



ВОЛОГОДСКАЯ ОБЛАСТЬ
ГОРОД ЧЕРЕПОВЕЦ
МЭРИЯ

УПРАВЛЕНИЕ ПО РАЗВИТИЮ ГОРОДСКИХ ТЕРРИТОРИЙ

ул. Ленина, 117а, г. Череповец, 162602, тел. (8202) 77 13 89 e-mail: uprgt@cherepovetscity.ru

09.10.2024

№

468/01-18-05

Руководителям управляющих
организаций

Информирование № РЛ-270/2024

Уважаемые руководители управляющих организаций!

В связи с поступлением многочисленных обращений жителей города о ненадлежащем исполнении обязательных требований в сфере жилищного законодательства по вопросам отсутствия теплоносителя в радиаторах отопления в квартирах многоквартирных жилых домов (завоздушивание), непринятия мер при обращении в аварийно-диспетчерскую службу информирую Вас об обязанности своевременно производить работы для надлежащего содержания систем отопления в многоквартирных домах, в том числе осуществлять повседневный контроль за температурой и давлением теплоносителя, обеспечивать незамедлительное принятие мер к восстановлению требуемых параметров отопления, производить периодически и по обращениям жителей многоквартирных домов удаление воздуха из систем отопления через воздухооборник, автоматические удалители воздуха или воздуховыпускные краны на отопительных приборах.

Информирую Вас о необходимости организации комплекса мер по соблюдению обязательных требований, установленных пунктами 1.8, 5.1.2, 5.1.3, 5.2.15, 5.2.17 Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда, утвержденных постановлением Госстроя России от 27.09.2003 г. №170, пунктом 18 Минимального перечня услуг и работ, необходимого для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 03.04.2013 № 290, пунктами 17, 17(1), 17(2), 17 (3), 17 (4) Правил осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 15.05.2013 № 416.

Обращаю внимание на необходимость соблюдения сроков приема заявок аварийно-диспетчерской службой и на качество их отработки.

Напоминаю, что ответ на телефонный звонок в аварийно-диспетчерскую службу должен быть дан в течение не более 5 минут, а в случае необеспечения ответа в указанный срок - осуществление взаимодействия со звонившим в аварийно-диспетчерскую службу жителем посредством телефонной связи в течение 10 минут после поступления его телефонного звонка в аварийно-диспетчерскую службу либо предоставление технологической возможности оставить голосовое сообщение и (или) электронное сообщение, которое должно быть рассмотрено аварийно-диспетчерской службой в течение 10 минут после поступления.

При регистрации заявки аварийно-диспетчерская служба сообщает жителю, обратившемуся с заявкой, ее регистрационный номер и сведения о регламентных сроках и мероприятиях по исполнению заявки.

В случае если исполнение заявки требует доступа сотрудника аварийно-диспетчерской службы в помещение в многоквартирном доме, аварийно-диспетчерская служба информирует жителя о планируемой дате и времени начала исполнения заявки, причинах необходимости предоставления доступа в помещение.

При этом, аварийно-диспетчерская служба должна осуществлять оперативный контроль сроков, качества исполнения поступивших заявок с использованием инструментов фотофиксации, оперативных и периодических опросов жителей на предмет качества исполнения поступивших заявок.

Нарушения требований к осуществлению аварийно-диспетчерского обслуживания относится к грубым нарушениям лицензионных требований и влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от ста тысяч до двухсот пятидесяти тысяч рублей или дисквалификацию на срок до трех лет; на юридических лиц - от трехсот тысяч до трехсот пятидесяти тысяч рублей.

Прошу рассмотреть вопрос о проведении дополнительных инструктажей обслуживающего персонала с целью недопущения фактов нарушения указанных требований.

Ввиду социальной значимости вопроса рекомендую проинформировать жителей о контактных номерах телефонов аварийно-диспетчерской службы путем размещения соответствующих объявлений на информационных стендах и досках объявлений в подъездах.

Заместитель начальника управления
по развитию городских территорий мэрии города,
начальник отдела муниципального контроля



А.С. Любчак