

ПОЛОЖЕНИЕ ОБ АВАРИЙНО-ДИСПЕТЧЕРСКОМ СЛУЖБЕ ООО УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ «ВЕРТИКАЛЬ»

1. Аварийно-диспетчерская служба (далее по тексту сокращенно - АДС) организована в соответствии с Жилищным кодексом Российской Федерации, Постановлением Правительства РФ от 15 мая 2013 года № 416 и Договором управления многоквартирными домами.
2. В состав АДС входят: директор, инженер, сантехник и электрик, администраторы. Возглавляет АДС директор.
3. Аварийно-диспетчерская служба осуществляет повседневный (текущий) контроль за работой внутридомовых инженерных систем многоквартирных домов, регистрацию и выполнение заявок собственников и пользователей помещений в многоквартирных домах об устранении неисправностей и повреждений внутридомовых инженерных систем, а также принимает оперативные меры по обеспечению безопасности граждан в случае возникновения аварийных ситуаций или угрозы их возникновения.
4. Работа аварийно-диспетчерской службы осуществляется круглосуточно. Сведения, полученные в результате непрерывного контроля за работой инженерного оборудования, отражаются аварийно-диспетчерской службой в соответствующих журналах.
6. Аварийно-диспетчерская служба обеспечивает: - незамедлительную ликвидацию засоров внутридомовой инженерной системы водоотведения и канализации внутри многоквартирных домов; - устранение аварийных повреждений внутридомовых инженерных систем холодного и горячего водоснабжения, водоотведения и внутридомовых систем отопления и электроснабжения.
7. При поступлении сигналов об аварии или повреждении внутридомовых инженерных систем холодного и горячего водоснабжения, водоотведения и внутридомовых систем отопления и электроснабжения, информационно-телекоммуникационных сетей, 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. АДС ООО УК «ВЕРТИКАЛЬ» в таких случаях обеспечивает свободный доступ сотрудников аварийно-диспетчерской службы соответствующих ресурсоснабжающих организаций в помещения в многоквартирном доме, не являющиеся частями квартир и предназначенные для обслуживания более одного жилого и (или) нежилого помещения в этом многоквартирном доме, и на иные объекты, предназначенные для обслуживания, эксплуатации и благоустройства многоквартирного дома.
8. Аварийно-диспетчерская служба осуществляет прием и выполнение заявок собственников и пользователей помещений в многоквартирных домах. Заявки принимаются при непосредственном обращении в аварийно-диспетчерскую службу, в том числе посредством телефонной связи, а также с помощью других возможных средств связи.
9. Регистрация заявок осуществляется в журнале АДС. Ответственность за ведение и хранение журнала АДС возлагается на администраторов.
10. Контроль за деятельностью АДС ООО УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ «ВЕРТИКАЛЬ», ведением и хранением журнала Аварийно-диспетчерской службы осуществляет директор ООО УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ «ВЕРТИКАЛЬ».

ПОЛОЖЕНИЕ ОБ АВАРИЙНО-ДИСПЕТЧЕРСКОМ ОБСЛУЖИВАНИИ ИНЖЕНЕРНЫХ СЕТЕЙ МНОГОКВАРТИРНЫХ ДОМОВ

Данное Положение является основным документом при производстве санитарно-технических и электротехнических работах на инженерных сетях многоквартирных домов, находящихся в управлении ООО УК «ВЕРТИКАЛЬ».

1. Настоящее Положение об аварийно-диспетчерском обслуживании инженерных сетей многоквартирных домов разработано в соответствии с действующим жилищным законодательством. Аварийно-диспетчерская служба ООО УК «ВЕРТИКАЛЬ» выполняет комплекс работ по аварийно-диспетчерскому обслуживанию внутридомовых инженерных сетей и оборудования многоквартирных домов, в целях обеспечения безопасных условий проживания собственников помещений многоквартирных домов, находящихся в управлении ООО УК «ВЕРТИКАЛЬ».

1. Принимаемые термины: Технологический сбой (авария) - повреждение, выход из строя инженерного оборудования во время работы, повлекшее ограничение или прекращение поставки коммунальных услуг и (или) причиняющее ущерб имуществу собственника (нанимателя) жилого помещения или третьих лиц. Локализация технологического сбоя (аварии) - проведение достаточных мероприятий по отключению минимально необходимого количества отдельных стояков, участков коммуникаций или всей системы, имеющих повреждение, от общих сетей. Устранение технологического сбоя (аварии) - проведение комплекса мероприятий по восстановлению работоспособности инженерного оборудования в целом, на котором произошел технологический сбой.

