

УТВЕРЖДЕНО

Общим собранием  
собственников помещений  
многоквартирного дома  
Протокол № \_\_\_\_\_  
от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2019 года

## Положение

### об Аварийно-Диспетчерской Службе

#### МКД по адресу: Варшавская ул. Дом 23 корп.3

*( Разработана на основании Постановления Правительства РФ от 27 марта 2018 года №331. Вступило в силу с 1 марта 2019 года )*

1. Работа аварийно-диспетчерской службы (АДС) осуществляется **круглосуточно**.
2. **В состав аварийно-диспетчерской службы входят:**
  - диспетчера
  - обученные дежурные администраторы подземного паркинга – локализация аварий на сетях водо и тепло снабжения
  - сантехник – срок прибытия 30 минут - устранение неисправностей и аварий
  - электрик – срок прибытия 30 минут - устранение неисправностей и аварий.
  - сотрудники лифтовой службы – устранение застревания пассажира-30 минут, устранение неисправностей и поломок оборудования.

**Состав АДС подчиняется Управляющему домом и выполняет его указания.** Устранение мелких неисправностей и аварий проводятся силами АДС дома и контролируются Управляющим.

Решение о проведении текущего и капитального ремонта инженерных сетей и другого оборудования принимается Руководством ТСЖ на основании доклада Управляющего домом.

3. Аварийно-диспетчерская служба **осуществляет 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.
4. Сотрудники АДС **круглосуточно регистрируют в журнале заявки** собственников и пользователей помещений МКД 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.

5. 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.
6. При этом **ответ на телефонный звонок собственника или пользователя помещения** в многоквартирном доме в аварийно-диспетчерскую службу диспетчер АДС должен обеспечить в течение не более 5 минут, а в случае необеспечения ответа в указанный срок – перезвонить ему в течение 10 минут после поступления его телефонного звонка в аварийно-диспетчерскую службу.
7. **Регистрация заявок** осуществляется в журнале учета заявок собственников и пользователей помещений в многоквартирных домах.
8. При поступлении заявки диспетчер АДС выясняет причины, характер обращения и принимает оперативные решения о взаимодействии с иными аварийно-ремонтными службами. Сведения о принятом решении фиксируются в журнале учета заявок.
9. При регистрации заявки диспетчер АДС сообщает обратившемуся с заявкой сведения о регламентных сроках и мероприятиях по исполнению заявки.
10. При регистрации заявки либо в течение 30 минут с момента ее регистрации диспетчер АДС должен проинформировать собственника о планируемых сроках исполнения заявки.
11. 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.
12. Сотрудники аварийно-диспетчерской службы обеспечивают исполнение поступивших заявок в сроки:
  - 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;
  - 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.
13. При поступлении сигналов об аварии или повреждении внутридомовых инженерных систем холодного и горячего водоснабжения, водоотведения и внутридомовых систем отопления и электроснабжения, лифтового оборудования, системы контроля доступа и видеонаблюдения, 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.

14. **Сотрудник аварийно-диспетчерской службы**, обеспечивающий исполнение заявки обязан иметь при себе опознавательный знак (бейдж, нашивка на одежду и др.) с указанием названия организации, фамилии, имени, отчества (при наличии) и профессиональной специализации, а также  одноразовые  бахилы.
  
15. Аварийно-диспетчерская служба **осуществляет оперативный контроль сроков, качества исполнения поступивших заявок** с использованием оперативных и периодических опросов собственников и пользователей помещений в многоквартирном доме на предмет качества исполнения  поступивших  заявок.
  
16. **Все сведения**, полученные в результате непрерывного контроля за работой инженерного оборудования МКД, **отражаются аварийно-диспетчерской службой** в соответствующих журналах.
  
17. Аварийно-диспетчерская служба с помощью системы диспетчеризации **обеспечивает контроль** громкоговорящей (двусторонней) связи с пассажирами лифтов.