**Выписка из Регламентаработы Единой диспетчерской службы**

**Петроградского района Санкт- Петербурга.**

**1. Общие положения.**

1.1. Настоящий регламент определяет порядок работы и взаимодействия Единой диспетчерской службы Петроградского района Санкт- Петербурга, далее ЕДС, с сектором дежурной службы администрации Петроградского района,дежурной службой Жилищного комитета, Государственной жилищной инспекцией СПб, СПб ГКУ «Городской мониторинговый центр», НО «Фонд -региональный оператор капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах», с подразделениями и эксплуатационными участками управляющих организаций Петроградского района, с ресурсоснабжающими организациями городского хозяйства, лифтовыми и аварийно- восстановительными службами.

1.2. Задачи ЕДС регламентированы Законами РФ, нормативно- правовыми актами и постановлениями Правительства г. Санкт- Петербурга, Распоряжением Главы администрации Петроградского района о создании Единой диспетчерской службы №297-р от 02.02.2018г. и Положением об ЕДС от 03.02.2018г.

1.3. ЕДС имеет следующее информационно-техническое оснащение:

- диспетчерский пульт беспроводной лифтовой связи;

- локальная компьютерная сеть, Интернет, Единая мультисервисная телекоммуникационная сеть (ЕМТС);

- компьютеры, телефонные и факсимильные аппараты;

- программы: АСУ ЕДС, АРМ «Диспетчер ЖКХ», портал «Наш Санкт-Петербург», Монитор оперативной ситуации (Нотификатор МОС).

1.4. Работа ЕДС осуществляется круглосуточно, в соответствии с требованиями статьи 103 ТК РФ и оплатой в соответствии со статьей 153 ТК РФ. Сведения, полученные в результате непрерывного контроля за работой инженерного оборудования, отражаются операторами по работе с обращениями и диспетчерами ЕДС в соответствующих журналах автоматизированной системы учета заявок.

**2. Основные задачи ЕДС.**

Основными задачами ЕДС являются:

2.1. Обеспечение соблюдения норм законодательства РФ, Санкт-Петербурга, Жилищного Кодекса, приказовСПб ГКУ «Жилищное агентство Петроградского района Санкт- Петербурга» (далее Агентство), в сфере жилищно-коммунального хозяйства и информационного взаимодействия граждан, управляющих и ресурсоснабжающих организаций.

2.2. Осуществление повседневного (текущего) контроля за работой внутридомовых инженерных систем многоквартирных домов, регистрация и контроль выполнения заявок собственников и нанимателей помещений в многоквартирных домах об устранении неисправностей и повреждений внутридомовых инженерных систем, а также принятие оперативных мер по обеспечению безопасности граждан в случае возникновения аварийных ситуаций или угрозы их возникновения. Осуществление круглосуточного сбора, обработки, учета информации о состоянии инженерных коммуникаций, сооружений и оборудования жилищного фонда района, передача данных в соответствующие службы, контроль за их исполнением.ЕДС организует диспетчерский контроль за состоянием жилищного фонда, ликвидацией аварий и проведением ремонтно-восстановительных работ на объектах подведомственных ООО «Жилкомсервис № 1 Петроградского района» и ООО «Жилкомсервис № 2 Петроградского района», (далее ЖКС), согласно утвержденного Регламента взаимодействия с управляющими компаниями. Осуществляет сбор информации обо всех авариях, перерывах и сбоях в работе инженерных сетей, лифтов и другого оборудования жилых домов, а также об аварийном состоянии конструктивных элементов зданий, угрожающих здоровью граждан и о других происшествиях в жилищном фонде Петроградского района и фиксирует данную информацию в автоматизированных системных программах АСУ ЕДС, АРМ «Диспетчер ЖКХ».

2.3. С помощью системы диспетчеризации обеспечивать громкоговорящую (двустороннюю) связь с пассажирами лифтов, собственниками и нанимателями помещений в многоквартирных домах.

2.4. Обеспечивать руководителей Агентства, его структурных подразделений, а также дежурных служб района и города оперативной информацией об обстановке в районе, аварийных, нештатных и чрезвычайных ситуациях, состоянии коммуникаций МКД и территорий, обращениях граждан.

