



**МИНИСТЕРСТВО
СТРОИТЕЛЬСТВА И ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ
(МИНСТРОЙ ЛНР)**

ПРИКАЗ

«17» июля 2025 г.

№ 105

г. Луганск

Зарегистрировано в Министерстве юстиции
Луганской Народной Республики
«23» 07 2025 г. за № 136/521

**Об утверждении Регламента аварийно-диспетчерского обслуживания
многоквартирных домов на территории Луганской Народной Республики
некоммерческой организации «Единый региональный фонд
по управлению многоквартирными домами на территории
Луганской Народной Республики»**

В целях организации управления многоквартирными домами, расположенными на территории Луганской Народной Республики, в соответствии с абзацем вторым пункта 4.1. раздела IV Положения о Министерстве строительства и жилищно-коммунального хозяйства Луганской Народной Республики, утвержденного Указом Главы Луганской Народной Республики от 09.06.2023 № УГ-55/23 (с изменениями), п р и к а з ы в а ю :

1. Утвердить прилагаемый Регламент аварийно-диспетчерского обслуживания многоквартирных домов на территории Луганской Народной Республики некоммерческой организации «Единый региональный фонд по управлению многоквартирными домами на территории Луганской Народной Республики».

2. Начальнику юридического отдела Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Луганской Народной Республики обеспечить в установленном порядке предоставление настоящего приказа на государственную регистрацию в Министерство юстиции Луганской Народной Республики.

3. Настоящий приказ вступает в силу со дня, следующего за днем официального опубликования.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра строительства и жилищно-коммунального хозяйства Луганской Народной Республики Дупленко С.П.

Министр

И.В. Жарков

УТВЕРЖДЕН

приказом Министерства строительства
и жилищно-коммунального хозяйства
Луганской Народной Республики
от «17» июля 2025 г. № 105

РЕГЛАМЕНТ

аварийно-диспетчерского обслуживания многоквартирных домов на территории Луганской Народной Республики некоммерческой организации «Единый региональный фонд по управлению многоквартирными домами на территории Луганской Народной Республики»

I. Общие положения

1.1. Организация аварийно-диспетчерского обслуживания многоквартирных домов является функцией по управлению многоквартирными домами единой региональной управляющей организации в отношении многоквартирных домов, управление которыми осуществляет некоммерческая организация «Единый региональный фонд по управлению многоквартирными домами на территории Луганской Народной Республики» (далее - Единый региональный фонд управления МКД).

1.2. Осуществление аварийно-диспетчерского обслуживания многоквартирных домов осуществляется в соответствии с правилами осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15.05.2013 № 416 «О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами» (далее – постановление Правительства Российской Федерации от 15.05.2013 № 416), с учетом особенностей осуществления деятельности Единого регионального фонда управления МКД.

1.3. Аварийно-диспетчерское обслуживание многоквартирных домов осуществляется:

центральной аварийно-диспетчерской службой Единого регионального фонда управления МКД (центральная аварийно-диспетчерская служба);

территориальными подразделениями (филиалами) Единого регионального фонда управления МКД;

специализированными организациями, осуществляющими аварийно-ремонтные работы в соответствии с заключенными с ними Единым региональным фондом управления МКД договорами на выполнение аварийно-ремонтных работ;

аварийными службами ресурсоснабжающих организаций в соответствии с заключенными с ними Единым региональным фондом управления МКД договорами на выполнение аварийно-ремонтных работ.

1.4. Центральная аварийно-диспетчерская служба:

1.4.1. осуществляет круглосуточный прием, регистрацию и рассмотрение заявок собственников и пользователей помещений в многоквартирных домах по вопросам, связанным с перерывами в предоставлении и качеством коммунальных услуг, содержанием общего имущества в многоквартирном доме, оказанием услуг и выполнением работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме, неисправностями и повреждениями общего имущества в многоквартирных домах, в том числе внутридомовых инженерных систем. Заявки принимаются посредством телефонной связи, при непосредственном обращении в аварийно-диспетчерскую службу, иным возможным способом;

1.4.2. осуществляет распределение принятых заявок по территориальным подразделениям и/или специализированным организациям, осуществляющим аварийно-ремонтные работы, аварийным службам ресурсоснабжающих организаций для их исполнения;

1.4.3. осуществляет контроль исполнения работ по устранению аварий, исполнения заявок. Результаты контроля вносятся в журнал учета аварий, журнал учета заявок;

1.4.4. обеспечивает принятие оперативных мер по обеспечению безопасности граждан в случае возникновения аварийных ситуаций или угрозы их возникновения.

