ООО "Центр дистанционного обучения "АКАТО"
197374, Санкт-Петербург, ул. Мебельная, д.12
Бесплатный звонок по России: 8-800-700-60-58
www.acato.ru, e-mail: acato@acato.ru

Центр дистанционного обучения “АКАТО” (г.Санкт-Петербург) - российский лидер по организации юридических и бухгалтерских семинаров по актуальным вопросам жилищной сферы.

25.02.2019 | Новое в деятельности аварийно-диспетчерских служб

Постановлением Правительства РФ от 27 марта 2018 г. № 331 были внесены поправки в ряд актов Правительства РФ. В числе прочего были изменены некоторые нормы, регулирующие деятельность аварийно-диспетчерских служб. Ряд указанных изменений вступает в силу с 01 марта 2019 года. Подавляющая часть ПП РФ от 27.03.2018 №331 содержит поправки в Правила осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами, утвержденные ПП РФ от 15 мая 2013 г. № 416 (далее – Правила № 416).

Так, в новой редакции п. 10 Правил № 416 более подробно раскрыт предмет деятельности аварийно-диспетчерской службы. Теперь **аварийно-диспетчерская служба осуществляет**:

1) **повседневный (текущий) контроль** за работой внутридомовых инженерных систем многоквартирных домов;

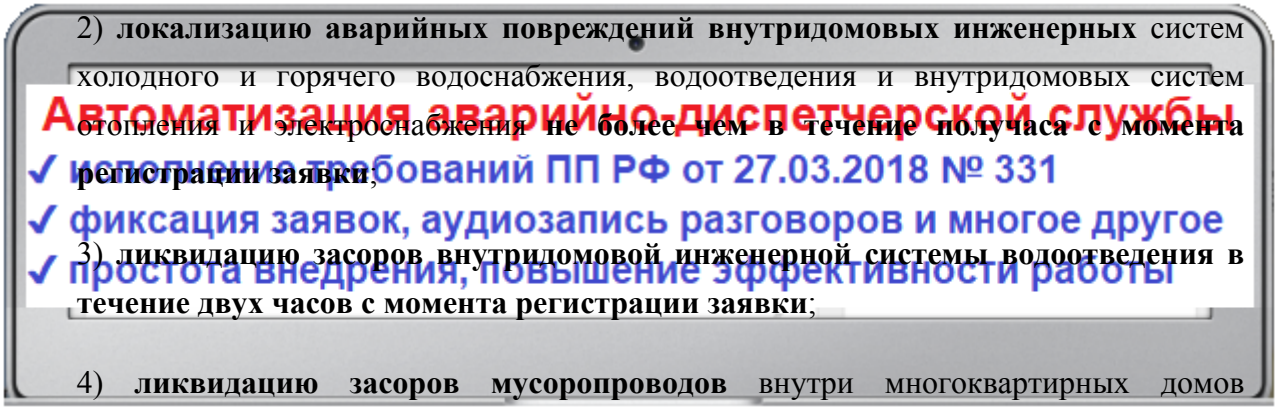
2) **контроль качества коммунальных ресурсов** на границе раздела элементов внутридомовых инженерных систем и централизованных сетей инженерно-технического обеспечения;

3) **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;

4) принимает оперативные меры по обеспечению безопасности граждан в случае возникновения аварийных ситуаций или угрозы их возникновения.

Расширен перечень обязанностей аварийно-диспетчерской службы. Обратим внимание, что изменения регламентируют не только обязанности, но и четкие сроки их выполнения. Согласно п. 13 Правил № 416 **аварийно-диспетчерская служба обеспечивает**:

1) **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;



2) **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**;

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

4) **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;

5) **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**;

6) **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**.

Установлено, что аварийно-диспетчерская служба **в течение получаса с момента регистрации заявки** должна проинформировать собственника или пользователя помещения в многоквартирном доме **о планируемых сроках исполнения заявки**. А в случае аварийных повреждений внутридомовых инженерных систем холодного и

горячего водоснабжения, водоотведения и внутридомовых систем отопления **аварийно-диспетчерская служба также информирует орган местного самоуправления муниципального образования**, на территории которого расположен многоквартирный дом, **о характере аварийного повреждения и планируемых сроках его устранения.**

Новыми нормами определено, что **осуществление аварийно-диспетчерского обслуживания в соответствии с требованиями Правил № 416** – обязанность именно управляющих организаций, ТСЖ, ЖСК.