**3. Организация работы.**

3.1. Прием заявок от населения осуществляется на многоканальный телефон Единой диспетчерской службы, 241-22-22, указанный на квитанциях жителей Петроградского района и сайтах администрации Петроградского района, СПб ГКУ «Жилищное агентство Петроградского района Санкт- Петербурга»,ЖКС №1 Петроградского района, ЖКС №2 Петроградского района. Заявки от жителей классифицируются на аварийные, текущие, информационные, платные. В целях резервирования каналов связи, для бесперебойной работы ЕДС происходит переадресация звонков на телефон, круглосуточно находящийся в службе и телефоны Дежурной службы администрации Петроградского района.

3.2. При возникновении перебоев в работе телефонной связи и вопросов, касающихся функционала телефонной связи,взаимодействие осуществляется с СПб ГУП «АТС Смольного». В случае невозможности решения возникающих проблем необходимо взаимодействовать с Сектором информатизации и связи СПб ГКУ «Жилищное агентство Петроградского района Санкт- Петербурга».

3.3. При возникновении вопросов, касающихся работоспособности ЛВС, оргтехники, программного обеспечения взаимодействие осуществляется с Сектором информатизации и связи СПб ГКУ «Жилищное агентство Петроградского района Санкт- Петербурга».

3.4. При возникновении вопросов касающихся Диспетчерского пульта беспроводной лифтовой связи (далее ДП), оборудование которого работает на частотах выделенных Санкт-Петербургскому государственному казенному учреждению «Городская аварийно-восстановительная служба жилищного фонда Санкт-Петербурга» (изменение местоположения оборудования ДП, дооснащения оборудованием, выделение новых частот и другим вопросам связанным с функционированием беспроводной лифтовой связи) взаимодействие осуществляется с Жилищным комитетом или обслуживающей на текущий момент ДП организацией.

**4. Обработка заявок.**

4.1. Обработка аварийных заявок.

4.1.1. При поступлении сигналов об аварии (аварийная заявка) или повреждении инженерных систем холодного и горячего водоснабжения, водоотведения, систем отопления и электроснабжения, информационно-телекоммуникационных сетей, систем газоснабжения и внутридомового газового оборудования, диспетчер/ оператор ЕДС незамедлительно, согласно Алгоритма обработки аварийной заявки (Приложение №1), сообщает об этом в аварийные службы соответствующих ресурсоснабжающих организаций илиаварийные службы управляющих компаний, а в случаях, когда законодательством Российской Федерации предусмотрены специальные требования к осуществлению ресурсоснабжающими организациями деятельности по аварийно-диспетчерскому обслуживанию, ЕДС сообщает об этом в аварийные службы соответствующих ресурсоснабжающих организаций и контролирует устранение ими таких аварий и повреждений.

4.1.2. После передачи сигнала об аварийной ситуации и получении информации об отключении на инженерных сетях (факсограммы, отчета аварийной бригады),диспетчер ЕДС вноситнеобходимые сведения в журнал отключений программы АСУ ЕДС. Данная информация отображается при открытии карточки обращения, при поступлении звонков жителей на отсутствие услуги диспетчер/оператор информирует об аварии и сроках устранения. Заявки информационного характера в программу АСУ ЕДС не вносятся.

4.1.3. Диспетчер ЕДС информирует дежурные службы администрации Петроградского района и Жилищного Комитета города (далее ЖК), руководство Агентства и ЖКС о возникновении аварий на инженерных сетях, оборудовании.

4.1.4. Диспетчер ЕДС осуществляет сбор информации по всем видам отключений на системах тепло-, водо-, газо-, электроснабжения, остановки лифтов и передаёт данные сведения для начисления «недопоставок услуг населению» в ЖК (ВЦКП).

4.1.5. Диспетчер/ оператор ЕДС осуществляет контроль выполнения работ по ликвидации аварии. Сроки устранения аварийных ситуаций регламентированы Правилами и нормами технической эксплуатации жилищного фонда, Постановление Госстроя РФ от 27 сентября 2003г. №170.

4.2. Обработка текущих заявок.

