



# ЧТО НУЖНО ЗНАТЬ ПОТРЕБИТЕЛЯМ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ В МНОГОКВАРТИРНОМ ДОМЕ ОБ АВАРИЙНО-ДИСПЕТЧЕРСКОМ ОБСЛУЖИВАНИИ?



ФОНД  
ПРЕЗИДЕНТСКИХ  
ГРАНТОВ



Жилищным кодексом РФ (далее - ЖК РФ) обязанность управлять многоквартирным домом (далее - МКД) возложена на собственников помещений в данном доме. Однако, пользуются помещениями в МКД не только собственники, но и другие физические и юридические лица. Именно они, наравне с собственниками, являются потребителями жилищно-коммунальных услуг (далее - ЖКУ).

**ПОТРЕБИТЕЛЬ** - лицо, которое пользуется помещением в МКД на законном основании, в том числе по договору соцнайма ( ч. 2 ст. 153, ст. 161 ЖК РФ, п. 2, подп. «а» п. 31, п. 149 Правил предоставления коммунальных услуг, утвержденных постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 (далее - Правила № 354)).

**ИСПОЛНИТЕЛИ ЖКУ:**

а) для нанимателя - непосредственно наймодатель (юридическое или физическое лицо), либо уполномоченная им организация, управляющая или обслуживающая МКД;

б) для собственника - организация, управляющая МКД.

В случае **заключения прямых договоров** собственников с ресурсоснабжающими организациями (далее - РСО) и региональным оператором по обращению с твердыми коммунальными отходами (далее - РО по ТКО) исполнители коммунальных услуг - РСО и РО по ТКО.

Отношения, возникающие между потребителями и исполнителями в сфере ЖКХ основаны **на заключении договоров** (договор управления, договоры на техническое обслуживание, подряда, энергоснабжения и т.п.).

Предоставление ЖКУ по возмездному договору подпадает **под действие Закона о защите прав потребителей**, в части, не урегулированной специальными законами (п.7 Обзора судебной практики Верховного суда от 12.07.2017 № 3, п. 3 постановления Пленума ВС РФ от 27.06.2017 № 22).

## ЗАЧЕМ НУЖНО ОРГАНИЗОВЫВАТЬ АВАРИЙНО-ДИСПЕТЧЕРСКУЮ СЛУЖБУ?

Управление МКД включает в себя, в том числе, содержание и ремонт общего имущества собственников в доме (далее - ОИ), поддержание его в надлежащем состоянии. Для этого собственниками в доме нанимается управляющая организации (далее - УО) или создается ТСЖ. В некоторых случаях они управляют домом самостоятельно, если на общем собрании собственников выбран способ управления - непосредственное управление.



## ВАЖНО!

1) **Общая собственность** – это все имущество в доме, которое:

- не имеет отдельных собственников,
- не имеет самостоятельного назначения;
- обслуживает более одного помещения.

2) **Перечень ОИ в МКД** определен частью 1 статьи 36 ЖК РФ и Разделом I Правил содержания общего имущества, утвержденных постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 № 491 (далее – Правила № 491).

3) **Собственникам помещений в МКД принадлежит на праве общей долевой собственности:**

а) помещения, предназначенные для обслуживания **более одного помещения в доме:**

- межквартирные лестничные площадки;
- лестницы;
- лифты, лифтовые и иные шахты;
- коридоры, колясочные;
- технические этажи, чердаки, технические подвалы, в которых имеются инженерные коммуникации,
- иное оборудование, обслуживающее более одного жилого и (или) нежилого помещения в МКД (котельные, бойлерные, элеваторные узлы и другое инженерное оборудование);

б) помещения, не принадлежащие отдельным собственникам и предназначенные для **удовлетворения социально-бытовых потребностей** собственников в МКД:

- организации их досуга;
- культурного развития;
- детского творчества;
- занятий физической культурой и спортом и подобных мероприятий;

в) **земельный участок**, на котором расположен МКД, с элементами озеленения и благоустройства, иные расположенные на земельном участке объекты, предназначенные для его обслуживания (трансформаторные подстанции, тепловые пункты, коллективные автостоянки, гаражи, детские и спортивные площадки).





г) конструкции здания, а также инженерные сети и оборудование в доме, необходимое для предоставления ЖКУ.

4) **Именно собственники в МКД несут ответственность за надлежащее содержание ОИ (п.41 Правил № 491).**

Аварии и неполадки случаются как в помещениях потребителей, так и на общем имуществе. За их устранение отвечает организация, управляющая МКД. Для ТСЖ, кооператива и УО не всегда выгодно иметь целый штат работников, обеспечивающих содержание ОИ, тем более круглосуточное. Поэтому лучшим вариантом стало заключение договоров на аварийно-диспетчерское обслуживание со сторонней организацией.

**АВАРИЙНО-ДИСПЕТЧЕРСКАЯ СЛУЖБА** (далее - АДС) - служба, в которой объединены функции аварийно-ремонтной и диспетчерской служб (п.3.1 ГОСТ Р 56037-2014 "Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами. Услуги диспетчерского и аварийно-ремонтного обслуживания. Общие требования").

АДС, в отличие от подрядной организации, занимающейся содержанием ОИ:

- аккумулирует у себя **ВСЮ** информацию по состоянию ОИ;
- оперативно реагирует на **ЛЮБЫЕ** изменения его состояния, используя, в том числе информацию, поступающую от собственников и организуя с ними обратную связь.