1.2. Аварийно-диспетчерское обслуживание включает в себя: - аварийно-диспетчерское обслуживание - предоставление услуг по принятию и регистрации заявки «Заказчика» о технологическом сбое, локализации сбоя и определению и объемов работ, необходимых для его устранения; - аварийно-ремонтное обслуживание - проведение работ по устранению технологических сбоев, в том числе восстановление работоспособности системы инженерного оборудования и проведение сопутствующих работ необходимых для устранения сбоя.

1.3. Цель выполнения работ по аварийно-диспетчерскому обслуживанию здания: - своевременная локализация аварий для предотвращения ущерба, причинение которого возможно в результате аварии, и (или) снижения размеров ущерба, а так же устранение технологического сбоя, и восстановление предоставления коммунальных услуг.

1.4 Разделение границ инженерного оборудования, относящегося к обслуживаемым инженерным сетям указано в приложении № 1, являющимся неотъемлемой частью настоящего положения.

1.5 Обязанности и права Аварийно-диспетчерской службы: АДС обязана: - Организовать круглосуточный, включая выходные и праздничные дни, прием заявок на устранение аварий по телефону: + **7928 275 52 55**. Вести журнал регистрации заявок. Регистрация ведется в хронологическом порядке. Журнал регистрации заявок может вестись как на электронном, так и на бумажном носителе, в том числе с использованием специализированного программного обеспечения.

1.6. При получении заявки выслать аварийную бригаду рабочих на место технологического сбоя. По прибытии на место аварийная бригада должна: - Локализовать технологический сбой, - Составить акт с обязательным указанием следующей информации: результаты осмотра места технологического сбоя, его причины, необходимый объем работ для устранения, время получения заявки от диспетчера и время локализации сбоя, последнее должно быть заверено лицом, подавшим заявку об аварии (за исключением случаев отсутствия такового).

1.7. Время локализации технологического сбоя должно быть зарегистрировано в журнале регистрации заявок.

1.8. Технологический сбой должен быть локализован в сроки, установленные в Приложении №2 к настоящему положению, с момента поступления заявки об аварии.

1.9. После локализации технологического сбоя, АДС проводит работы по устранению неисправности сетей и оборудования. Работы по устранению сбоя производятся согласно приложения № 3 настоящего положения.

1.10. При устранении неисправности могут выполняться необходимые для устранения сбоя сопутствующие работы, в том числе в жилых помещениях собственников (нанимателей) квартир.

1.11. АДС обязана обеспечить запас необходимых запасных частей, узлов, деталей и прочих материалов для устранения технологических сбоев.

1.12. По окончании работ должен быть составлен акт с обязательным указанием следующей информации: перечень проведенных работ по устранению аварии, время устранения аварии. Акт заверяется лицом, подавшим заявку об аварии (за исключением случаев отсутствия такового).

1.13. Время устранения технологического сбоя должно быть зарегистрировано в журнале регистрации заявок.

1.14. Технологический сбой должен быть устранен в сроки, установленные в Приложении №2 к настоящему положению, с момента поступления заявки.

1.15. По письменному требованию собственника (нанимателя) предъявлять справки о локализации или устранении технологических сбоев, журнал регистрации заявок.

1.16. АДС вправе производить отключение отдельных стояков, участков коммуникаций или всей системы, от общих сетей по требованиям подразделений МЧС России, в целях предотвращения технологических сбоев в чрезвычайных ситуациях с обязательным уведомлением проживающих.

1.17. АДС вправе производить отключение от систем водоснабжения, тепло- и электроснабжения отдельных строений, секций зданий, стояков для производства ремонтных работ.

1.18. АДС вправе требовать от собственников (нанимателей), свободного доступа аварийной бригады к объектам производства работ (подвал, водомерный узел, электрощитовая, тепловой пункт и т.д.). В случае отсутствия доступа, АДС обязана составить акт о невозможности исполнения обязательств с указанием причин отсутствия доступа, который должен быть заверен лицом, подавшим заявку об аварии, или двумя свидетелями.

1.19. Работы по устранению технологических сбоев АДС обязана производить только в пределах границ ответственности, указанных в Приложении №1 настоящего положения.

