

## Прием, оформление и обработка заявок собственников (нанимателей) помещений в многоквартирных домах в аварийно-диспетчерской службе управляющей организации (АДС)

В АДС должны быть обеспечены:

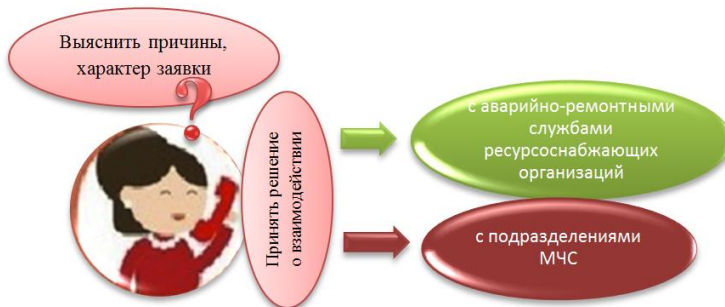
- автоматическое определение номеров телефонов Заявителей;
- запись телефонных разговоров с Заявителями;
- технологическая возможность для Заявителей оставить голосовое сообщение и (или) электронное сообщение (желательно).

Основные действия оператора АДС при приеме, оформлении, обработке заявок:

**1. В течение 5 минут** ответить на телефонный звонок Заявителя (либо на сообщение Заявителя, поступившее в АДС лично или по другим возможным каналам связи). В случае невозможности ответить Заявителю в течение 5 минут перезвонить звонившему в АДС Заявителю **в течение 10 минут** после поступления его телефонного звонка в АДС, **либо в течение 10 минут** рассмотреть заявку, поступившую в АДС путем голосового и (или) электронного сообщения.



**2. Зарегистрировать заявку в Журнале учета заявок.**



**3. Выяснить причины, характер заявки и принять оперативные решения о взаимодействии с иными аварийно-ремонтными службами (к примеру, аварийно-ремонтными службами ресурсоснабжающих организаций, подразделениями МЧС и др.). Сведения о принятом решении зафиксировать в Журнале учета заявок.**

**4. Сообщить Заявителю свои фамилию, имя и отчество, регистрационный номер заявки, время ее регистрации, сведения о регламентных сроках и мероприятиях по исполнению заявки. Заявитель не позднее получаса с момента регистрации заявки должен быть проинформирован о планируемых сроках исполнения его заявки**



**5.** Организовать исполнение поступившей заявки в нормативно установленные сроки.

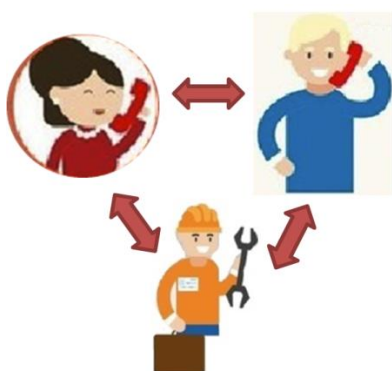
В случае аварийных повреждений внутридомовых систем водоснабжения, водоотведения и отопления проинформировать дежурную (информационно-диспетчерскую) службу района Санкт-Петербурга, на территории которого расположен МКД, о характере аварийного повреждения и планируемых сроках его устранения



**6.** Если исполнение заявки требует доступа сотрудника АДС в помещение МКД:

**6.1.** Проинформировать Заявителя о планируемой дате и времени начала исполнения заявки, причинах необходимости предоставления доступа в помещение, а также о фамилии, имени, отчестве (при наличии) сотрудника (сотрудников) АДС, который будет осуществлять исполнение заявки.

**6.2.** Согласовать с Заявителем время предоставления доступа в помещение МКД для проведения проверки по заявке о нарушении качества предоставления коммунальной услуги (проверка назначается **не позднее 2 часов** с момента получения заявки, если с Заявителем не согласовано иное время).



**7.** Осуществлять оперативный контроль сроков, качества исполнения поступивших заявок с использованием инструментов фотофиксации, оперативных и периодических опросов Заявителей на предмет качества исполнения поступивших заявок

**8.** Результаты контроля внести в Журнал учета заявок или в государственную информационную систему жилищно-коммунального хозяйства в случае ведения Журнала учета заявок в данной системе.



*\*принятые сокращения:*

**МКД** – многоквартирный дом;

**УО** – управляющая организация;

**АДС** – аварийно-диспетчерская служба УО;

**Заявка** - непосредственное обращение в АДС, в том числе посредством телефонной связи, а также с помощью прямой связи по переговорным устройствам, устанавливаемым в подъездах МКД и кабинах лифтов, или других возможных средств связи;

**Заявитель** – собственник или пользователь помещения в МКД;

**Журнал учета заявок** - журнал учета заявок или автоматизированная система учета таких заявок (при ее наличии). Журнал учета заявок должен быть прошнурован, пронумерован и скреплен печатью АДС (при наличии) или печатью УО. АДС обязана обеспечить хранение Журнала учета заявок в помещении АДС и ознакомление по желанию заявителей, в отношении которых эта служба осуществляет аварийно-диспетчерское обслуживание, с внесенными в Журнал учета заявок записями.