АДС также фиксирует и устраняет **ВСЕ НАРУШЕНИЯ** в сфере предоставления ЖКУ потребителям в МКД.

Регламентирует работу АДС Раздел IV Правил осуществления деятельности по управлению МКД, утвержденных постановлением Правительства РФ от 15.05.2013 № 416 (далее - Правила № 416).

**УО, ТСЖ, КООПЕРАТИВ ОБЯЗАНЫ ОРГАНИЗОВАТЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ АДС:**

- самостоятельно;
- путем заключения договора на оказание услуг с организацией, осуществляющей такую деятельность. *Лицензия такой организации на работу АДС не нужна!*



Эти функции нельзя передать по договору муниципалитету, но управляющие МКД организации и муниципалитет могут создавать на основе своих АДС объединенные службы в пределах населенного пункта.

Кроме того, органы МСУ и МЧС могут создавать единые аварийно-диспетчерские службы, а АДС организаций, управляющих МКД, взаимодействуют с ней. **Порядок** такого взаимодействия в регионе определяют **органы МСУ или местные отделения МЧС**.

Любая АДС работает в **КРУГЛОСУТОЧНОМ** режиме. Это означает, что сотрудники службы должны быть готовы круглосуточно выезжать на устранение аварий в МКД не только в местах общего пользования (далее - МОП), но и в помещениях собственников и нанимателей - на общем и внутриквартирном имуществе.

Авариями на внешних сетях занимается соответствующая служба РСО.

**ПРИ ПОСТУПЛЕНИИ ИНФОРМАЦИИ ОТ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ДИСПЕТЧЕР АДС СООБЩАЕТ В ОМСУ:**

- об аварийных повреждениях внутридомовых инженерных систем ХВС, ГВС, водоотведения, отопления;
- о характере их повреждения;
- о планируемых сроках устранения.

**АДС ДОЛЖНА УВЕДОМИТЬ АВАРИЙНЫЕ СЛУЖБЫ РСО** об аварии или повреждении:

- внутридомовых инженерных систем ХВС, ГВС, водоотведения, отопления, газоснабжения, электроснабжения;
- информационно-телекоммуникационных сетей, которые входят в состав ОИ;
- внутридомового газового оборудования (ВДГО).

В этом случае АДС устраняет аварии **самостоятельно или с привлечением** соответствующих служб РСО, специализированных организаций.

Также АДС должна обратиться в аварийные службы РСО в случаях, когда законодательством РФ предусмотрены специальные требования к аварийно-диспетчерскому обслуживанию РСО. В таких случаях АДС организации, управляющей МКД, **контролирует** устранение аварий и повреждений аварийной службой РСО. **Взаимодействие аварийных служб** предусматривает пункт 14 Правил № 416.

Если из-за аварии АДС вынуждена **ПРИОСТАНОВИТЬ** предоставление КУ, то необходимо:

- поставить в известность организацию, управляющую МКД, с которой заключен договор на аварийно-диспетчерское обслуживание;
- сообщить в соответствующий орган МСУ или городскую диспетчерскую службу (*при наличии*);
- информировать УО и ОМСУ о ходе работ по устранению аварии.



## ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ!

1) Аварийно-диспетчерское обслуживание - услуга, которую организации, управляющие МКД, предоставляют в рамках управления домом.

**Расходы по аварийно-диспетчерскому обслуживанию МКД входят в структуру платы за содержание жилого помещения в МКД (п. 2 ч. 1, п. 1 ч. 2 ст. 154 ЖК РФ, подп. «а» п. 6 Правил оказания услуг и выполнения работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания ОИ в МКД, утвержденных постановлением Правительства от 03.04.2013 № 290 "О минимальном перечне услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, и порядке их оказания и выполнения").**

2) УО не обязана расшифровывать стоимость услуги по аварийно-диспетчерскому обслуживанию, если размер платы за содержание и ремонт ОИ и смета не утверждалась на ОСС, но такой пункт присутствовал в ДУ. Такое положение действовало до 11.04.2018 года.

Постановлением Правительства РФ от 27.03.2018 № 331 с 11 апреля 2018 года в пункт 31 Правил № 491 были внесены изменения - с этой даты УО обязана предоставлять собственникам предложение о размере платы за содержание жилого помещения, включая расчет (смету) и обоснование размера платы. Такие предложения не позднее чем за 30 дней до дня проведения ОСС по утверждению размера платы размещаются на досках объявлений, расположенных:

- во всех подъездах дома  
или

- пределах земельного участка, на котором расположен дом.

3) Если неисправность или авария произошла внутри помещения собственника, то:

- расходы на вызов аварийки, а также затраты на устранение неисправности или ремонт инженерных сетей и оборудования, входящих в состав ОИ, будут для него бесплатными, так как входят в состав платы за содержание;

- затраты на устранение неисправности или ремонт внутриквартирного оборудования собственнику или нанимателю придется оплатить.



## КАКИЕ ОБЯЗАННОСТИ ЕСТЬ У АДС?

Сотрудники АДС оказывают диспетчерские и ремонтные услуги. В штат организации входят инженеры, диспетчеры и оперативный персонал (слесари, электромонтеры, сантехники). Оперативный персонал непосредственно выезжает на место аварий, чтобы их устранить или локализовать.

