



**Главное управление Московской области
«Государственная жилищная инспекция
Московской области»**



**День открытых дверей
в управляющих компаниях Подмосковья
«Требования к работе диспетчерских служб
управляющих организаций»**

15 декабря 2018 года





Диспетчерская служба



Диспетчерская служба ежедневно осуществляет контроль за работой инженерного оборудования МКД, обеспечивает регистрацию и контроль выполнения заявок жителей, принимает оперативные меры по обеспечению безопасности граждан в случае возникновения аварийных ситуаций



Где найти телефон диспетчерской службы управляющей организации:

- Общедворовый/внутриподъездный информационный стенд;
- Квитанция об оплате услуг;
- Офис управляющей организации;
- Официальный сайт управляющей организации;
- На сайте Реформа ЖКХ <https://www.reformagkh.ru/>.





Как обратиться в диспетчерскую службу



- ✓ Личный приход в диспетчерскую/офис УО
- ✓ Телефонный звонок
- ✓ Через переговорное устройство в кабине лифта
- ✓ По электронной почте
- ✓ Иные средства направления информации (СМС заявки, мобильные приложения, поступление информации из др. автоматизированных систем)



Сроки реагирования оператора диспетчерской службы (диспетчера)*:

- Ответ на телефонный звонок в течение не более **5 минут**;
- В случае необеспечения ответа в указанный срок – обязанность перезвонить заявителю в течение **10 минут**;
- Возможность оставить голосовое/электронное сообщение, которое должно быть рассмотрено аварийно-диспетчерской службой в течение **10 минут** после поступления.

**Изменения в Правила осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами, утв. постановлением Правительства РФ от 15 мая 2013 г. N 416.*

ВСТУПАЮТ В СИЛУ С 1 МАРТА 2019 ГОДА.



Правила подачи заявки

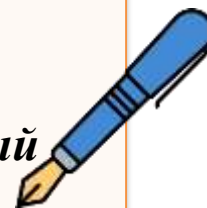


1. При подаче заявки заявитель **обязан**:

- ✓ Предоставить свои контактные данные для обратной связи;
- ✓ В одной заявке формулировать только один вид работ;
- ✓ Указать адрес объекта, на который делает заявку на работы.

2. Заявитель **имеет право** сформировать повторную заявку, указав в ней ссылку на предыдущую и с указанием причины, почему он считает заявку неисполненной или некачественно исполненной.

Регистрация заявок осуществляется в журнале учета заявок собственников и пользователей помещений в многоквартирных домах или в автоматизированной системе учета таких заявок (при ее наличии). Каждой заявке присваивается индивидуальный номер.



Распоряжение МинЖКХ Московской области от 20.10.2017 №397-РВ «Об организации деятельности единых диспетчерских служб муниципальных образований Московской области и внесении изменений в распоряжение МинЖКХ Московской области от 30.10.2015 № 255-РВ «Об утверждении стандартов по управлению многоквартирными домами в Московской области».



По каким вопросам обратиться в диспетчерскую



Диспетчерская служба принимает заявки по следующим видам работ:

- **Подача холодного и горячего водоснабжения;**
- **Работа лифтового оборудования;**
- **Газоснабжение;**
- **Техническое обслуживание общедомового имущества;**
- **Отопление;**
- **Обеспечение исправной работы вентканалов, дымоходов;**
- **Работа система канализации;**
- **Электроснабжение;**
- **Санитарное содержание здания;**
- **Обеспечение надлежащей технической эксплуатации кровли, фундамента, стен, фасада, входной группы и иного общедомового имущества.**

Перечень работ (заявок), выполняемых управляющей организацией, за дополнительную плату:








- **Замена смесителя, полотенцесушителя, ванной, унитаза;**
- **Установка стиральной машины с подключением к водоснабжению;**
- **Иные виды работ, не относящиеся к обслуживанию и технической эксплуатации общего имущества МКД.**



Предельные сроки устранения типичных неисправностей



*Предельные сроки устранения неисправностей в соответствии с
Классификатором (Распоряжение МинЖКХ Московской области от 20.10.2017
№397-РВ)*

-  ➤ • отсутствие холодной/горячей воды – **48 часов**
-  ➤ • отсутствие электроснабжения квартиры/дома – **2 часа**
-  ➤ • отсутствие отопления – **16 часов**
-  ➤ • неисправности мусоропровода – **24 часа**
-  ➤ • разбитые стекла и сорванные створки оконных переплетов, форточек, балконных дверных полотен – в зимнее время **24 часа**
в летнее время **72 часа**
-  ➤ • дверные заполнения (входные двери в подъездах) – **24 часа**
-  ➤ • неисправность лифтового оборудования - **24 часа**



Примеры работы единой диспетчерской службы



ООО "Веста Сервис"
Долгопрудный г.о.

Сначала работы ЕДС в 5 ОМСУ на 11% снизилось количество обращений в адрес Губернатора и Правительства Московской области



ЕДС Орехово-Зуево г.о.

ЕДС Лосино-Петровского г.о.



Автоматизированная Информационная Система
ВЕСНА Электросталь г.о.





Куда обращаться в случае обнаружения нарушений в содержании МКД



Есть проблемы в ЖКХ?
Обращаемся в УК!



- В случае, если управляющая организация не реагирует на Ваше обращение, стоит обратиться в Госжилинспекцию Московской области:
- по почте: 123592, г. Москва, ул. Кулакова, д. 20,к.1
 - лично: г. Москва, ул. Кулакова, д. 20,к.1, Технопарк «Орбита», корпус «Бета»
 - через Государственную информационную систему жилищно-коммунального хозяйства (ГИС ЖКХ)

В обращении необходимо указать к кому и когда ранее обращался заявитель, номер обращения в диспетчерскую службу УК. А также рекомендуется приложить копии предыдущих обращений (заявок) с ответами уполномоченных лиц.