



УТВЕРЖАЮ :

Директор
МУП «ЖКХ Ирбитского района»
М.А. Сивков

28.02.2019г.

ПОЛОЖЕНИЕ

об аварийно-диспетчерской службе МУП «ЖКХ Ирбитского района»

1. Аварийно-диспетчерская служба (далее АДС) организована в соответствии с Жилищным кодексом Российской Федерации, Постановлением Правительства РФ от 15 мая 2013 года № 416 и Договором управления многоквартирными домами.
2. Состав АДС состоит из сотрудников диспетчерской службы, осуществляющих служебную деятельность круглосуточно.
3. Контроль за деятельностью АДС возлагается на главного инженера, который подчиняется непосредственно директору МУП «ЖКХ Ирбитского района».
4. АДС обеспечивает повседневный (текущий) контроль за работой внутридомовых инженерных систем многоквартирных систем многоквартирных домов, регистрацию и выполнение заявок собственников и пользователей помещений в многоквартирных домах об устранении неисправностей и повреждений внутридомовых инженерных систем, а также принимает оперативные меры по обеспечению безопасности граждан в случае возникновения аварийных ситуаций или угрозы их возникновения.
5. Сведения, полученные в результате непрерывного контроля за работой инженерного оборудования, отражаются АДС в соответствующих журналах.
6. АДС обеспечивает:
 - 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;
 - незамедлительную ликвидацию засоров внутридомовой инженерной системы водоотведения и канализации внутри многоквартирных домов в течение 2-х часов;

– устранение аварийных повреждений внутридомовых инженерных систем холодного и водоснабжения, водоотведения и внутридомовых систем отопления и электроснабжения в срок не более 3-х 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;

– 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.

7. Работа аварийно-диспетчерской службы должна осуществляться в соответствии с требованиями нормативных правовых актов Российской Федерации, направленными на обеспечение тишины и покоя граждан. Управляющая организация, товарищество или кооператив обязаны обеспечить осуществление аварийно-диспетчерского обслуживания в соответствии с требованиями настоящих Правил.

8. При поступлении сигналов об аварии при повреждении на сетях теплоснабжения, внутридомовых инженерных систем холодного и горячего водоснабжения, водоотведения внутридомовых систем электроснабжения, информационно-телекоммуникационных сетей, входящих в состав общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, АДС 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, АДС сообщает об этом в аварийные службы соответствующих ресурсоснабжающих организаций и контролирует устранение ими таких аварий и повреждений. АДС МУП «ЖКХ Ирбитского района» в таких случаях обеспечивает свободный доступ сотрудников АДС соответствующих ресурсоснабжающих организаций в помещения в многоквартирном доме, не являющиеся частями квартир и предназначенные для обслуживания более одного и (или) нежилого помещения в этом многоквартирном доме, и на иные объекты, предназначенные для обслуживания, эксплуатации и благоустройства многоквартирного дома.

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.

9. АДС осуществляет прием и выполнение заявок собственников и пользователей помещений в многоквартирных домах. Заявки принимаются при непосредственном обращении в АДС, в том числе посредством телефонной связи, а так же с помощью других возможных средств связи.

10. Аварийно-диспетчерская служба обязана обеспечить хранение указанного журнала в занимаемом этой службой помещении и ознакомление по желанию собственников и пользователей помещений в многоквартирных домах, в отношении которых эта служба осуществляет аварийно-диспетчерское обслуживание, с внесенными в журнал учета заявок

– журнал учета заявок должен быть прошнурован, пронумерован и скреплен печатью .

11. При регистрации заявки АДС сообщает собственнику, обратившемуся с заявкой, ее регистрационный номер и сведения о регламентных сроках и мероприятиях по исполнению заявки.

12. 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.

13. Ответственность за ведение и хранение журнала АДС, контроль за деятельностью АДС МУП «ЖКХ Ирбитского района возлагается на главного инженера.