Зачастую УО заключает договор со сторонней организацией на аварийно-диспетчерское обслуживание, по которому при поступлении заявки от жителей МКД в нерабочее время (вечером, ночью, в выходной день) специалисты АДС только устраняют аварийную ситуацию (например, перекрывают стояк отопления или водоснабжения), а УО в рабочее время ликвидирует последствия аварии - устраняет неисправность.

Эта схема не очень удобна для проживающих в МКД, особенно, если стояк с водой отключили в пятницу вечером. К слову сказать, аварии на внутридомовых сетях, связанные с подачей отопления или электроэнергии, устраняются достаточно быстро, так как связаны с безопасностью проживания. Но зато цена договора со специализированной организацией для УО существенно ниже. К тому же такая схема заключения договора на аварийно-диспетчерское обслуживание не запрещена законодательством.

ТСЖ, в которых нецелесообразно держать в штате оперативный персонал на постоянной основе (нет достаточной равномерной загрузки) практикуют заключение договоров с АДС, состоящий из 2-х частей:

1. на круглосуточное аварийно-диспетчерское обслуживание;
2. на техническое содержание общего имущества. В этой части АДС выступает в роли обычной подрядной организации.

Основные обязанности АДС установлены пунктами 10 и 11 Правил № 416. К ним относятся:

1. **ЕЖЕДНЕВНЫЙ КОНТРОЛЬ** работы внутридомовых инженерных систем, лифтового оборудования. Сведения, полученные в результате **непрерывного контроля** за работой инженерного оборудования (не путать с контролем качества выполнения заявок!), отражаются АДС в соответствующих **журналах**, которые ведутся в том числе в форме электронных документов.
2. **ПРИНЯТИЕ ОПЕРАТИВНЫХ МЕР** по обеспечению безопасности граждан, если возникнут аварийные ситуации или угрозы их появления.
3. **ОБЕСПЕЧЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗАГАЗОВАННОСТИ** технических подполий.
4. **ОБЕСПЕЧЕНИЕ УСТОЙЧИВОЙ РАБОТЫ ГРОМКОГОВОРЯЩЕЙ ДВУСТОРОННЕЙ СВЯЗИ** с пассажирами лифтов.



5. **ЕЖЕДНЕВНЫЙ КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА** коммунальных ресурсов, поступающих в дом, на границе раздела внутридомовых систем (*зона ответственности УО, ТСЖ, кооператива*) и централизованных сетей инженерно-технического обеспечения (*зона ответственности РСО*).

6. **КРУГЛОСУТОЧНЫЙ ПРИЕМ И КОНТРОЛЬ ВЫПОЛНЕНИЕ ЗАЯВОК** жителей МКД в установленные сроки (п 13 Правил № 416) по вопросам, связанным с:

- предоставлением коммунальных услуг;
- содержанием ОИ;
- оказанием услуг и выполнением работ по содержанию и ремонту ОИ, а также заявок об устранении неисправностей и повреждений внутридомовых инженерных систем и оборудования.

7. **ВЕДЕНИЕ ОПЕРАТИВНОГО КОНТРОЛЯ** сроков и качества исполнения поступивших заявок.

### **ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ!**

*Обязанности АДС, прямо не указанные в законе, но обеспечивающие безопасность и комфортность проживания в МКД:*

- 1) *АДС должна выполнять аварийные работы с учетом требований минимизации причиняемого вреда собственникам, нанимателям помещений и иным лицам, а также их имуществу и ОИ в МКД.*
- 2) *Сотрудники АДС при выполнении работ не должны нарушать требования в отношении тишины и покоя граждан.*

### **ОБЯЗАННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ, УПРАВЛЯЮЩЕЙ МКД**

УО, товарищество или кооператив **обязаны обеспечить осуществление аварийно-диспетчерского обслуживания** в соответствии с требованиями Правил № 416.

Приведем три основные обязанности организации, управляющей МКД, выполнение которых необходимо для аварийно-диспетчерского обслуживания потребителей ЖКУ.

1. **УО, ТСЖ ИЛИ КООПЕРАТИВ ПРЕДСТАВЛЯЮТ В АДС** (п.15 Правил № 416):

- комплект технической документации на все объекты, сети и сооружения;
- схемы всех отключающих и запорных узлов внутридомовых инженерных систем;
- планы подземных коммуникаций (*при их наличии*);
- иную документацию, необходимую для осуществления аварийно-диспетчерского обслуживания.







## ИНФОРМАЦИЯ

### 2. УО, ТСЖ ИЛИ КООПЕРАТИВ ОБЕСПЕЧИВАЮТ СВОБОДНЫЙ ДОСТУП СОТРУДНИКАМ АДС (п.16 Правил № 416):

- в помещения в МКД, входящие в состав ОИ (места общего пользования - МОП);
- на иные объекты, предназначенные для обслуживания, эксплуатации и благоустройства МКД.

Очень много времени уходит у сотрудников АДС на то, чтобы дождаться представителя УО или найти в доме собственника, который им предоставит доступ к месту аварии. Особенно это актуально в нерабочее время. Поэтому **целесообразно передать АДС комплекты ключей** от подвальных и чердачных помещений или **указать контакты** председателя, члена Совета дома или уполномоченного собственников, у которых хранятся указанные ключи.

