

**МИНИСТЕРСТВО СТРОИТЕЛЬСТВА И ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО
ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

ПИСЬМО

от 14 октября 2024 г. N 26746-ОГ/00

Отдел управления жилищным фондом и предоставления коммунальных услуг Департамента развития жилищно-коммунального хозяйства Минстроя России рассмотрел обращение и в пределах своей компетенции сообщает.

В силу части 15 статьи 161 Жилищного кодекса Российской Федерации (далее - ЖК РФ) организация, осуществляющая поставки ресурсов, необходимых для предоставления коммунальных услуг, отвечает за поставки указанных ресурсов надлежащего качества до границ общего имущества в многоквартирном доме (далее - МКД) и границ внешних сетей инженерно-технического обеспечения данного дома, если иное не установлено договором с такой организацией.

Частью 1 статьи 161 ЖК РФ предусмотрено, что управление МКД должно обеспечивать благоприятные и безопасные условия проживания граждан, надлежащее содержание общего имущества в МКД, решение вопросов пользования указанным имуществом, а также предоставление коммунальных услуг гражданам, проживающим в таком доме, или в случаях, предусмотренных статьей 157.2 ЖК РФ, постоянную готовность инженерных коммуникаций и другого оборудования, входящих в состав общего имущества собственников помещений в МКД, к предоставлению коммунальных услуг.

При этом в силу пункта 3 части 11 статьи 161 ЖК РФ лицо, осуществляющее управление МКД, также обязано принимать от собственников помещений в МКД и нанимателей жилых помещений по договорам социального найма или договорам найма жилых помещений государственного либо муниципального жилищного фонда в данном доме обращения о нарушениях требований к качеству коммунальных услуг и (или) непрерывности обеспечения такими услугами, нарушениях при расчете размера платы за коммунальные услуги и взаимодействовать с ресурсоснабжающими организациями (далее - РСО) и региональным оператором по обращению с твердыми коммунальными отходами при рассмотрении указанных обращений, проведении проверки фактов, изложенных в них, устранении выявленных нарушений и направлении информации о результатах рассмотрения обращений в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

Таким образом, лицо, осуществляющее управление МКД, выступает "единым окном" для приема жалоб потребителей на нарушение качества предоставляемых коммунальных услуг и обязано отвечать за качество предоставляемых коммунальных услуг внутри многоквартирного дома в части надлежащего содержания внутридомовых инженерных коммуникаций, тогда как РСО отвечает за качество коммунальных услуг, предоставленных до границы внутридомовых инженерных коммуникаций.

Для повседневного контроля за работой внутридомовых инженерных систем дома, контроля качества коммунальных ресурсов, круглосуточной регистрации и контроля выполнения в установленные сроки заявок собственников и пользователей помещений МКД по вопросам, связанным с предоставлением коммунальных услуг, содержанием общего имущества МКД, оказанием услуг и выполнением работ по содержанию и ремонту общего имущества МКД, об устранении неисправностей и повреждений внутридомовых инженерных систем и исполнении иных обязательств управляющей организации, предусмотренных договором управления МКД, а также для принятия оперативных мер по обеспечению безопасности граждан в случае возникновения аварийных ситуаций или угрозы их возникновения управляющая организация должна создать круглосуточную аварийно-диспетчерскую службу (далее - АДС), согласно пунктам 9, 10, 12, 13 Правил осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 15 мая 2013 г. N 416 "О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами" (далее - Правила N 416).

Согласно пункту 13 Правил N 416 АДС обеспечивает, в том числе:

- локализацию аварийных повреждений внутридомовых инженерных систем холодного и горячего водоснабжения, водоотведения и внутридомовых систем отопления и электроснабжения не более чем в течение получаса с момента регистрации заявки;

- ликвидацию засоров внутридомовой инженерной системы водоотведения в течение двух часов с момента регистрации заявки;

- подачу 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 Российской Федерации продолжительность перерывов в предоставлении коммунальных 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 МКД должен быть в течение получаса с момента регистрации заявки проинформирован о планируемых сроках исполнения заявки.

