявки собственников и пользователей помещений в МКД для исполнения дежурному оперативному персоналу АДС немедленно, а в иные отделы и службы \_\_\_\_\_

- в срок, при котором должен быть обеспечен установленный законодательством срок исполнения соответствующей заявки. При передаче заявки дежурному оперативному персоналу дежурный диспетчер сообщает предельный срок исполнения заявки в зависимости от ее вида;
- контролирует взаимодействие между заявителями и дежурным оперативным персоналом при выполнении заявок;
- ведет оперативный контроль выполнения заявок;
- информирует собственников и пользователей помещений в МКД при их обращении в АДС о причинах отсутствия поставки в МКД коммунальных ресурсов и планируемых сроках возобновления их поставки РСО;
- при поступлении информации или заявок об аварии или повреждении внутридомовых инженерных систем ХВС, ГВС, водоотведения, отопления и электроснабжения, информационно-телекоммуникационных сетей, систем газоснабжения и внутридомового газового оборудования, входящих в состав общего имущества собственников, сообщает об этом в аварийные службы соответствующих РСО и специализированные организации, если для устранения таких аварий и повреждений необходимо привлечение указанных организаций.

4.4. Заявки собственников и пользователей помещений в МКД принимаются дежурным диспетчером при непосредственном обращении в АДС, в том числе посредством:

- телефонной связи;
- прямой связи по переговорным устройствам, устанавливаемым в подъездах МКД (домофонам) и кабинах лифтов;
- других возможных средств связи, в том числе определенных договором управления МКД, например электронной почтой, приложением для мобильных устройств и т. п.

4.5. Регистрация заявки осуществляется дежурным диспетчером в журнале учета заявок собственников и пользователей помещений в МКД или в автоматизированной системе учета таких заявок при ее наличии с использованием записи телефонного разговора.

В журнале учета заявок также фиксируются сведения о принятых АДС решениях при направлении заявки для исполнения в иные аварийно-диспетчерские службы, в том числе РСО, либо иных обстоятельствах в отношении соответствующей заявки.

Журнал учета заявок прошнуровывается, пронумеровывается и скрепляется печатью

---

Начальник АДС обеспечивает хранение журнала в занимаемом АДС помещении и ознакомление по желанию собственников и пользователей помещений в МКД с внесенными в журнал учета заявок записями.

4.6. Дежурный оперативный персонал АДС после получения заявки или информации от дежурного диспетчера обеспечивает:

- локализацию аварийных повреждений внутридомовых инженерных систем ХВС, ГВС, водоотведения, отопления и электроснабжения. Срок исполнения - не более 30 минут с момента регистрации заявки дежурным диспетчером;
- ликвидацию засоров внутридомовой инженерной системы водоотведения. Срок исполнения - не более 2 часов с момента регистрации заявки дежурным диспетчером;
- ликвидацию засоров мусоропроводов МКД. Срок исполнения - не более 2 часов с момента регистрации заявки дежурным диспетчером, но не ранее 8 часов и не позднее 23 часов;

- подачу коммунальных услуг при аварийных повреждениях внутридомовых инженерных коммунальных систем в срок, не нарушающий продолжительность перерывов в предоставлении коммунальных услуг, установленную приложением № 1 к Правилам предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденным постановлением Правительства от 06.05.2011 № 354;
  - устранение аварийных повреждений внутридомовых инженерных систем ХВС, ГВС, водоотведения, отопления и электроснабжения. Срок исполнения - не более трех суток с даты аварийного повреждения;
  - информирование дежурного диспетчера о факте и времени исполнения заявки, выполненных работах и передачу иных необходимых сведений - в зависимости от характера аварии.
- 4.7. Выполнение АДС заявок об устранении мелких неисправностей и повреждений осуществляется в круглосуточном режиме в соответствии с согласованными с собственником или пользователем помещения в МКД, направившим заявку, сроком и перечнем необходимых работ и услуг.
- 4.8. При выполнении АДС своих функций должны обеспечиваться безопасность жизни и здоровья людей и животных, окружающей среды, сохранность имущества собственников помещений в МКД.
- 4.9. Сотрудники АДС, осуществляющие выезды для исполнения заявок с предоставлением доступа в помещения собственников и пользователей в МКД, обязаны иметь при себе служебное удостоверение, опознавательный знак (бейдж, нашивка на одежду и др.) с указанием названия