1.5. Территориальные подразделения (филиалы) Единого регионального фонда управления МКД (далее – территориальные подразделения, филиалы):

1.5.1. осуществляют повседневный (текущий) контроль за работой внутридомовых инженерных систем, контроль качества коммунальных ресурсов на границе раздела внутридомовых инженерных систем и централизованных сетей инженерно-технического обеспечения;

1.5.2. перед локализацией аварийных повреждений внутридомовых инженерных систем холодного и горячего водоснабжения, водоотведения и внутридомовых систем отопления и электроснабжения, ликвидацией засоров внутридомовой инженерной системы водоотведения проводят их визуальный осмотр с использованием инструментов фотофиксации, передают информацию в центральную аварийно-диспетчерскую службу;

1.5.3. обеспечивают выполнение работ аварийного характера самостоятельно либо осуществляют контроль выполнения указанных работ привлеченными специализированными организациями, аварийными службам ресурсоснабжающих организаций;

1.5.4. осуществляют контроль сроков и качества выполнения работ по ликвидации аварий с использованием инструментов фотофиксации, передают информацию о ликвидации аварий в центральную аварийно-диспетчерскую службу для внесения в журнал аварий;

1.5.5. принимают и организуют исполнение заявок собственников и пользователей помещений в многоквартирных домах в отношении внутриквартирного инженерно-технического оборудования, связанного

с предоставлением коммунальных услуг;

1.5.6. осуществляют оперативный контроль сроков, качества исполнения поступивших заявок с использованием инструментов фотофиксации,

оперативных и периодических опросов собственников и пользователей помещений в многоквартирном доме на предмет качества исполнения поступивших заявок;

1.5.7. направляют в центральную аварийно-диспетчерскую службу информацию о выполнении заявок собственников и пользователей помещений в многоквартирном доме, связанных с общим имуществом собственников помещений в многоквартирных домах, предоставлением коммунальных услуг, результаты контроля качества исполнения заявок для внесения в журнал учета заявок;

1.5.8. принимают оперативные меры по обеспечению безопасности граждан в случае возникновения аварийных ситуаций или угрозы их возникновения.

1.6. Единый региональный фонд управления МКД обеспечивает взаимодействие аварийно-диспетчерской службы со своими территориальными подразделениями (филиалами), специализированными организациями, осуществляющими аварийно-ремонтные работы, аварийными службами ресурсоснабжающих организаций.

1.7. Для самостоятельного выполнения Единым региональным фондом управления МКД, ее территориальными подразделениями (филиалами) работ, связанных с устранением аварий и неисправностей, возникающих при работе внутридомовых систем инженерно-технического обеспечения, за исключением внутридомового и внутриквартирного газового оборудования и лифтов, установленных в многоквартирных домах, Единый региональный фонд управления МКД вправе создать мобильную аварийную службу, укомплектованную транспортом (спецтехникой), оборудованием, инструментами и приспособлениями, а также обеспечивает территориальные подразделения (филиалы) квалифицированными специалистами и необходимыми инструментами и оборудованием.

1.8. Единый региональный фонд управления МКД информирует собственников и пользователей помещений в многоквартирных домах об адресах и номерах телефонов центральной аварийно-диспетчерской службы, телефонов для приема заявок территориальных подразделений (филиалов), специализированных организаций, осуществляющих аварийно-ремонтные работы, аварийных служб ресурсоснабжающих организаций.

1.9. Центральная аварийно-диспетчерская служба должна быть обеспечена картами (схемами) местностей, списками и адресами аварийно-ремонтных организаций (служб), домашними адресами руководителей территориальных подразделений (филиалов), аварийно-ремонтных организаций (служб), их домашними и служебными телефонами, комплектами технической документации на многоквартирные дома, схемами отключающих и запорных

узлов внутридомовых систем инженерно-технического обеспечения, планами подземных коммуникаций (преимущественно в электронном виде) для предоставления специализированным организациям, осуществляющим аварийно-ремонтные работы, аварийным службам ресурсоснабжающих организаций, мобильной аварийной службе Единого регионального фонда управления МКД, выполняющих работы аварийного характера

на соответствующей территории.

II. Регламент работы центральной аварийно-диспетчерской службы

2.1. Работа центральной аварийно-диспетчерской службы осуществляется круглосуточно.

2.2. Центральная аварийно-диспетчерская служба:

2.2.1. Обеспечивает ответ на телефонный звонок собственника или пользователя помещения в многоквартирном доме в течение не более 5 минут, в случае необеспечения ответа в указанный срок – осуществление взаимодействия со звонившим лицом посредством телефонной связи в течение 10 минут после поступления телефонного звонка с использованием в соответствии с правилами осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15.05.2013 № 416 записи телефонного разговора либо предоставление технологической возможности оставить голосовое сообщение и (или) электронное сообщение, которое должно быть рассмотрено аварийно-диспетчерской службой в течение 10 минут после поступления.

2.2.2. При поступлении заявки выясняет причины, характер обращения, сообщает лицу, обратившемуся с заявкой, ее регистрационный номер, сведения о регламентных сроках и мероприятиях по исполнению заявки.

2.2.3. Принимает оперативное решение о мероприятиях по исполнению заявки. Заявки, связанные с обеспечением безопасности проживания, устраняются в первоочередном порядке.