В случае аварийных повреждений внутридомовых инженерных систем холодного и горячего водоснабжения, водоотведения и внутридомовых систем отопления аварийно-диспетчерская служба также информирует орган местного самоуправления муниципального образования, на территории которого расположен МКД, о характере аварийного повреждения и планируемых сроках его устранения.

Согласно пункту 2.2.6 постановления Госстроя России от 27 сентября 2003 г. N 170 "Об утверждении правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда" (далее Правила N 170) заявки на неисправность инженерного оборудования или конструкций должны рассматриваться в день их поступления, не позднее чем на следующий день должно быть организовано их устранение. В тех случаях, когда для устранения неисправностей требуется длительное время или запчасти, которых в данный момент нет в наличии, необходимо о принятых решениях сообщить заявителю. Аналогичные меры должны быть приняты и по заявкам, полученным по телефону или через систему диспетчерской связи. Аварийные заявки устраняются в сроки, указанные в приложении N 2 к Правилам N 170.

Порядок приема заявок урегулирован Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 г. N 354 (далее - Правила N 354). На основании пунктов 105-109 Правил N 354, при обнаружении факта нарушения качества коммунальной услуги потребитель уведомляет об этом аварийно-диспетчерскую службу исполнителя или иную указанную им службу.

Выполнение заявок об устранении мелких неисправностей и повреждений осуществляется в круглосуточном режиме в соответствии с согласованными с собственником или пользователем помещения в МКД, направившим заявку, сроком и перечнем необходимых работ и услуг.

Работа АДС должна осуществляться в соответствии с требованиями нормативных правовых актов Российской Федерации, направленными на обеспечение тишины и покоя граждан. Управляющая организация, товарищество или жилищный кооператив обязаны обеспечить осуществление аварийно-диспетчерского обслуживания в соответствии с требованиями Правил N 416 и Правил N 354.

Указанные требования распространяются исключительно на лицензионную деятельность. Следовательно, обеспечение работы аварийно-диспетчерской службы - это обязанность

управляющей организации.

При этом в соответствии с пунктом 14 Правил N 416, при поступлении сигналов об аварии или повреждении внутридомовых инженерных систем холодного и горячего водоснабжения, водоотведения и внутридомовых систем отопления и электроснабжения, информационно-телекоммуникационных сетей, систем газоснабжения и внутридомового газового оборудования, входящих в состав общего имущества собственников помещений в МКД, аварийно-диспетчерская служба сообщает об этом в аварийные службы соответствующих РСО и устраняет такие аварии и повреждения самостоятельно либо с привлечением указанных служб, а в случаях, когда законодательством Российской Федерации предусмотрены специальные требования к осуществлению РСО деятельности по аварийно-диспетчерскому обслуживанию, аварийно-диспетчерская служба сообщает об этом в аварийные службы соответствующих РСО и контролирует устранение ими таких аварий и повреждений.

Согласно подпункту "в" пункта 31(1) Правил N 354 управляющая организация обязана принимать сообщения потребителей о факте предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества, даже если эти коммунальные услуги предоставляются собственникам по прямому договору. Работник АДС должен немедленно после получения сообщения уведомить РСО, у которой исполнитель приобретает коммунальный ресурс, дату и время проведения проверки.

Нарушение вышеуказанных требований к осуществлению аварийно-диспетчерского обслуживания будет считаться грубым нарушением лицензионных требований, что может повлечь для организации, осуществляющей деятельность по управлению МКД, административную ответственность.

На основании изложенного, организация аварийно-диспетчерской службы - это лицензионное требование, а значит, такая обязанность относится к деятельности управляющей организации. Для РСО создание аварийно-диспетчерской службы не является обязательным требованием.

Обращаем внимание, что в соответствии с пунктом 2 Правил подготовки нормативных правовых актов федеральных органов исполнительной власти и их государственной регистрации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 13 августа 1997 г. N 1009, письма федеральных органов исполнительной власти не являются нормативными правовыми актами.

Начальник отдела управления
жилищным фондом и предоставления
коммунальных услуг
М.А.ГОРЯЧЕВА