### 3. УО, ТСЖ, КООПЕРАТИВ ОБЯЗАНЫ УКАЗЫВАТЬ НА ДОСКАХ ОБЪЯВЛЕНИЙ, расположенных в подъездах МКД или в пределах земельного участка,:

- контактные телефоны АДС;
- контактные телефоны аварийных служб РСО;
- уведомления о предстоящих работах, проверках оборудования, восстановительных работах, иных мероприятиях, которые могут повлечь неудобство для собственников/пользователей МКД либо потребовать их присутствия в занимаемом помещении, с указанием времени проведения таких мероприятий (не позднее чем за 3 рабочих дня до проведения).

### ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ!

Если Вы не нашли указанной информации на территории дома - это повод обратиться в жилищную инспекцию!

## ОБЯЗАННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ ЖКУ

Очень часто потребители громко заявляют о нарушении своих прав со стороны УО, забывая, что у них тоже есть обязанности, которые не всегда выполняются. Рассмотрим подробнее обязанности, которые могут способствовать лучшей работе АДС - профилактике возникновения аварий и уменьшению сроков их устранения.



**1. ПОТРЕБИТЕЛЬ ОБЯЗАН НЕЗАМЕДЛИТЕЛЬНО СООБЩИТЬ В АДС при обнаружении:**

- неисправностей и аварий во внутриквартирном оборудовании, внутридомовых инженерных системах;
- нарушений качества предоставления коммунальных услуг;
- неисправностей, повреждений общедомового, индивидуального, общего (квартирного), комнатного прибора учета или распределителей, нарушения целостности их пломб.

Эта обязанность установлена пунктом 34 Правил предоставления коммунальных услуг, утвержденных постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354.

**2. СОБСТВЕННИКИ И ПОЛЬЗОВАТЕЛИ ПОМЕЩЕНИЙ В МКД ОБЯЗАНЫ ДОПУСКАТЬ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ УО, ТСЖ, РСО, АВАРИЙНЫХ СЛУЖБ В СВОЕ ПОМЕЩЕНИЕ для:**

- локализации аварий и выполнения аварийных работ - **в любое время**;
- проверки устранения причин предоставления некачественных КУ - **по мере необходимости**;
- выполнения необходимых ремонтных работ - **по мере необходимости**.

В помещениях собственников, кроме внутриквартирного оборудования, есть еще и элементы общего имущества (стояки ХВС, ГВС, отопления, первые отключающие от стояков устройства и др.). Поэтому организация, управляющая МКД, должна принять все возможные меры, чтобы обеспечить допуск сотрудников АДС к этим элементам. Ведь в случае, если такой доступ в помещение не обеспечен и АДС не сможет локализовать или устранить аварию, то никакой ответственности за последствия она не понесет - просто составит подробный акт об аварийной ситуации с обоснованием отсутствия технической возможности ее устранения по причине недопуска сотрудников АДС в помещение.

Поэтому **при отказе в допуске в помещение потребителя по независящим от АДС причинам** представители УО, ТСЖ, кооператива составят соответствующий акт в соответствии с Правилами № 354.

**ПОСЛЕ ОФОРМЛЕНИЯ АКТА ОБ ОТКАЗЕ В ДОСТУПЕ ВСЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ПОСЛЕДСТВИЯ БУДЕТ ЛЕЖАТЬ НА ДАННОМ СОБСТВЕННИКЕ.**

Организация, управляющая МКД, и пострадавшие соседи **вправе потребовать** от потребителя полного возмещения убытков, возникших по его вине, в случае недопуска в занимаемое им жилое или нежилое помещение представителей исполнителя или АДС.



**Например**, если собственник отказался предоставить доступ в квартиру для замены стояка, то жители квартир, расположенных ниже, в случае протечки будут вправе обратиться в суд для взыскания с него материального ущерба и морального вреда.

## ДИСПЕТЧЕР - ОСНОВНОЙ СПЕЦИАЛИСТ АДС ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

**ДИСПЕТЧЕР** (оператор) - должностное лицо диспетчерской службы (ГОСТ Р 56037-2014):

- 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.

Общение диспетчера с потребителем **начинается с приема заявки и заканчивается контролем ее выполнения.**

### ДИСПЕТЧЕР ПРИНИМАЕТ ЗАЯВКИ ОТ ЖИТЕЛЕЙ МКД:

- при непосредственном обращении потребителя в АДС;
- по телефону;
- по переговорным устройствам в подъездах МКД, кабинах лифтов;
- с помощью других возможных средств связи, в том числе в сети Интернет.

### РЕГИСТРАЦИЯ ЗАЯВОК производится:

- в журнале учета заявок собственников и пользователей помещений в МКД;
- в автоматизированной системе учета заявок (при ее наличии);
- с использованием записи телефонного разговора.

### В журнал вносятся:

- 1) Дата и время поступления заявки в АДС.

### ВАЖНО!

Точка отсчета для перерасчета платы за ЖКУ - дата и время доведения потребителем до сведения АДС сообщения о факте нарушения качества КУ, указанные в журнале регистрации сообщений потребителей



- 2) ФИО заявителя и адрес объекта обращения.
- 3) Содержание заявки.
- 4) Назначенный исполнитель по заявке.
- 5) Запись о выполненных работах, № акта выполненных работ, акта проверки качества ЖКУ, акта о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества КУ.
- 6) Информация о привлечении к устранению третьих лиц (РСО и специализированных организаций).
- 7) Контроль выполнения заявки - обратная связь с заявителем с указанием даты и времени общения по телефону, лично или по электронной почте.