4.2.1. Текущими считаются заявки на:

- устранение незначительных неисправностей в системах водопровода и канализации (смена прокладок в водопроводных кранах, набивка сальников у водозапорной арматуры с устранением утечки, смена гибкой подводки присоединения санитарных приборов, смена выпусков, переливов, сифонов, участков трубопроводов к сантехническим приборам, замена резиновых манжет унитаза, подчеканка раструбов, укрепление расшатанного унитаза, умывальника, раковины, мойки, регулировка смывного бачка с устранением утечки, устранение засоров внутренних канализационных трубопроводов, произошедших не но вине проживающих);  
- устранение незначительных неисправностей в системах центрального отопления и горячего водоснабжения (ликвидацией непрогревов, воздушных пробок, промывкой трубопроводов и отопительных приборов;

- устранение незначительных неисправностей электротехнических устройств (смена перегоревших электролампочек, смена и ремонт штепсельных розеток и выключателей, мелкий ремонт электропроводки в помещениях общего пользования;

- составление актов о причинении ущерба жизни, здоровью и имуществу заявителя и общего имущества жилого дома;

- прочистка канализационного лежака;

- промазка свищей, участков гребней стальной кровли и др.

4.2.2. При поступлении заявки на проведение работ текущего характера диспетчер/оператор ЕДС вносит данную заявку в программу АСУ ЕДС, согласно Алгоритма обработки и исполнения текущих заявок (Приложение №2). Срок выполнения данной заявки программой АСУ ЕДС проставляется автоматически, согласно Приложения №2 Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда Постановление Госстроя РФ от 27 сентября 2003г. №170. Если для выполнения поступившего обращения необходимо привлечение сторонней организации диспетчер/оператор в поле исполнителя добавляет необходимую организацию, заявка отображается программе АСУ ЕДС соответствующих служб.

4.2.3. Заявки на неисправность инженерного оборудования или конструкций рассматриваются в день их поступления. Не позднее, чем на следующий день организуется их устранение. В тех случаях, когда для устранения неисправностей требуется длительное время или закупка необходимых материалов, которых в данный момент нет в наличии, мастер эксплуатационного участка делает отметку в карточке обращения, о причине невыполнения заявки и ставит новый контрольный срок выполнения заявки, о принятых решениях сообщается заявителю.

4.2.4. Предельные сроки устранения неисправностей при выполнении внепланового (непредвиденного) текущего ремонта отдельных частей жилых домов и их оборудования (Приложение №2 Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда Постановление Госстроя РФ от 27 сентября 2003г. №170. )

|  |  |
| --- | --- |
| Неисправности конструктивных элементови оборудования | Предельный срок выполненияремонта |
| **Кровля** Протечки в отдельных местах кровли | 1 сут |
| Повреждения системы организованноговодоотвода (водосточных труб, воронок,колен, отметов и пр., расстройство ихкреплений) | 5 сут |
| **Стены** Утрата связи отдельных кирпичей складкой наружных стен, угрожающая ихвыпадением | 1 сут (с немедленным ограждениемопасной зоны) |
| Неплотность в дымоходах и газоходах исопряжения их с печами | 1 сут |
| **Оконные и дверные заполнения** Разбитые стекла и сорванные створкиоконных переплетов, форточек, балконныхдверных полотен  в зимнее время  в летнее время | 1 сут  3 сут |
| Дверные заполнения (входные двери вподъездах) | 1 сут |
| **Внутренняя и наружная отделка** Отслоение штукатурки потолка иливерхней части стены, угрожающее ееобрушению | 5 сут (с немедленным принятиеммер безопасности) |
| Нарушение связи наружной облицовки, атакже лепных изделий, установленных нафасадах со стенами | Немедленное принятие мербезопасности |
| **Полы** Протечки в перекрытиях, вызванныенарушением водонепроницаемостигидроизоляции полов в санузлах | 3 сут |
| **Печи** Трещины и неисправности в печах,дымоходах и газоходах, могущие вызватьотравление жильцов дымовыми газами иугрожающие пожарной безопасности здания | 1 сут (с незамедлительнымпрекращением эксплуатации доисправления) |
| **Санитарно-техническое оборудование** Течи в водопроводных кранах и в кранахсливных бачков при унитазах | 1 сут |
| Неисправности аварийного порядкатрубопроводов и их сопряжений (сфитингами, арматурой и приборамиводопровода, канализации, горячеговодоснабжения, центрального отопления, газооборудования) | Немедленно |
| Неисправности мусоропроводов | 1 сут |
| **Электрооборудование** Повреждение одного из кабелей, питающихжилой дом. Отключение системы питанияжилых домов или силовогоэлектрооборудования При наличии переключателейкабелей на воде в дом – втечение времени, необходимогодля прибытия персонала,обслуживающего дом, но не более | 2 ч |
| Неисправности во вводно-распредительномустройстве, связанные с заменой предохранителей, автоматическихвыключателей, рубильников | 3 ч |
| Неисправности автоматов защиты стоякови питающих линий | 3 ч |
| Неисправности аварийного порядка(короткое замыкание в элементахвнутридомовой электрической сети ит.п.) | Немедленно |
| Неисправности в электроплите, с выходомиз строя одной конфорки и жарочногошкафа | 3 сут |
| Неисправности в электроплите, сотключением всей электроплиты | 3 ч |
| Неисправности в системе освещенияобщедомовых помещений (с заменой лампнакаливания, люминесцентных ламп,выключателей и конструктивных элементовсветильников) | 7 сут |
| **Лифт** Неисправности лифта | Не более 1 сут |

