

Выписка из Регламента работы 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, приказов СПб 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 или аварийные 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 вносит необходимые 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 по 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 лежачка;
- 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 элементов и оборудования	Предельный срок выполнения ремонта
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 в летнее время	1 сут 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

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.