В журнале заявок обязательно указывается статус заявки (*выполнена, не выполнена, причина невыполнения - например, отказ в допуске или физическая невозможность устранения*). Дежурный диспетчер, принявший заявку, а также назначенный исполнитель заявки должны поставить личную подпись в журнале.

**ЖУРНАЛ УЧЕТА ЗАЯВОК ДОЛЖЕН БЫТЬ ПРОШНУРОВАН, ПРОНУМЕРОВАН И СКРЕПЛЕН ПЕЧАТЬЮ АДС.**

АДС обязана **обеспечить хранение** журнала в занимаемом службой помещении и **знакомить** с внесенными в журнал записями собственников и пользователей помещений в МКД по их желанию.

## РЕГЛАМЕНТАЦИЯ РАБОТЫ ДИСПЕТЧЕРА

Пункт 13 Правил № 416 максимально конкретно регламентирует действия диспетчера АДС по приему заявок от жителей МКД:

1. Время дозвона до диспетчера должно быть не более **5-ти минут**.
2. Если за 5 минут потребитель **не дозвонился**, то обязаны обеспечить:
  - обратный звонок не позже, чем через 10 минут;
  - предоставление возможности оставить голосовое сообщение и (или) электронное сообщение. *Такое сообщение должно быть рассмотрено диспетчером в течение 10 минут после поступления.*
3. В течение **30 минут** после регистрации заявки, заявителя нужно **уведомить** о планируемых сроках исполнения.

## АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ ДИСПЕТЧЕРА ПОСЛЕ ПРИНЯТИЯ ЗАЯВКИ ОТ ЖИТЕЛЯ ДИСПЕТЧЕР:

1. выясняет характер (*жалоба, информация и т.д*) и причины обращения (*авария, неполадки, нарушение качества ЖКУ, отсутствие какой-либо коммунальной услуги, другое*);



2. регистрирует заявку в журнале заявок;
3. сообщает заявителю:
  - регистрационный номер заявки и время ее регистрации;
  - сведения о планируемых сроках и мероприятиях по исполнению заявки. Срок сообщения указанных сведений потребителю - в течение получаса с момента регистрации заявки;
  - Ф.И.О. сотрудника АДС, который будет выполнять заявку;
4. оповещает жителя об обязанности предоставить доступ в помещение, если он необходим для устранения аварии, и согласовывает сроки для доступа.

### ИСПОЛНЕНИЕ ЗАЯВКИ

Оперативный персонал АДС подчиняется диспетчеру. Именно диспетчер является связующим звеном между АДС и:

- заявителем;
- организацией, управляющей МКД;
- РСО, специализированными службами (при необходимости);
- муниципалитетом.

Если для выполнения заявки **необходим доступ сотрудника АДС в помещение собственника, диспетчер информирует** о приезде аварийной бригады собственника или пользователя такого помещения **любым удобным способом**, например телефонным звонком, смс. Главное - способ оповещения должен быть быстрым, чтобы вовремя отработать заявку.

**Требования к работе сотрудников АДС, выполняющих заявки**, установлены пунктом 17.3 Правил № 416.

При выезде на место оперативные сотрудники **должны при себе иметь** все необходимые средства, в том числе оборудование и материалы, чтобы исполнить заявку, в том числе:

- служебное удостоверение;
- опознавательный знак (бейдж, нашивка на одежду и др.) с указанием названия организации, ФИО и профессиональной специализации;
- одноразовые бахилы.

### СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАЯВОК

Требования к срокам устранения аварий регламентирует пункт 13 Правил № 416.



ХАРАКТЕР ПОВРЕЖДЕНИЙ КОММУНИКАЦИЙ МКД	СРОК И ДЕЙСТВИЯ ПО УСТРАНЕНИЮ
Повредилась внутридомовая система ХВС, ГВС, водоотведения, 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 установленную продолжительность перерывов в предоставлении коммунальных услуг
	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

©Материал из Справочной системы «Управление многоквартирным домом» <https://vip.1umd.ru>

## КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ИСПОЛНЕНИЯ ЗАЯВОК

АДС осуществляет **оперативный контроль сроков и качества** исполнения поступивших заявок с использованием:

- **фотофиксации** выполненных аварийных заявок;
- оперативных и периодических **опросов** собственников и пользователей помещений в МКД. При этом оценивается не только эффективность работы сотрудников при ликвидации аварий и неисправностей, но и манера поведения при общении с жителями.

**РЕЗУЛЬТАТЫ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ВНОСЯТСЯ В ЖУРНАЛ УЧЕТА ЗАЯВОК** или в ГИС ЖКХ, если журнал ведется в системе.

Можно провести **сравнительный анализ** изменения технического состояния МКД и его частей, удовлетворенности потребителей, повышения комфортности проживания за определенный отрезок времени (например - год) на основании:

- архивных документов;
- фотофиксации выполненных аварийных заявок;
- актов о локализации, устранении неисправностей;
- журналов заявок и отчетов АДС по договору с УО.



Такой анализ покажет наглядно работу организации, управляющей МКД, во время отчета перед собственниками в доме.

