Тема 34: «Аварийные ситуации в ЖКХ: кто поможет? кто спасет?»

**(Слайд 2) Аварийная ситуация** – это сочетание условий и обстоятельств, создающих угрозу возникновения аварий и других происшествий, которые могут привести к взрыву, пожару, затоплению, отравлению, гибели или травмированию (заболеванию) людей, животных, потере материальных ценностей.

Последствиями коммунальных аварий могут являться затопление жилья, выход из строя бытовой техники, повреждение транспортных средств, необходимость ремонта в квартирах, потребность в приобретении вещей, поддерживающих комфортное проживание (теплообогревателей, генераторов и т.п.). Причиненный в результате коммунальной аварии вред подлежит возмещению виновным лицом в полном объеме.

**!!! В большинстве случаев причиной аварийных ситуаций в многоквартирных жилых домах является ненадлежащее обслуживание общего имущества организациями, ответственными за содержание дома.**

(Слайд 3) Согласно Постановления Правительства РФ от 13.08.2006 № 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме...» содержание общего имущества (в том числе внутридомовых инженерных систем холодного и горячего водоснабжения, водоотведения, газоснабжения и отопления) в надлежащем состоянии, является обязанностью организации, осуществляющей управление многоквартирным домом (управляющая компания, ТСЖ, ЖСК).

В иных случаях необходимо установить лицо, ответственное за причинение ущерба. Это может быть:

* собственник жилых/нежилых помещений в МКД, в случае возникновения аварии по причине неисправности сетей, оборудования, не входящих в состав общего имущества;
* организация, которая обслуживает систему коммунальной инфраструктуры, в случае возникновения аварии за пределами многоквартирного дома.

В любом случае авария подлежит устранению исполнителем коммунальных услуг путем принятия заявки аварийно-диспетчерской службой и ее выполнения в установленные законом и договором сроки.

Управляющая организация должна обеспечить жильцов дома контактной информацией об аварийных службах жилищного хозяйства, на обязанности которых лежит ликвидация аварий в жилых домах.

**Нормативная база**

(Слайд 4) Данную сферу регулирует множество законов и подзаконных нормативных актов. Основные из них:

* Жилищный кодекс Российской Федерации,
* Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 №354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»,
* Постановление Правительства РФ от 13.08.2006 № 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме...»
* Постановление Госстроя РФ от 27.09.2003 № 170 «Об утверждении Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда».

(Слайд 5) Органы государственной власти и органы местного самоуправления в пределах своих полномочий обеспечивают условия для осуществления гражданами права на жилище, в том числе обеспечивают защиту прав и законных интересов граждан, приобретающих жилые помещения и пользующихся ими на законных основаниях, потребителей коммунальных услуг, а также услуг, касающихся обслуживания жилищного фонда.

Не менее важную роль играет государственный жилищный надзор, муниципальный жилищный контроль и общественный жилищный контроль, регулируемый ст. 20 Жилищного кодекса РФ и иными нормативными актами.

Должностные лица управления Ставропольского края по строительному и жилищному надзору вправе привлекать управляющие организации к административной ответственности за нарушение правил содержания и ремонта жилых домов и (или) жилых помещений. В случае выявления специалистами управления нарушений виновных обяжут их устранить и накажут штрафом.

Помимо проверок в плановом режиме, управлением может быть проведена проверка по письменному заявлению собственников помещений в многоквартирном доме.

**Аварийно-диспетчерская служба**

(Слайд 6) Для управления и контроля за техническим состоянием жилищного фонда создаются объединенные диспетчерские службы (ОДС) или районные диспетчерские службы (РДС) на микрорайоны или группы домов. Для каждой ОДС устанавливается перечень объектов диспетчеризации и контролируемых параметров инженерного оборудования.

Средства автоматизации и диспетчеризации инженерного оборудования, средства связи, контрольно-измерительные приборы и счетчики должны устанавливаться в соответствии с инструкцией завода-изготовителя по проектам, выполненным специализированной организацией, и обеспечивать соответственно поддержание заданных режимов работы инженерного оборудования, своевременную подачу сигналов о нарушениях режимов работы или аварий, проводить измерение параметров работы оборудования для визуального или автоматического контроля его работы, надежную связь нанимателей, арендаторов и собственников приватизированных жилых помещений и диспетчерской, а также диспетчерской со службами по техническому обслуживанию и аварийными службами.

Объединенные диспетчерские службы (ОДС) должны вести в специальных журналах учет заявок на оперативное устранение неисправностей и повреждений инженерного оборудования в квартирах, строительных конструкциях и других элементах зданий, контролировать по срокам и качеству выполнения.

ОДС осуществляет контроль за работой следующего инженерного оборудования:

* лифтов;
* систем отопления и горячего водоснабжения (тепловых пунктов, бойлерных, котельных, элеваторных узлов);
* систем холодного водоснабжения (насосных установок, водоподкачек), канализации;
* систем газоснабжения;
* электрощитовых жилых домов, дежурного освещения лестничных клеток, подъездов и дворовых территорий;
* кодовых запирающих устройств в жилых домах.

Кроме того, система диспетчеризации обеспечивает:

* контроль загазованности технических подполий и коллекторов;
* громкоговорящую (двухстороннюю) связь с абонентами (пассажирами лифтов, жильцами, дворниками), служебными помещениями, организациями по обслуживанию жилищного фонда, объектами другого инженерного оборудования (противопожарный водопровод, противодымная защита, пожарная сигнализация и т.д.);
* установок и средств автоматизированной противопожарной защиты зданий повышенной этажности;
* сигнализацию при открывании дверей подвалов, чердаков, машинных помещений лифтов, щитовых.

