Регламент работы аварийно-диспетчерской службы!

**В соответствии с п.4.2 ГОСТ Р 56037-2014 специалисты аварийно-ремонтных служб должны быть обеспечены оперативным доступом в технические помещения многоквартирного дома**, к внутридомовым системам инженерно-технического обеспечения и оборудованию, которое передано исполнителю для предоставления услуг диспетчерского и аварийно-ремонтного обслуживания, предоставив комплекты ключей.

  Перечень   обязанностей аварийно-диспетчерской службы с учетом мартовских изменений:

1.       **Работа аварийно-диспетчерской службы (АДС) осуществляется круглосуточно**.

2.       Аварийно-диспетчерская служба осуществляет 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.

3.       **Сотрудники АДС круглосуточно регистрируют в журнале заявки собственников** и пользователей помещений МКД 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.

4.       **Заявки принимаются при непосредственном обращении** в аварийно-диспетчерскую службу, в том числе **посредством телефонной связи**, а также с **помощью прямой связи по переговорным устройствам, устанавливаемым в подъездах многоквартирных домов и кабинах лифтов**, или других возможных средств связи.

5.       При этом **ответ на телефонный звонок собственника** или пользователя помещения в многоквартирном доме в аварийно-диспетчерскую службу диспетчер АДС должен обеспечить в течение не более 5 минут, а в случае необеспечения ответа в указанный срок – перезвонить ему в **течение 10 минут** после поступления его телефонного звонка в аварийно-диспетчерскую службу. Если собственник оставил голосовое сообщение и (или) электронное сообщение, оно должно быть рассмотрено диспетчером в течение 10 минут после поступления.

**6.       Регистрация заявок** осуществляется в журнале учета заявок собственников и пользователей помещений в многоквартирных домах или в автоматизированной системе учета таких заявок (при ее наличии) и **с использованием в соответствии с законодательством Российской Федерации записи телефонного разговора.**

7.       При поступлении заявки диспетчер АДС 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.

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

**9.       При регистрации заявки либо в течение 30 минут с момента ее регистрации диспетчер АДС должен проинформировать собственника о планируемых сроках исполнения заявки.**

10.   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.

11.   Сотрудники аварийно-диспетчерской службы обеспечивают исполнение поступивших заявок в сроки:

**• локализацию аварийных повреждений** внутридомовых инженерных си**стем холодного и горячего водоснабжения, водоотведения и внутридомовых систем отопления и электроснабжения не более чем в течение получаса с момента регистрации заявки;**

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

**• 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;

• 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;

**• 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.

12.   При поступлении сигналов об аварии или повреждении внутридомовых инженерных систем холодного и горячего водоснабжения, водоотведения и внутридомовых систем отопления и электроснабжения, информационно-телекоммуникационных сетей, систем газоснабжения и внутридомового газового оборудования, входящих в состав общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, аварийно-диспетчерская служба 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, аварийно-диспетчерская служба сообщает об этом в аварийные службы соответствующих ресурсоснабжающих организаций и контролирует устранение ими таких аварий и повреждений.

**13.   Сотрудник аварийно-диспетчерской службы, обеспечивающий исполнение заявки 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.**

14.   Сотрудник аварийно-диспетчерской службы, обеспечивающий исполнение заявки контролирует срок ее исполнения, подписывает с заявителем акт выполненных работ и производит их фотофиксацию. Результаты контроля вносит в журнал учета заявок.

15.   Аварийно-диспетчерская служба осуществляет оперативный контроль сроков, качества исполнения поступивших заявок с использованием оперативных и периодических опросов собственников и пользователей помещений в многоквартирном доме на предмет качества исполнения поступивших заявок.

16.   Все сведения, полученные в результате непрерывного контроля за работой инженерного оборудования МКД, отражаются аварийно-диспетчерской службой в соответствующих журналах, которые ведутся, в том числе в форме электронных документов.

17.   Аварийно-диспетчерская служба с помощью системы диспетчеризации обеспечивает контроль загазованности технических подполий и коллекторов и громкоговорящую (двустороннюю) связь с пассажирами лифтов.