2.2.4. При поступлении заявок (сигналов) об аварии или повреждении внутридомовых инженерных систем – вносит сведения об аварии, неисправностях или перерывах в работе систем инженерно-технического обеспечения многоквартирного дома в журнал учета аварий и Единую систему монитора инцидентов и аварий на объектах жилищно-коммунального хозяйства.

2.2.5. Информировывает аварийные службы ресурсоснабжающих организаций об аварии в течение 10 минут с момента получения информации об аварии или повреждении.

2.2.6. Информировывает орган местного самоуправления муниципального образования, на территории которого расположен многоквартирный дом, о характере аварийного повреждения и планируемых сроках его устранения либо об устранении аварии в течение одного рабочего дня с момента получения

информации об указанных аварийных повреждениях.

2.2.7. В случае, если заявка не связана с аварийной ситуацией – обеспечивает регистрацию заявок в журнале учета заявок собственников и пользователей помещений в многоквартирных домах и (или) в автоматизированной системе учета таких заявок (при ее наличии). Журнал учета заявок должен быть прошнурован, пронумерован и скреплен печатью единой региональной управляющей организации;

обеспечивает хранение журнала учета заявок в занимаемом этой службой помещении и ознакомление по желанию собственников и пользователей помещений в многоквартирных домах, в отношении которых эта служба

осуществляет аварийно-диспетчерское обслуживание, с внесенными в журнал учета заявок записями;

в случае если исполнение заявки требует доступа работника (работников) территориального подразделения (филиалов), организации, выполняющей работы по техническому обслуживанию общего имущества в многоквартирном доме, специализированной организации, осуществляющей аварийно-ремонтные работы, аварийной службы ресурсоснабжающей организации в помещение в многоквартирном доме, информирует (обеспечивает информирование) собственника или пользователя такого помещения о планируемой дате и времени начала исполнения заявки, необходимости предоставления доступа в помещение, а также о фамилии, имени, отчестве (при наличии) работника (работников), который будет осуществлять исполнение заявки;

осуществляет оперативный контроль сроков, качества исполнения поступивших заявок с использованием инструментов фотофиксации, оперативных и периодических опросов собственников и пользователей помещений в многоквартирном доме на предмет качества исполнения поступивших заявок. Результаты контроля вносятся в журнал учета заявок.

III. Организация работы аварийной бригады эксплуатационной службы территориального подразделения, филиала (при наличии), мобильной аварийной службы Единого регионального фонда управления МКД, организации, выполняющей работы по техническому обслуживанию общего имущества в многоквартирном доме, специализированной организации, осуществляющей аварийно-ремонтные работы, аварийной службы ресурсоснабжающей организации, с которыми Единым региональным фондом управления МКД заключены соответствующие договоры

3.1. Аварийная бригада представляет собой механизированное подразделение эксплуатационной службы территориального подразделения (филиала) (при наличии), мобильной аварийной службы Единого регионального фонда управления МКД, организации, выполняющей работы по техническому обслуживанию общего имущества в многоквартирном доме, специализированной организации, осуществляющей аварийно-ремонтные работы, аварийной службы ресурсоснабжающей организации, с которыми Единым региональным фондом управления МКД заключены соответствующие договоры и осуществляет оперативное устранение причин аварий и предотвращение распространения последствий аварий.

3.2. В обязанности аварийной бригады входит:

3.2.1. обеспечение постоянной готовности к выезду на место аварии в сроки установленные пунктом 13 раздела IV Правил осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15.05.2013 № 416;

3.2.2. прибытие к месту аварии в сроки установленные пунктом 13 раздела IV Правил осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15.05.2013 № 416 ;

3.2.3. выявление причин аварии, проведение подготовительных работ для ликвидации аварии;

3.2.4. выполнение работ по устранению причин аварии и предотвращению распространения последствий аварии;

3.2.5. проведение заключительных работ после устранения аварии;

3.2.6. возвращение на базу (место дислокации аварийной бригады) после устранения аварии или переезд на место другой аварии.

3.3. Обеспечение постоянной готовности аварийной бригады к выезду на место аварии достигается:

3.3.1. укомплектованностью аварийной бригады персоналом соответствующих специальностей;

3.3.2. наличием инструментов, механизмов, средств индивидуальной защиты, материалов, запасных частей и комплектующих изделий;

3.3.3. наличием технической документации на многоквартирные дома, схем отключающих и запорных узлов внутридомовых систем инженерно-технического обеспечения, планов подземных коммуникаций;

3.3.4. нахождением машины аварийной службы в рабочем состоянии, со своевременным проведением технических осмотров, заправленной горючим материалом, наличием всех необходимых разрешительных документов, регистрационных и опознавательных знаков;

3.3.5. ежедневным инструктажем рабочих аварийной бригады и ежедневным медицинским осмотром водителей перед выездом для ликвидации аварии;

3.3.6. работоспособностью мобильных средств связи.

3.4. Аварийные бригады должны незамедлительно устранять причины аварии.

Министр строительства
и жилищно-коммунального хозяйства
Луганской Народной Республики

И.В. Жарков