2. Обязанности и права собственника (нанимателя) помещения.

2.1 Собственник (наниматель) помещения обязан оказать содействие АДС при взаимодействии с энергоснабжающими, теплоснабжающими и водоснабжающими организациями по устранению технологических сбоев.

2.2 Собственник (наниматель) помещения обязан обеспечить доступ в помещение для производства аварийно-восстановительных работ.

2.2 Собственник имеет право контролировать ход выполнения работ по локализации и устранению аварий, при соблюдении условий техники безопасности.

Неотъемлемой частью положения являются следующие приложения: Приложение №1 – Разделение границ ответственности; Приложение №2 – Сроки устранения аварий; Приложение №3 – Перечень работ по аварийному обслуживанию.

Приложение № 1 к Положению об аварийно-диспетчерском обслуживании Границы эксплуатационной ответственности, в которых производится аварийно-диспетчерское обслуживание.

1. Границы эксплуатационной ответственности Управляющей организации.
 1. Управляющая организация исполняет предусмотренные условиями Договора обязательства по надлежащему содержанию общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, границы которого определяются исходя из Правил содержания общего имущества, утвержденных Правительством Российской Федерации.
 2. Внешние границы эксплуатационной ответственности Управляющей организации по Договору, определяются:
 - 2.1. по обслуживанию земельного участка, входящего в состав общего имущества многоквартирного дома, в границах фактического землепользования, до момента определения границ земельного участка;
 - 2.2. по обслуживанию внутридомовых инженерных систем отопления, холодного и горячего водоснабжения в, используемых для предоставления коммунальных услуг – место установки коллективного (общедомового) прибора учета объемов соответствующего коммунального ресурса, а при отсутствии такого прибора учета – место, определяемое соединением границ общего имущества и границ внутридомовых инженерных систем, входящих в состав внешних сетей инженерно-технического обеспечения многоквартирного дома – по внешней стене здания.
 - 2.3. по обслуживанию внутридомовых инженерных систем канализации – место соединения канализационного выпуска с дворовой сетью канализации.
 - 2.4. по обслуживанию внутридомовых инженерных систем газоснабжения – место фланцевого соединения первого запорного устройства с внешней сетью газораспределения, без учета запорного устройства.
 - 2.5. по обслуживанию внутридомовой инженерной системы электроснабжения – от наконечников питающих дом кабельных линий, изоляторы креплений воздушных питающих кабельных линий на стене МКД.
 3. Внутренние границы эксплуатационной ответственности Управляющей организации, определяемые исходя из границ общего имущества и границ сетей инженерно-технического обеспечения и оборудования, находящихся внутри помещений, принадлежащих собственникам и не относящихся к общему имуществу собственников помещений многоквартирного дома, устанавливаются:
 - 3.1. по строительными конструкциями – внутренняя поверхность стен, полов, потолков помещения, оконные заполнения (без заполнений проемов) и входная дверь (без заполнений проемов) в помещение (квартиру);
 - 3.2. по внутридомовым инженерным системам холодного и горячего водоснабжения – в месте нахождения первого отключающего устройства, расположенного в помещении на ответвлениях от стояков (при этом указанные отключающие устройства находятся в эксплуатационной ответственности управляющей организации), первого запорно-регулирующего крана на отводах от стояка внутриквартирной разводки от стояков, при отсутствии арматуры – по первым сварным (резьбовым) соединениям отвода от стояка.
 - 3.3. по внутридомовой инженерной системе водоотведения – плоскость раструба канализационного стояка, расположенного в помещении.
 - 3.4. по внутридомовой системе отопления – вся система, за исключением обогревающих элементов (отопительных приборов) установленных в месте не определенном проектом дома, подключенным к стояку с использованием перемычки ответвлений к элементу (прибору), оборудованному запорной арматурой.
 - 3.5. по внутридомовой системе электроснабжения - соединительные клеммы подключения к индивидуальному прибору учета электроэнергии. Прибор учета электроэнергии (электрический счетчик), электротехническая проводка и оборудование,

подключенное после него не принадлежат к общему имуществу, обслуживаются на договорной основе.

3.6. по внутридомовой системе газоснабжения – отсекающая арматура (вентиль на отводе от стояка),

3.7. по внутридомовой системе вентиляции, дымоходов – по раструбу проема в вентиляционный, дымоходный канал.

