

1 марта 2019 года вступят в силу [изменения](#) в [Правила](#) осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами, касающиеся деятельности аварийно-диспетчерских служб в МКД, которые утверждены [Постановлением Правительства РФ от 27 марта 2018 г. N 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.

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 3 суток с даты аварийного повреждения.

На ликвидацию засоров внутридомовой инженерной системы водоотведения отводится 2 часа с момента регистрации заявки, на устранение засора мусоропровода - тоже 2 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.

Обращаем 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. Отметим, что 19.02.2019 Госдума приняла во втором чтении правительственный [законопроект](#), направленный на установление административной ответственности за осуществление предпринимательской деятельности по управлению МКД с грубым нарушением лицензионных требований.

Также с 1 марта 2019 года вводится новый [порядок](#) взаимодействия управляющей организации с собственниками и пользователями помещений в МКД.