Пункт 13 Правил № 416 также устанавливает, что 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.

Отдельно отмечается, что работа аварийно-диспетчерской службы должна осуществляться в соответствии с требованиями нормативных правовых актов Российской Федерации, направленными на обеспечение тишины и покоя граждан.

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 (п. 7(4) Правил № 416).

Пунктом 17 Правил № 416 установлено новое наименование журнала заявок собственников, который теперь называется Журнал учета заявок собственников и пользователей помещений в многоквартирных домах. Правила ведения и хранения журнала остались прежними. В автоматизированной системе учета таких заявок можно использовать запись телефонного разговора с собственником.

Более подробно регламентирован сам процесс приема заявки в случае поступления звонка в аварийно-диспетчерскую службу.

Так, 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 № 416 (п. 17(1) Правил № 416).

Также 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).

Введено **требование к обеспечению сотрудников аварийно-диспетчерских служб необходимым оборудованием для возможности обеспечения своевременной ликвидации аварийных повреждений.** Так, пунктом 17(3) Правил № 416 установлено, что 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**.

Необходимо отметить, что **для управляющих организаций неисполнение п. 13 Правил № 416, приведенного выше, является грубым нарушением лицензионных требований**. Так, в соответствии с пп. «з» п. 4(1) Положения о лицензировании предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 28 октября 2014 г. № 1110 (далее – Положение о лицензировании), к грубым нарушениям лицензионных требований относятся нарушение лицензионного требования предусмотренного подпунктом «б» пункта 3 настоящего Положения, в части нарушения лицензиатом требований к осуществлению аварийно-диспетчерского обслуживания, предусмотренных пунктом 13 Правил осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 15 мая 2013 г. № 416 «О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами» .

На настоящий момент отдельного состава правонарушения «грубое нарушение лицензионных требований» в КоАП РФ не содержится, до внесения соответствующих изменений возможно привлечение к ответственности по ст. 14.1.3 КоАП. Привлечение по указанной статье может привести к наложению административного штрафа на должностных лиц в размере от пятидесяти тысяч до ста тысяч рублей или дисквалификацию на срок до трех лет; на индивидуальных предпринимателей - от двухсот пятидесяти тысяч до трехсот тысяч рублей или дисквалификацию на срок до трех лет; на юридических лиц - от двухсот пятидесяти тысяч до трехсот тысяч рублей.

Однако, пунктом 4(2) Положения о лицензировании грубое нарушение лицензионного требования в части нарушения лицензиатом требований к осуществлению аварийно-диспетчерского обслуживания, предусмотренных пунктом 13 Правил № 416, отнесено к тем видам грубых нарушений лицензионных требований, при повторном совершении которых лицензиатом в течение 12 месяцев со дня назначения административного наказания сведения о многоквартирных домах, в отношении которых такие грубые нарушения лицензионных требований совершены, подлежат исключению из реестра лицензий субъекта РФ.

Таким образом, с 01 марта 2019 г. вводятся новые требования к деятельности аварийно-диспетчерских служб, расширяется перечень их обязанностей, регламентируются сроки выполнения тех или иных работ. Новые поправки, по мнению их авторов, позволят более эффективно реагировать на сообщения собственников и минимизировать последствия аварийных ситуаций в случае их возникновения. Вместе с тем, вполне вероятно, что ряду организаций придется дополнительно обучать своих сотрудников действовать в соответствии с нововведениями, а также обеспечить их всем необходимым оборудованием (если этого не было сделано ранее).

Автоматизация аварийно-диспетчерской службы

исполнение требований ПП РФ от 27.03.2018 № 331

фиксация заявок, аудиозапись разговоров и многое другое

простота внедрения, повышение эффективности работы

подробнее > > >

Автор:Отруцкая Т.В.