4. Акт разграничения эксплуатационной ответственности между общим имуществом МКД и помещением Собственника является неотъемлемой частью настоящего договора.

2. Акты разграничений эксплуатационной ответственности.

2.1. При эксплуатации внутридомовой системы электроснабжения. Типовая схема подключения помещения к распределительным цепям, отходящим от внутридомовой системы электроснабжения.

1 —внутридомовая система электроснабжения;

2 — проводящая оболочка щитка;

3, 5 — зажимы для проводников распределительной цепи в щиток (нулевых рабочих N и нулевых защитных РЕ);

4, 6 — зажимы для нулевых рабочих N и защитных РЕ проводников групповых цепей;

7 — зажим для проводника уравнивания потенциалов;

8 — соединительные элементы нулевых рабочих проводников N (поз. 3 и 4);

9 — соединительный элемент зажимов нулевых защитных проводника (поз. 5 и 6), а также зажима проводника уравнивания потенциалов (поз. 7);

10 — соединительный элемент входных выводов защитных аппаратов групповых цепей;

11 — знак заземления у зажима (поз. 5);

12, 13 — устройства защитного отключения со встроенной защитой от сверхтока; 14 - выключатель;

15 — автоматические выключатели;

16 — счетчик;

17 — линии групповых цепей. Место разграничения: клеммы подключения к электросчетчику.

2.2. При эксплуатации сетей холодного и горячего водоснабжения. Типовая схема водоснабжения помещения. Место разграничения: отсекающая арматура (включительно) от стояковых трубопроводов, при отсутствии арматуры – по первым сварным (резьбовым) соединениям отвода от стояка.

2.3. При эксплуатации сетей канализации. Типовая схема канализации. Место разграничения: плоскость раструба канализационного стояка.

2.4. При эксплуатации внутридомовой системы отопления. Типовые схемы подключения отопительных приборов. Место разграничения: а) – нет разграничения, зона ответственности управляющей организации. б) – место разграничения – первые резьбовые соединения на отводке от стояка к отопительному прибору. Терморегулятор, вентиль, отопительный прибор в зоне ответственности собственника. в) нет разграничения, зона ответственности управляющей организации. г) – место разграничения – первые резьбовые соединения на отводке от стояка к отопительному прибору. Терморегулятор, вентиль, отопительный прибор в зоне ответственности собственника.

2.5. При эксплуатации внутридомовой системы газоснабжения. Место разграничения: отсекающая арматура (включительно) от стояков газоснабжения в помещении собственника.

Приложение № 2 к Положению об
аварийно-диспетчерском обслуживании
Срок устранения аварий на
внутридомовых инженерных сетях и
оборудовании многоквартирных домов

1. Аварийно-диспетчерская служба обязана проводить аварийные ремонтно-восстановительные работы на внутридомовых инженерных системах и оборудовании в многоквартирном доме, указанных в Приложении № 1 к настоящему положению с обязательным соблюдением сроков, указанных в п.2. настоящего приложения.

2. Предельные сроки устранения аварий

Неисправности конструктивных элементов и оборудования	Предельный срок выполнения ремонта
1	2
Кровля	
Протечки в отдельных местах кровли	1 сут
Повреждения системы организованного водоотвода (водосточных труб, воронок, колен, отметов и пр., расстройство их креплений)	5 сут
Стены	
Утрата связи отдельных кирпичей с кладкой наружных стен, угрожающая их выпадением	1 сут (с немедленным ограждением опасной зоны)
Неплотность в дымоходах и газоходах и сопряжения их с печами	1 сут
Оконные и дверные заполнения	
Разбитые стекла и сорванные створки оконных переплетов, форточек, балконных дверных полотен	
в зимнее время	1 сут
в летнее время	3 сут
Дверные заполнения (входные двери в подъездах)	1 сут
Внутренняя и наружная отделка	
Отслоение штукатурки потолка или верхней части стены, угрожающее ее обрушению	5 сут (с немедленным принятием мер безопасности)
Нарушение связи наружной облицовки, а также лепных изделий, установленных на фасадах со стенами	Немедленное принятие мер безопасности
Полы	
Протечки в перекрытиях, вызванные нарушением водонепроницаемости гидроизоляции полов в санузлах	3 сут