### ОТВЕТСТВЕННОСТЬ АДС

АДС отвечает по договору с организацией, управляющей МКД за неисполнение или некачественное исполнение заявок потребителей.

Перед собственниками за неисполнение или некачественное исполнение заявок отвечает организация, управляющая МКД.

Если же организация докажет вину АДС, то сможет взыскать с нее причиненный ущерб.

### ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ТСЖ, КООПЕРАТИВА

#### 1. АДМИНИСТРАТИВНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

1. На ТСЖ, кооператив наложат штраф по статье 7.22 КоАП за ненадлежащее содержание ОИ:

- для должностных лиц 4-5 тыс. руб;
- для юридических лиц – 40-50 тыс. руб.

2. **ГРАЖДАНСКО-ПРАВОВАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ** - обязанность виновного лица возместить причиненный вред (*при причинении вреда потребителям*).

### ОТВЕТСТВЕННОСТЬ УО

Нарушение лицензиатом требований к осуществлению аварийно-диспетчерского обслуживания относится к **грубым нарушениям лицензионных требований** (пп. «з» п. 4(1) Положения о лицензировании предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами, утв. постановлением Правительства РФ от 28.10.2014 № 1110).

**Повторное совершение лицензиатом грубого нарушения лицензионных требований** в течение 12 месяцев со дня назначения административного наказания за грубое нарушение лицензионных требований влечет за собой последствия в виде исключения сведения о многоквартирном доме или многоквартирных домах, в отношении которых такие грубые нарушения лицензионных требований совершены из реестра лицензий субъекта РФ (п. 5.2 ст. 198 ЖК РФ, п.4(2) Положения о лицензировании № 1110).



## 1. АДМИНИСТРАТИВНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Наложение штрафа по части 2 статьи 14.1.3 КоАП за грубое нарушение лицензионных требований):

- для должностных лиц от 100 до 250 тыс. руб. или дисквалификация на срок до 3 лет;

- для юридических лиц от 300 до 350 тыс. руб.

## 2. ГРАЖДАНСКО-ПРАВОВАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ (при причинении вреда потребителям).

### ВЫВОДЫ.

1) УО, ТСЖ, кооператив **несет ответственность** за ущерб, причиненный в связи с ненадлежащим содержанием общего имущества собственников помещений в МКД.

2) УО, ТСЖ, кооператив **не несет ответственность** за ущерб, причиненный в связи с ненадлежащим содержанием внутриквартирного оборудования.

3) РСО **не несет ответственность** за ущерб, причиненный в связи с ненадлежащим содержанием имущества собственников помещений в МКД.

4) РСО может быть **привлечена** к гражданско-правовой ответственности по спорам о возмещении причиненного ущерба, связанным с ненадлежащим исполнением обязанности своей АДС.

*Например, непринятие своевременных мер к прочистке канализационных труб, что и привело к засорам, что способствовало несвоевременной ликвидации аварии, и, как следствие, увеличению размера убытков.*

## ОСОБЕННОСТИ ФИКСАЦИИ НАРУШЕНИЯ КАЧЕСТВА КУ

Одной из обязанностей АДС, прямо не указанной законодательством, но вытекающей из ее функционала, является организация фиксации нарушения качества и превышения продолжительности перерывов в предоставлении ЖКУ.

Кроме Раздела IV Правил № 416 порядок действий сотрудников АДС устанавливает и Раздел X Правил № 354. Он регламентирует порядок установления факта **предоставления КУ ненадлежащего качества** и (или) с перерывами, **превышающими** установленную продолжительность.

### ВАЖНО!

1) **Проверку нарушения качества КУ проводят не АДС, а сотрудники организации, управляющей МКД, которые должны руководствоваться Разделом X Правил № 354.**

2) **Начало и окончание** периодов предоставления некачественных КУ определяются в соответствии с пунктами 111 и 112 Правил № 354. Это важно для определения, за какое время можно требовать перерасчет платы за КУ.





## НОРМАТИВНАЯ БАЗА

### ПРАВИЛА № 354:

- Раздел IX. Случаи и основания изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, а также при перерывах в предоставлении коммунальных услуг для проведения ремонтных и профилактических работ в пределах установленной продолжительности перерывов.
- Раздел X. Порядок установления факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность.
- Приложение № 1. Требования к качеству коммунальных услуг.

## АЛГОРИТМ ФИКСАЦИИ НАРУШЕНИЯ

**1. ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ НАРУШЕНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГИ** потребитель должен уведомить АДС письменно или устно (можно по телефону) с указанием ФИО, адреса помещения и вида нарушенной КУ.

### **2. СОТРУДНИК АДС СООБЩАЕТ ЗАЯВИТЕЛЮ:**

- свои данные, № заявки и время ее регистрации;
  - причина нарушения качества КУ, если диспетчеру она известна;
- и заносит данные в журнал заявок АДС.

### **3. СОГЛАСОВАНИЕ ПРОВЕРКИ.**

Если причина нарушения качества КУ диспетчеру неизвестна, он обязан согласовать с заявителем дату и время проведения проверки указанного факта - **не позднее 2-х часов с момента обращения**, если не согласованы иные дата и время проверки.

Затем передает в РСО дату и время проведения проверки.

### **4. ПО ОКОНЧАНИИ ПРОВЕРКИ СОСТАВЛЯЕТСЯ АКТ**, в котором указываются:

- дата и время проведения проверки;
- выявленные нарушения параметров качества КУ, методы (инструменты) выявления таких нарушений;
- выводы о дате и времени начала нарушения качества коммунальной услуги.

