Источник: РосКвартал® — интернет-служба №1 для управляющих организаций
https://roskvartal.ru//wiki/standarty-upravleniya-mnogokvartirnym-domom

Аварийно-диспетчерская служба

ПП РФ от 27.03.2018 № 331 утвердило правила работы аварийно-диспетчерской службы (далее АДС), которые начнут работать с 1 марта 2019 года.
Организация аварийно-диспетчерского обслуживания в доме – задача управляющих организаций, ТСЖ, ЖК и ЖСК.

Функции АДС

АДС должна следить за работой и состоянием внутридомовых инженерных систем и качеством поставляемых коммунальных ресурсов на границе раздела элементов внутридомовых инженерных систем и централизованных сетей инженерно-технического обеспечения.
АДС должна регистрировать и контролировать выполнение заявок от собственников и пользователей помещений в МКД 24 часа в сутки.
Собственники и пользователи помещений в МКД могут обращаться в аварийную службу, по вопросам:

- предоставления коммунальных услуг,
- содержания общего имущества,
- оказания услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества,
- исполнения других обязательств УО, ТСЖ или ЖСК.

Аварийная служба устраняет неисправности и повреждения внутридомовых инженерных систем, принимает оперативные меры по обеспечению безопасности граждан в случае возникновения аварий или угрозы их возникновения.

Сроки устранения аварий

По новым правилам аварийно-диспетчерская служба должна ответить на звонок собственника или пользователя помещения в МКД в течение 5 минут или перезвонить в течение 10 минут с момента поступления звонка. Если же предусмотрена возможность оставить голосовое или электронное сообщение, то такое сообщение АДС должна рассмотреть в течение 10 минут после его поступления.
Каждая заявка регистрируется в журнале учёта заявок собственников и пользователей помещений в МКД или в автоматизированной системе учёта.
При приёме заявки нужно выявить причины и характер обращения, чтобы правильно принять решение о действиях, которые необходимо предпринять, и, если необходимо, привлечь другие аварийно-ремонтные службы. Сведения о принятом решении фиксируются в журнале учёта заявок.
После регистрации заявки в течение получаса нужно оценить срок её выполнения и проинформировать о нём заявителя.
На локализацию аварий на внутридомовых системах ГВС и ХВС, водоотведения, отопления и электроснабжения отводится 30 минут с момента регистрации заявки. На ликвидацию засоров внутридомовой инженерной системы водоотведения отводится два часа с момента регистрации заявки.
Устранить саму аварию нужно максимум за 3 дня с даты аварийного повреждения. При таких авариях АДС обеспечивает подачу коммунальных услуг в срок, не нарушающий установленную продолжительность перерывов в предоставлении коммунальных услуг (ссылку на соответствующую статью).
При аварийных повреждениях внутридомовых инженерных систем ХВС и ГВС, водоотведения и отопления АДС должна сообщить в орган местного самоуправления, на территории которого находится дом, характер повреждения и срок его устранения.
Засор мусоропровода устраняется за 2 часа после регистрации заявки, но не раньше 8 часов и не позднее 23 часов при круглосуточном приёме заявок.
Устранении мелких неисправностей и повреждений осуществляется круглосуточно. Срок и перечень необходимых работ согласуется с заявителем.

Контроль результатов

АДС должна не только принимать заявки и выполнять работы, но и контролировать качество и сроки их выполнения. Например, фотографировать результаты работы или опрашивать жителей.
Результаты контроля вносятся в журнал учёта заявок или в ГИС ЖКХ, если журнал учёта заявок ведётся в данной системе.

Сотрудник аварийно-диспетчерской службы

У сотрудников аварийно-диспетчерской службы, которые выезжают по заявкам, должно быть все необходимое оборудование и материалы.
Если сотруднику потребуется доступ в помещение МКД, АДС должна проинформировать собственника или пользователя такого помещения о дате и времени начала исполнения заявки и объяснить причины, почему такой доступ требуется. Кроме того, указать ФИО сотрудника или сотрудников, которые будут направлены на выполнение заявки.
Сотрудник АДС обязан иметь при себе служебное удостоверение, опознавательный знак с указанием названия организации, например, бейдж или нашивку на одежду, ФИО и профессиональной специализации, а также одноразовые бахилы.

Аварийно-ремонтные службы

Для оперативного устранения аварий и крупных повреждений конструкций дома и его инженерного оборудования и сетей создаются Аварийно-ремонтные службы, которые обслуживают жилищные организации и находятся на постоянной связи с диспетчерской службой (п. 2.7.7 Постановления Госстроя от 27.09.2003 № 170).

Источник: РосКвартал® — интернет-служба №1 для управляющих организаций
https://roskvartal.ru//wiki/standarty-upravleniya-mnogokvartirnym-domom