**Работа аварийно-диспетчерской службы управляющей организации**

**Нормативные правовые акты РФ**

1. Правила осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами, утвержденные постановлением Правительства РФ от 15 мая 2013 г. № 416 (далее по тексту Правила № 416).

Раздел IV. Осуществление аварийно-диспетчерского обслуживания

2. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 56037-2014 "Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами. Услуги диспетчерского и аварийно-ремонтного обслуживания. Общие требования" (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 11 июня 2014 г. № 545-ст).

3. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 51929-2014 "Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами. Термины и определения" (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 11 июня 2014 г. № 543-ст).

4. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 25 декабря 2014 г. № 1120н "Об утверждении профессионального стандарта "Диспетчер аварийно-диспетчерской службы"

5. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ (КоАП РФ).

Статья 14.1.3 КоАП РФ. Осуществление предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами без лицензии.

**Термины и определения**

**1. Аварийно-диспетчерская служба:** Служба, в которой объединены функции аварийно-ремонтной и диспетчерской служб (п. 3.1 ГОСТ Р 56037-2014).

**2. Диспетчер (оператор):** Должностное лицо диспетчерской службы, принимающее, перерабатывающее, анализирующее и фиксирующее поступающую информацию, заявки и обращения об аварийных ситуациях и неисправностях, обеспечивающее и отвечающее за координацию действий аварийно-ремонтных служб при ликвидации аварийных ситуаций и неисправностей (п. 3.2 ГОСТ Р 56037-2014).

**3. Исполнитель**: Лицо, оказывающее услуги диспетчерского и (или) аварийно-ремонтного обслуживания (п. 3.3 ГОСТ Р 56037-2014).

**4. Потребитель**: Лицо, пользующееся услугами диспетчерской и (или) аварийно-ремонтной службы (п. 3.4 ГОСТ Р 56037-2014).

**5. Авария:** Техногенное происшествие, создающее угрозу жизни и здоровью людей и животных, целостности и сохранности имущества, снижающее комфортность проживания, приводящее к разрушению или повреждению многоквартирного дома или его частей, нарушению процесса эксплуатации, наносящее ущерб окружающей среде (п. 3.2 ГОСТ Р 51929-2014).

**6. Граница балансовой принадлежности:** Линия раздела сети инженерно-технического обеспечения с соответствующей внтридомовой системой инженерно-технического обеспечения по признаку собственности или владения (п. 3.7 ГОСТ Р 51929-2014).

**7. граница эксплуатационной ответственности:** Линия раздела сети инженерно-технического обеспечения и соответствующей внутридомовой системы инженерно-технического обеспечения по признаку обязанностей (ответственности), которая определяется по соглашению сторон (как правило, это первое запорное устройство) или определяется по границе балансовой принадлежности (п. 3.8 ГОСТ Р 51929-2014)

**Обязанность управляющей организации организовывать аварийно- диспетчерское обслуживание**

Управляющая организация, товарищество или кооператив обязаны организовать деятельность аварийно-диспетчерской службы в многоквартирном доме, в том числе путем заключения договора на оказание услуг с организацией, осуществляющей деятельность по аварийно-диспетчерскому обслуживанию (далее - аварийно-диспетчерская служба) (п. 9 Правил № 416).

**Функции аварийно-диспетчерской службы (п.п. 10 и 11 Правил № 416)**

Аварийно-диспетчерская служба осуществляет (п. 10 Правил № 416):

- 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 пунктом 13 Правил № 416, 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.

Аварийно-диспетчерская служба с помощью системы диспетчеризации обеспечивает (п. 11 Правил № 416):

- контроль загазованности технических подполий и коллекторов;

- громкоговорящую (двустороннюю) связь с пассажирами лифтов.

**Время работы аварийно-диспетчерской службы (п. 12 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.

**Прием заявок от аварийно-диспетчерской службы**

Аварийно-диспетчерская служба осуществляет прием и выполнение заявок собственников и пользователей помещений в многоквартирных домах (п. 17 Правил № 416).

**Способы приема заявок**

Заявки принимаются следующими способами (п. 17 Правил № 416):

- при непосредственном обращении в аварийно-диспетчерскую службу;

- посредством телефонной связи;

- с помощью прямой связи по переговорным устройствам, устанавливаемым в подъездах многоквартирных домов и кабинах лифтов, или других возможных средств связи.

**Время ответа (п. 13 Правил № 416)**

**1) 5 минут**

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.

**2) 10 минут**

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.

**Действия аварийно-диспетчерской службы:**

**1. Прием заявки (п. 17 Правил № 416)**

Аварийно-диспетчерская служба осуществляет прием и выполнение заявок собственников и пользователей помещений в многоквартирных домах (п. 17 Правил № 416).

**2. Регистрация заявок**

- Регистрация заявок осуществляется в журнале учета заявок собственников и пользователей помещений в многоквартирных домах или в автоматизированной системе учета таких заявок (п. 17 Правил № 416);

- 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 (п. 17.2 Правил № 416).

**3. Исполнение заявки**

- Аварийно-диспетчерская служба организует исполнение поступившей заявки в сроки, установленные пунктом 13 Правил № 416 (п. 17.1 Правил № 416).

- Собственник или пользователь помещения в многоквартирном доме должен быть в течение получаса с момента регистрации заявки проинформирован о планируемых сроках исполнения заявки (п. 13 Правил № 416).

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.

**Сроки исполнения заявок (п. 13 Правил № 416)**

Аварийно-диспетчерская служба обеспечивает:

1. 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**;

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

3. 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;

4. 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;

5. 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.

**Ответственность**

Согласно «з» пункта 4.1 Положения о лицензировании предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами, утвержденного Постановлением Правительства РФ от 28 октября 2014 г. № 1110 «О лицензировании предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами» к грубым нарушениям лицензионных требований относятся нарушение лицензиатом требований к осуществлению аварийно-диспетчерского обслуживания.

За нарушение лицензионных требований предусмотрена административная ответственность частью 3 статьей 14.1.3 КоАП РФ.