Акт служит основанием **для перерасчета** размера платы за КУ, а также для **уплаты исполнителем неустойки** за нарушение своих обязательств в размере, установленном федеральными законами и договором.



## ВАЖНО!

Точкой отсчета для перерасчета являются дата и время доведения потребителем до сведения АДС сообщения о факте нарушения качества КУ, указанные в журнале регистрации сообщений потребителей.

### 5. АКТ ПРОВЕРКИ:

- составляется в количестве экземпляров по числу заинтересованных лиц, участвующих в проверке,
- подписывается всеми участниками проверки,
- 1 экземпляр акта передается потребителю (или его представителю), второй - остается у исполнителя, остальные - передаются участникам проверки.

**При уклонении** кого-либо от подписания акта он подписывается другими участниками проверки и не менее чем 2-мя незаинтересованными лицами.

Если в ходе проверки факт нарушения качества КУ **не подтвердится**, то это отражается в акте.

## ВАЖНО!

Потребитель **вправе составить акт проверки** качества предоставляемых коммунальных услуг **в отсутствие исполнителя**, подписанный не менее чем 2 потребителями и председателем Совета МКД (п.110(1) Правил №354):

- при непроведении проверки в согласованный срок;
- при невозможности уведомить исполнителя о нарушении качества КУ в связи с ненадлежащей организацией работы АДС.

### 6. ЭКСПЕРТИЗА КАЧЕСТВА КУ.

Любой участник проверки **вправе инициировать** проведение экспертизы.

**Расходы** на проведение экспертизы, инициированной потребителем, несет исполнитель. Если установлено **отсутствие** нарушения качества КУ, то потребитель **обязан возместить** исполнителю расходы на ее проведение.

**Расходы** на проведение экспертизы, инициированной иным участником проверки, несет инициатор.

**Исполнитель обязан:**

- получить и приобщить к акту проверки экспертное заключение;
- не позднее 3 рабочих дней с даты получения заключения передать его копии всем участникам проверки.

### 7. СПОР О КАЧЕСТВЕ КУ БЕЗ ЭКСПЕРТИЗЫ.

Определяются **дата и время проведения повторной проверки** качества КУ с участием:



- представителей ГЖИ;
- представителей общественного объединения потребителей.

В акте повторной проверки должны быть указаны дата и время ее проведения.

Представителям, участвующим в подписании акта, исполнитель обязан передать **по 1 экземпляру** акта повторной проверки (п.110 Правил №354).

**8. ПОСЛЕ УСТРАНЕНИЯ НАРУШЕНИЯ** исполнитель обязан удостовериться в том, что потребителю предоставляется **услуга надлежащего качества в необходимом объеме**.

Исполнитель в согласованное с потребителем время обязан провести проверку в помещении потребителя, и составить акт о результатах проверки, который подписывается потребителем и исполнителем.

Исполнитель составляет акт о результатах проверки по итогам **устранения причин нарушения качества КУ**, который подписывается исполнителем и не менее 2 незаинтересованными лицами при уклонении потребителя:

- от согласования времени проведения проверки исполнителем;
- от подписания акта о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества КУ.

Указанный акт составляется в **2 экземплярах**, один из которых передается потребителю (или его представителю).

#### **ДЛЯ СВЕДЕНИЯ**

**Начало и окончание** периодов предоставления некачественных КУ определяются в соответствии с пунктами 111 и 112 Правил № 354.

### **ПОЛЕЗНАЯ ИНФОРМАЦИЯ**

**УСТАНОВЛЕННАЯ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ ПЕРЕРЫВОВ** в оказании услуг и выполнении работ - **предельная** длительность перерывов, определенная (п.4 Правил изменения платы № 491):

- Правилами содержания ОИ № 491;
- Правилами предоставления коммунальных услуг № 354;
- иными требованиями законодательства РФ;
- условиями заключенных договоров.

В заключенных договорах может быть установлена **меньшая продолжительность** перерывов в оказании услуг и выполнении работ по сравнению с установленными требованиями.

### **ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ**

**ХОЛОДНОЕ ВОДОСНАБЖЕНИЕ** - бесперебойное круглосуточное в течение года.





При аварии на ОИ возможны перерывы не более 8 часов в месяц, при этом единовременное отключение не может быть более 4 часов.

Аварии на трубопроводах - СП 31.13330.2021 "СНИП 2.04.02-84\* Водоснабжение. Наружные сети и сооружения".

Отклонения состава, свойств воды и давления НЕ ДОПУСКАЮТСЯ.

ВОДООТВЕДЕНИЕ - бесперебойное круглосуточное в течение года.

ГОРЯЧЕЕ ВОДОСНАБЖЕНИЕ – услуга предоставляется круглосуточно, бесперебойно в течение года.

В момент аварий на ОИ перерыв подачи тот же, что и для ХВС.

Если авария на тупиковой магистрали, то перерыв в подаче, может максимально составлять 24 часа.

Раз в год допускается перерыв на ремонтно-восстановительные работы, но не более 14 дней.

Соответствие состава и свойств горячей воды требованиям - СанПиН 1.2.3685-21.