4.3. Обработка информационных заявок.

4.3.1. Информационными заявками считаются:

- заявки по отсутствию какой- либо услуги, отключенной в результате аварийной ситуации, плановых работ на сетях, стояках и т.д. занесенной в программу АСУ ЕДС;

- заявки, по которым не требуется выполнение работ службами управляющих компаний;

- справочная заявка (о времени работы УК, бухгалтерии, паспортного стола и т.д.)

4.3.2. При поступлении заявки информационного характера диспетчер/оператор ЕДС определяет ЖКС, управляющую организацию, ТСЖ, к которому относится адрес, предоставляет запрошенную жителем информацию из базы данных ЕДС, заявка при этом в программу АСУ ЕДС не заносится.

4.3.3. При поступлении заявки на выполнение работ по жилому (нежилому) фонду вне обслуживания ЖКС (уборка тротуаров и проезжей части, сосульки на котельной, работы на МКД ТСЖ и УО и т.д.) диспетчер/оператор ЕДС выясняет из базы данных ЕДС принадлежность данного жилого(нежилого) МКД, вносит, (если есть такая возможность) дополнительного исполнителя в карточку заявки, передает данную заявку голосом в организацию, ответственную за выполнение работ по данному фонду, или предоставляет заявителю номера телефонов данной организации, для самостоятельного обращения.

4.4. Обработка платных заявок.

4.4.1. Платными заявками являются заявки на ремонт внутриквартирного санитарно- технического оборудования собственника/ нанимателя жилого помещения.

4.4.2. При поступлении звонка жителя на ремонт оборудования внутри квартиры, диспетчер/оператор ЕДС заносит данную заявку в программу АСУ ЕДС, согласно Алгоритма обработки и исполнения платных заявок (Приложение №3), информируя жильца о том, что данная заявка может быть платная, сроки и стоимость работ регламентированы внутренними документами управляющей компании и утвержденными тарифами.

4.5. Контроль выполнения заявок.

4.5.1. При поступлении информации о выполнении работ по заявкам аварийного/ текущего характера, диспетчер/оператор ЕДС осуществляет контроль выполнения работ,посредством обратной связи с заявителем. При подтверждении выполнения работ снимает аварийность/ контроль, заявка уходит в архив. Если заявитель не подтверждает выполнение работ заявка возвращается в работу с установлением срока контроля и увеличением повтора.

4.5.2. При невозможности дозвониться до заявителя (телефон не отвечает или все время занят) заявка диспетчером/оператором прозванивается три раза в разные дни и часы в течении недели, указывая в комментариях дату и время прозвона и комментарий, после третьего звонка заявка снимается с контроля.