

Обратите внимание!!!

1 марта 2019 года вступят в силу изменения в Правила осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами, касающиеся деятельности аварийно-диспетчерских служб в МКД (постановление Правительства РФ от 27 марта 2018 г. № 331).

С указанной даты обязанностей у аварийно-диспетчерских служб (далее – АДС) прибавится. Они должны будут осуществлять контроль качества коммунальных ресурсов на границе раздела элементов внутридомовых инженерных систем и централизованных сетей инженерно-технического обеспечения. Регистрировать заявки собственников и пользователей помещений в МКД теперь нужно будет круглосуточно. Кроме того, АДС должны будут осуществлять контроль сроков и качества исполнения поступивших заявок, а в случае аварийных повреждений внутридомовых инженерных систем холодного и горячего водоснабжения, водоотведения и внутридомовых систем отопления – проинформировать орган местного самоуправления муниципального образования, на территории которого расположен дом, о характере повреждения и планируемых сроках его устранения.

Отметим основные нововведения:

1. Прием звонков в АДС.

По новым правилам диспетчер АДС должен будет ответить на телефонный звонок собственника/пользователя помещения в МКД в течение не более 5 минут, а если уложиться в этот срок не получилось, диспетчер должен в ближайшие 10 минут сам перезвонить жильцу либо звонившему должна быть предоставлена возможность оставить голосовое и (или) электронное сообщение. В этом случае рассмотреть такое сообщение АДС должна также в течение 10 минут после его поступления.

Может ли в качестве управляющей организации действовать ИП? Узнайте из материала "Управление многоквартирным домом управляющей организацией" в "Энциклопедии решений. Управляющие компании в многоквартирных домах" интернет-версии системы ГАРАНТ. Получите полный доступ на 3 дня бесплатно!

Телефонные разговоры по заявкам в АДС должны записываться.

2. Сроки выполнения заявок.

С указанной даты вводятся жесткие сроки исправления различных неполадок.

Так, например, аварийные повреждения внутридомовых инженерных систем холодного и горячего водоснабжения, водоотведения и внутридомовых систем отопления и электроснабжения должны быть локализованы аварийно-диспетчерской службой не позднее чем через 30 минут с момента регистрации заявки, а устранены – в срок не более трех суток с даты аварийного повреждения.

На ликвидацию засоров внутридомовой инженерной системы водоотведения отводится два часа с момента регистрации заявки, на устранение засора мусоропровода – тоже два часа (в интервале с 8 до 23 часов при круглосуточном приеме заявок).

Заявки об устранении мелких неисправностей и повреждений должны выполняться в круглосуточном режиме в соответствии с согласованными с заявителем сроком и перечнем необходимых работ и услуг.

О планируемых сроках исполнения заявки, собственник/пользователь помещения в МКД, должен быть проинформирован в течение получаса с момента регистрации.

3. Исполнение заявок, контроль сроков и качества их выполнения.

Предусмотрено, что сотрудники АДС, исполняющие заявки, должны быть обеспечены необходимыми средствами, в том числе оборудованием и материалами, для их исполнения.

Если исполнение заявки требует доступа в помещение в МКД, аварийно-диспетчерская служба должна проинформировать собственника или пользователя такого помещения о:

планируемой дате и времени начала исполнения заявки,
причинах необходимости предоставления доступа в помещение,
ФИО сотрудника (сотрудников) АДС, который будет осуществлять исполнение заявки.
Сотрудники АДС, исполняющие заявки, должны будут иметь при себе служебное удостоверение, опознавательный знак (бейдж, нашивка на одежду и др.) с указанием названия организации, ФИО и профессиональной специализации, а также одноразовые бахилы.

Контроль сроков и качества исполнения заявок будет вестись, в том числе, с помощью фотофиксации. Также будут проводиться оперативные и периодические опросы собственников и пользователей помещений в МКД на предмет качества исполнения поступивших заявок.

Обратите внимание: с 1 марта 2019 года нарушение требований к осуществлению аварийно-диспетчерского обслуживания в части сроков ответа на телефонные звонки собственников/пользователей помещения в МКД, и сроков выполнения поступивших в АДС заявок, будет считаться грубым нарушением лицензионных требований (подп. "з" п. 4.1 Положения о лицензировании предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами). Отметим, что 19 февраля 2019 года Госдума приняла во втором чтении правительственный законопроект, направленный на установление административной ответственности за осуществление предпринимательской деятельности по управлению МКД с грубым нарушением лицензионных требований.