**Установлен порядок работы аварийно-диспетчерских служб**

Правительство Российской Федерации в постановлении от 27.03.2018 №311 регламентировало работу аварийно-диспетчерских служб управляющих организаций, товариществ собственников жилья и кооперативов.

В частности, документом вводится правило, что аварийно-диспетчерская служба должна обеспечивать ответ на телефонный звонок собственника или пользователя помещения в многоквартирном доме в течение 5 минут, а в случае необеспечения ответа в указанный срок – совершить «обратный вызов» в течение 10 минут после поступления телефонного звонка в службу либо предоставить технологическую возможность оставить голосовое и (или) электронное сообщение, которое должно быть рассмотрено в течение 10 минут после поступления.

Кроме того, аварийно-диспетчерская служба будет обязана локализовать аварийные повреждения внутридомовых инженерных систем холодного и горячего водоснабжения, водоотведения и внутридомовых систем отопления и электроснабжения не позднее, чем через полчаса с момента регистрации заявки.

Также для служб определены предельные сроки выполнения и других обязанностей: ликвидация засоров внутридомовой инженерной системы водоотведения – в течение 2 часов с момента регистрации заявки; ликвидация засоров мусоропроводов внутри многоквартирных домов – в течение 2 часов с момента регистрации заявки, но не ранее 8 часов и не позднее 23 часов при круглосуточном приеме заявок; подача коммунальных услуг при аварийных повреждениях внутридомовых инженерных систем холодного и горячего водоснабжения, водоотведения и внутридомовых систем отопления и электроснабжения – в срок, не нарушающий установленную жилищным законодательством продолжительность перерывов в предоставлении указанных услуг; устранение аварийных повреждений внутридомовых инженерных систем холодного и горячего водоснабжения, водоотведения и внутридомовых систем отопления и электроснабжения – в срок не более 3 суток с даты аварийного повреждения.

При этом собственник или пользователь помещения в многоквартирном доме должен быть проинформирован о планируемых сроках исполнения заявки в течение получаса с момента ее регистрации. В настоящий момент указанные сроки законодательством не определены.

Кроме того, установлено, что выполнение заявок об устранении мелких неисправностей и повреждений осуществляется в круглосуточном режиме в соответствии с согласованными с собственником или пользователем помещения в многоквартирном доме, направившим заявку, сроком и перечнем необходимых работ и услуг.