Отдел муниципального контроля и охраны труда Контрольного управления администрации муниципального района Сергиевский Самарской области сообщает, что 1 марта 2019 года вступили в силу изменения в [Правила осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами](http://base.garant.ru/70379374/e8c051cf51cb6b8545489dd730bdaaee/#block_1000), касающиеся деятельности аварийно-диспетчерских служб в МКД ([постановление Правительства РФ от 27 марта 2018 г. № 331](http://base.garant.ru/71912728/)).

С указанной даты аварийно-диспетчерские службы (далее – АДС) 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.

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.

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.

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.

С 1 марта 2019 года нарушение лицензиатом требований к осуществлению аварийно-диспетчерского обслуживания является грубым нарушением лицензионных требований при осуществлении предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами ([подп. "з" п. 4.1 Положения о лицензировании предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами](http://base.garant.ru/70779140/296ae84bc2b91dcc2b5e22b678aebabc/" \l "p_592)).