

Новые правила работы управляющих компаний

Правительство РФ урегулировало работу аварийно-диспетчерских служб управляющих организаций.

По новым правилам ответить на звонок, они обязаны в течение 5 минут, а в случае не обеспечения ответа в указанный срок – совершить "обратный вызов" в течение 10 минут после поступления телефонного звонка.

Так же должна быть технической возможностью оставить голосовое сообщение, которое должно быть так же рассмотрено в течение 10 минут после поступления.

Ремонтникам дается 30 минут на локализацию повреждений инженерных систем, а на устранение поломок отводится не более 3 суток. Засоры должны ликвидироваться в течение 2 часов с момента поступления заявки.

У сотрудника аварийно-диспетчерской службы при себе должно быть рабочее удостоверение и опознавательный знак - бейдж или нашивка на одежде с указанием названия организации, ФИО, профессии.

Председатель правительства РФ Дмитрий Медведев подписал постановление, призванное усовершенствовать законодательство в сфере ЖКХ и повысить качество оказания услуг для населения. В частности документ устанавливает время, за которое аварийные службы управляющих организаций должны отвечать на звонки граждан и сроки, в которые должно устранить ту или иную аварию. Стандарты деятельности аварийных диспетчерских служб до этого момента были прописаны только в нормативных актах Советского Союза, подчеркнул зам главы правительства Дмитрий Козак на совещании Медведева с вице-преьерами вчера, 2 апреля. Новое постановление опубликовано в Российской Газете и, следовательно, вступило законную в силу. Скорость реакции аварийно-диспетчерских служб прописали до минут Документ предписывает управляющим компаниям организовать работу аварийных служб так, чтобы дозвониться в диспетчерскую можно было максимум за 5 минут, а ответ службы должен последовать максимум через 10 минут. Аварийно-диспетчерская служба должна работать круглосуточно. Повреждения внутридомовых инженерных систем специалисты обязаны локализовать в течение 30 минут с момента регистрации заявки, ликвидировать засоры – в течение двух часов. На восстановление работы внутридомовых инженерных систем после аварий отведено трое суток. Сотрудников УК жильцы будут знать по имени Отдельно оговаривается, что если исполнение заявки требует доступа в жилое помещение, сотрудник аварийно-диспетчерской службы должен иметь при себе служебное удостоверение, а также бейдж или нашивку на одежде с указанием названия организации, фамилии, имени, отчества и профессиональной специализации. А еще диспетчерская служба должна будет сама же вести контроль исполнения заявок и вносить данные об этом в электронный журнал. Осмотры общедомового имущества дважды в год обязательны Также в постановлении прописаны сроки, в которые УК должны осматривать общедомовое имущество. Помимо осмотров отдельных частей систем согласно технической документации на конкретное оборудование, предусмотрен сезонный осмотр всего общего имущества дважды в год: по окончании отопительного сезона, после таяния

снега, и осенью, перед началом отопительного сезона. Внеочередные осмотры проводятся в течение одних суток после произошедших аварий, опасного природного процесса или явления, катастрофы, стихийного или другого бедствия, говорится в документе. Жильцы должны видеть, за что платят УК. Управляющие компании согласно постановлению должны озаботиться тем, чтобы рассказать потребителям услуг о своей деятельности. Тарифы на услуги ЖКХ и их обоснование будет размещено на оборотной стороне платежек, досках объявлений в каждом подъезде, официальных сайтах компаний. До офиса УК можно будет дойти пешком. Управляющие компании должны будут разместить офисы своих представительств в шаговой доступности от обслуживаемых домов. На дорогу до офиса пешком у гражданина должно уйти не более часа, и сотрудники должны на месте предоставить клиенту необходимую информацию. Чего будут стоить перемены потребителю услуг ЖКХ. На совещании вице-премьер Дмитрий Козак заявил, что весь комплекс дополнительных требований планируется реализовать не за счёт увеличения платы за жилищные услуги. Плата за ЖКХ иногда в разы отличается в пределах одного населенного пункта, то есть реальная их стоимость завышается. Распространение информации о тарифах с их обоснованием поможет гражданам выбрать подходящую компанию. Таким образом, по идее правительства, удастся косвенно регулировать стоимость услуг ЖКХ. Ранее, после введения обязательного лицензирования УК, 13% компаний ушли из этой сферы. При этом в стране сегодня действует 21 тысяча управляющих организаций. Возможно, некоторые несостоятельные компании потеряют своих клиентов в ходе реализации нормативов нового постановления.

Документом установлены новые требования к аварийно-диспетчерским службам, порядку их деятельности. Подробно изложены обязанности, в том числе по рассмотрению заявок собственников и нанимателей и порядку их рассмотрения. При этом предусмотрена регистрация заявок в журнале учета заявок или в автоматизированной системе учета заявок при ее наличии.

Теперь более детально регламентирован порядок раскрытия и размещения информации управляющей организацией, ТСЖ или ЖСК, а также перечень информации, обязательной для раскрытия. Уточнены сроки, порядок подачи, приема, регистрации и ответа на обращения и запросы собственников.

В начале апреля 2018 года были официально опубликованы несколько нормативных правовых актов, вносящих изменения в нормы жилищного законодательства. Приводим краткий обзор наиболее важных изменений.

С 3 апреля 2018 года вступил в силу Федеральный закон от 03.04.2018 № 59 «О внесении изменений в жилищный кодекс Российской Федерации»