Температура горячей воды в местах водоразбора независимо от применяемой системы теплоснабжения должна быть не ниже  $60^{\circ}\text{C}$  и не выше  $75^{\circ}\text{C}$  - пункт 84 СанПиН 2.1.3684-21.

Допустимое отклонение температуры горячей воды в точке водоразбора от нормативной:

- в ночное время (с 0.00 до 5.00 час.) - не более чем на  $5^{\circ}\text{C}$  (не ниже  $55^{\circ}\text{C}$  и не выше  $80^{\circ}\text{C}$ );

- в дневное время (с 5.00 до 00.00 час.) - не более чем на  $3^{\circ}\text{C}$  (не ниже  $57^{\circ}\text{C}$  и не выше  $78^{\circ}\text{C}$ ).

Давление в системе ГВС в точке разбора - от 0,03 МПа (0,3 кгс/кв. см) до 0,45 МПа (4,5 кгс/кв. см).

ОТКЛОНЕНИЯ состава, свойств воды и давления НЕ ДОПУСКАЮТСЯ.

### ВАЖНО!

1) Давление в системах ХВС или ГВС измеряется в точке водоразбора в часы утреннего максимума (с 7.00 до 9.00) или вечернего максимума (с 19.00 до 22.00).

2) Перед определением температуры горячей воды в точке водоразбора производится слив воды в течение не более 3 минут.



3) *Расход воды должен составлять не менее 2 л в минуту, его определяют по времени заполнения мерной емкости.*

**ЭЛЕКТРОСНАБЖЕНИЕ** - бесперебойное круглосуточное в течение года.

**Допустимая продолжительность перерыва:**

- 2 часа - при наличии двух независимых взаимно резервирующих источников питания;

- 24 часа - при наличии одного источника питания.

Постоянное соответствие **напряжения и частоты** электрического тока требованиям законодательства - ГОСТ 32144-2014.

**Отклонения НЕ ДОПУСКАЮТСЯ.**

**ГАЗОСНАБЖЕНИЕ** - бесперебойное круглосуточное в течение года.

**Допустимая продолжительность перерыва** - не более 4 часов (*суммарно*) в течение 1 месяца.

Постоянное соответствие **свойств** подаваемого газа требованиям - ГОСТ 5542-87 (отменяется с 01.01.2023. Заменяется - ГОСТ 5542-2022).

**Отклонение свойств** подаваемого газа от требований **НЕ ДОПУСКАЕТСЯ**.

**ОТОПЛЕНИЕ** - бесперебойное круглосуточное в течение отопительного периода.

**Допустимая продолжительность перерыва:**

- не более 24 часов (*суммарно*) в течение 1 месяца;

- не более 16 часов единовременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от  $+12^{\circ}\text{C}$  до нормативной температуры;

- не более 8 часов единовременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от  $+10^{\circ}\text{C}$  до  $+12^{\circ}\text{C}$ ;

- не более 4 часов единовременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от  $+8^{\circ}\text{C}$  до  $+10^{\circ}\text{C}$ .

**Допустимое превышение** нормативной температуры - не более  $4^{\circ}\text{C}$ .

**Допустимое снижение** нормативной температуры в ночное время суток (от 0.00 до 5.00 час.) - не более  $3^{\circ}\text{C}$ .





**Снижение температуры воздуха в жилом помещении в дневное время (от 5.00 до 0.00 часов) НЕ ДОПУСКАЕТСЯ.**

Требования к качеству услуги - СанПиН 1.2.3685-21.

**Отклонение давления (п.16.Приложения 1 к Правилам № 354) в системе отопления от установленных значений НЕ ДОПУСКАЕТСЯ.**

**ВАЖНО!**

*Измерение температуры воздуха в жилых помещениях осуществляется в комнате (при наличии нескольких комнат - в наибольшей по площади жилой комнате), **в центре плоскостей**, отстоящих от внутренней поверхности наружной стены и обогревающего элемента на 0,5 м и **в центре помещения** (точке пересечения диагональных линий помещения) на высоте одного метра.*

*Измерительные приборы должны соответствовать требованиям стандартов - ГОСТ 30494-96.*

## СОДЕРЖАНИЕ

ЗАЧЕМ НУЖНО ОРГАНИЗОВЫВАТЬ АВАРИЙНО-ДИСПЕТЧЕРСКУЮ СЛУЖБУ?	2
КАКИЕ ОБЯЗАННОСТИ ЕСТЬ У АДС?	7
ОБЯЗАННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ, УПРАВЛЯЮЩЕЙ МКД	8
ОБЯЗАННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ ЖКУ	9
ДИСПЕТЧЕР - ОСНОВНОЙ СПЕЦИАЛИСТ АДС ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ	11
ИСПОЛНЕНИЕ ЗАЯВКИ	13
СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАЯВОК	13
КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ИСПОЛНЕНИЯ ЗАЯВОК	14
ОТВЕТСТВЕННОСТЬ АДС	15
ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ТСЖ, КООПЕРАТИВА	15
ОТВЕТСТВЕННОСТЬ УО	15
ОСОБЕННОСТИ ФИКСАЦИИ НАРУШЕНИЯ КАЧЕСТВА КУ	16
ПОЛЕЗНАЯ ИНФОРМАЦИЯ	19

Пособие подготовлено в рамках реализации Проекта «Клуб жилищных активистов», реализуемого с использованием гранта Президента Российской Федерации, предоставленного Фондом президентских грантов

