

Новые правила аварийно-диспетчерского обслуживания многоквартирного дома с 1 марта 2019 года

Работа аварийной службы ЖКХ в многоквартирных домах с 01.03.2019 будет строиться по новым правилам. В частности, установлен временной интервал, в течение которого диспетчер должен ответить на телефонный звонок собственника квартиры.

Время дозвона в аварийно-диспетчерскую службу

Новые правила работы аварийной службы ЖКХ были установлены постановлением Правительства РФ «О внесении изменений...» от 27.03.2018 № 331 (далее — постановление № 331), и у управляющих компаний было около года на подготовку к ним.

Важно! С 01.03.2019 ответить на звонок аварийно-диспетчерская служба должна в течение 5 минут.

Если за это время ответ не последовал, диспетчер в течение 10 минут с момента поступления звонка обязан:

связаться со звонившим собственником или арендатором квартиры по телефону;

предоставить ему возможность оставить голосовое или электронное сообщение.

Обратите внимание! Поступившее голосовое или электронное сообщение должно быть рассмотрено в течение 10 минут.

Поступившая заявка регистрируется в бумажном журнале учета или автоматизированной системе учета заявок. При этом обязательно ведется запись телефонного разговора.

Обратившемуся собственнику квартиры сообщается:

- регистрационный номер заявки;
- данные о регламентных сроках выполнения заявки, о которых расскажем ниже.

Срок локализации и устранения аварии

Ранее сроки ликвидации аварий детализированы не были. Сейчас они закреплены в постановлении № 331 и должны соблюдаться с 01.03.2019. **Обратите внимание!** Точкой отсчета служит час (для срока в часах) или день (для срока в днях) обращения жильца с заявкой.

Аварии на внутридомовых сетях водоснабжения (как холодного, так и горячего), в системах электроснабжения и отопления должны быть локализованы в течение 30 минут с момента регистрации заявки, а полностью устранены — в течение 3 суток.

Засор канализации должен быть устранен в течение 2 часов.

Засор мусоропровода ликвидируется в течение 2 часов. Однако если заявки принимаются круглосуточно, работы могут проводиться только с 8:00 до 23:00.

Мелкие неисправности устраняются круглосуточно. Срок и перечень работ в этом случае согласуется с собственником квартиры.

Важно! Аварийная служба в течение получаса с момента получения заявки должна отзвониться собственнику или пользователю квартиры и сообщить, как долго будет устраняться авария.

Срок подачи коммунальной услуги после аварии

Обратите внимание! Постановлением № 331 установлено, что подача коммунальных услуг при повреждениях внутридомовых систем должна быть восстановлена в сроки, не превышающие временные

интервалы, установленные для перерывов в подаче таких услуг.

Сроки допустимых перерывов остаются прежними. Они закреплены в приложении № 1 к Правилам предоставления коммунальных услуг, утв. постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354, и составляют:

4 часа подряд (всего 8 часов в месяц) для холодной и горячей воды. Также допускается отсутствие горячей воды целые сутки подряд, если произошла авария на тупиковой магистрали.

4 часа подряд (всего 8 часов в месяц) для канализации.

2 часа при наличии резервного источника питания и 24 часа при отсутствии такового.

16 часов подряд, если комнатная температура составляет 12°C и выше, 8 часов — при температуре от 10 до 12 °С, 4 часа — при температуре от 8 до 10 °С. В течение месяца общая продолжительность отключения отопления не может быть более 24 часов.

Вывод! Постановлением № 331 установлен предельный срок, за который диспетчер аварийной службы должен ответить. Этот срок составляет 5 минут. При его нарушении у диспетчера есть 10 минут, чтобы связаться со звонившим собственником квартиры и принять от него заявку. Максимальный срок локализации аварий на внутридомовых инженерных сетях составляет 30 минут, а их полного устранения — 3 суток.