Печи	
Трещины и неисправности в печах, дымоходах и газоходах, могущие вызвать отравление жильцов дымовыми газами и угрожающие пожарной безопасности здания	1 сут (с незамедлительным прекращением эксплуатации до исправления)
Санитарно-техническое оборудование	
Течи в водопроводных кранах и в кранах сливных бачков при унитазах	1 сут
Неисправности аварийного порядка трубопроводов и их сопряжений (с фитингами, арматурой и приборами водопровода, канализации, горячего водоснабжения, центрального отопления, газооборудования)	Немедленно
Неисправности мусоропроводов	1 сут
Электрооборудование	
Повреждение одного из кабелей, питающих жилой дом. Отключение системы питания жилых домов или силового электрооборудования	При наличии переключателей кабелей на воде в дом - в течение времени, необходимого для прибытия персонала, обслуживающего дом, но не более 2 ч
Неисправности во вводно-распределительном устройстве, связанные с заменой предохранителей, автоматических выключателей, рубильников	3 ч
Неисправности автоматов защиты стояков и питающих линий	3 ч
Неисправности аварийного порядка (короткое замыкание в элементах внутридомовой электрической сети и т.п.)	Немедленно
Неисправности в электроплите, с выходом из строя одной конфорки и жарочного шкафа	3 сут
Неисправности в электроплите, с отключением всей электроплиты	3 ч
Неисправности в системе освещения общедомовых помещений (с заменой ламп накаливания, люминесцентных ламп, выключателей и конструктивных элементов светильников)	7 сут
Лифт	
Неисправности лифта	Не более 1 сут

Примечание: Сроки устранения аварии могут быть скорректированы, в случаях: - отсутствие доступа к объектам производства работ (квартирам), - необходимость привлечения ресурсоснабжающих организаций.

Приложение № 3 к Положению об аварийно-диспетчерском обслуживании Перечень работ по аварийному обслуживанию, входящих в структуру платы за содержание и ремонт жилья

1. Холодное, горячее водоснабжение, водоотведение: - замена (восстановление) неисправных участков инженерных сетей (до 1 м.п.), - закрытие и открытие запорной арматуры при выполнении аварийных работ, - установка бандажей на трубопроводах, - ликвидация засора канализационных стояков и лежаков, - ликвидация засора канализационных труб (выпусков) до первого колодца, - заделка свищей и зачеканка раструбов трубопроводов, - временная заделка свищей и трещин на внутренних трубопроводах и стояках, - устранение течи санитарно-технических приборов в технических подпольях, подвалах, помещениях элеваторных узлов, и иных помещениях.
2. Центральное отопление: - замена (восстановление) неисправных участков инженерных сетей (до 1 м.п.), - закрытие и открытие запорной арматуры при выполнении аварийных работ, - установка бандажей на трубопроводах, - ликвидация течи путем уплотнения соединений труб, арматуры и фитинговых соединений, - ликвидация воздушных пробок в стояках и радиаторах отопления при наличии на них воздухоотводчиков, - отключение радиаторов при их течи, - уплотнение сгонов, - регулировка и набивка сальников.
3. Электроснабжение: - замена (восстановление) неисправных участков инженерных сетей, - замена предохранителей, автоматических выключателей на вводно-распределительных устройствах и щитовых, - замена плавких вставок в электрощитах, - закрепление выключателей, электрических магистралей. - включение и отключение коммутационных приборов при аварийно-ремонтных работах.
4. Газоснабжение: - замена (восстановление) неисправных участков инженерных сетей (до 1 м.п.), - закрытие и открытие запорной арматуры при выполнении аварийных работ, - ликвидация течи путем уплотнения соединений труб, арматуры и фитинговых соединений, - уплотнение сгонов, - регулировка и набивка сальников.
5. Лифты и системы диспетчеризации и связи: - устранение неисправностей систем диспетчерского контроля и связи с кабиной лифта, - обеспечение проведения аварийного обслуживания лифта.
6. Сопутствующие работы, необходимые для устранения технологического сбоя: - отключение стояков на отдельных участках трубопроводов, опорожнение отключенных участков систем центрального отопления и горячего водоснабжения и обратное наполнение их с пуском системы после устранения неисправности. Примечание: Работы по аварийному обслуживанию внутриквартирного инженерного оборудования, не входящего в зону эксплуатационной ответственности управляющей организации производится на возмездной основе.