Служба ОДС ведет непрерывный контроль за работой инженерного оборудования, регистрирует его работу в соответствующих журналах и немедленно устраняет мелкие неисправности и аварии; о всех авариях или перерывах в работе систем водоснабжения, канализации, тепло-, электроснабжения срочно сообщает в аварийную службу организации по обслуживанию жилищного фонда, а также в специализированные организации, обслуживающие лифты, газовое оборудование, водопроводно-канализационное и др.

**(Слайд 7) Аварийная заявка** – это обращение собственника или нанимателя жилья, связанное с возникновением аварийной ситуации в жилом здании (происшествия, представляющие угрозу жизни и здоровью людей либо приводящее к крупным повреждениям или отказам конструкций и систем инженерных систем жилого здания).

Принимая заявки об аварийных ситуациях или неисправностях, диспетчер аварийно диспетчерской службы выясняет их причины, характер и принимает оперативные решения о взаимодействии с аварийно-ремонтными службами (АРС), в том числе занося в журнал данные об авариях, неисправностях или перерывах в работе систем инженерно-технического обеспечения многоквартирного дома. Организует в установленные сроки устранение аварий и неисправностей, направляя АРС к месту аварий.

Оказание услуг диспетчерского и (или) аварийно-ремонтного обслуживания должно быть организовано круглосуточно, службы укомплектованы средствами оперативной связи, квалифицированными специалистами, транспортом, техникой (спецтехникой) и другим необходимым оборудованием и приспособлениями.

При выполнении работ (услуг) должны быть обеспечены:

- максимально короткое время дозвона потребителя (заявителя) до диспетчерской службы;

- оперативность реагирования и устранения аварийных ситуаций или неисправностей.

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.

(Слайд 8-15) Аварийные заявки устраняются в сроки, указанные в ниже приведенной таблице. Заявки, связанные с обеспечением безопасности проживания, устраняются в срочном порядке.

**Предельные сроки устранения неисправностей при выполнении внепланового (непредвиденного текущего ремонта отдельных частей жилых домов и их оборудования)**

В приложении № 2 к Постановлению Госстроя РФ от 27.09.2003 N 170 «Об утверждении Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда» установлены предельные сроки устранения неисправностей при выполнении внепланового (непредвиденного) текущего ремонта отдельных частей жилых домов и их оборудования:

|  |  |
| --- | --- |
| Неисправности конструктивных элементов и оборудования | Предельный срок выполнения ремонта |
| 1 | 2 |
| КРОВЛЯ |
| Протечки в отдельных местах кровли | 1 сут. |
| Повреждения системы организованного водоотвода (водосточных труб, воронок, колен, отметов и пр., расстройство их креплений) | 5 сут. |
| СТЕНЫ |
| Утрата связи отдельных кирпичей с кладкой наружных стен, угрожающая их выпадением | 1 сут. (с немедленным ограждением опасной зоны) |
| Неплотность в дымоходах и газоходах и сопряжения их с печами | 1 сут. |
| ОКОННЫЕ И ДВЕРНЫЕ ЗАПОЛНЕНИЯ |
| Разбитые стекла и сорванные створки оконных переплетов, форточек, балконных дверных полотен в зимнее время в летнее время | 1 сут. 3 сут. |
| Дверные заполнения (входные двери в подъездах) | 1 сут. |
| ВНУТРЕННЯЯ И НАРУЖНАЯ ОТДЕЛКА |
| Отслоение штукатурки потолка или верхней части стены, угрожающее ее обрушению | 5 сут. (с немедленным принятием мер безопасности) |
| Нарушение связи наружной облицовки, а также лепных изделий, установленных на фасадах со стенами | Немедленное принятие мер безопасности |
| ПОЛЫ |
| Протечки в перекрытиях, вызванные нарушением водонепроницаемости гидроизоляции полов в санузлах | 3 сут. |
| ПЕЧИ |
| Трещины и неисправности в печах, дымоходах и газоходах, могущие вызвать отравление жильцов дымовыми газами и угрожающие пожарной безопасности здания | 1 сут. (с незамедлительным прекращением эксплуатации до исправления) |
| САНИТАРНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБОРУДОВАНИЕ |
| Течи в водопроводных кранах и в кранах сливных бачков при унитазах | 1 сут. |
| Неисправности аварийного порядка трубопроводов и их сопряжений (с фитингами, арматурой и приборами водопровода, канализации, горячего водоснабжения, центрального отопления, газооборудования) | Немедленно |
| Неисправности мусоропроводов | 1 сут. |
| ЭЛЕКТРООБОРУДОВАНИЕ |
| Повреждение одного из кабелей, питающих жилой дом. Отключение системы питания жилых домов или силового электрооборудования | При наличии переключателей кабелей на воде в дом - в течение времени, необходимого для прибытия персонала, обслуживающего дом, но не более 2 ч |
| Неисправности во вводно-распредительном устройстве, связанные с заменой предохранителей, автоматических выключателей, рубильников | 3 ч |
| Неисправности автоматов защиты стояков и питающих линий | 3 ч |
| Неисправности аварийного порядка (короткое замыкание в элементах внутридомовой электрической сети и т.п.) | Немедленно |
| Неисправности в электроплите, с выходом из строя одной конфорки и жарочного шкафа | 3 сут. |
| Неисправности в электроплите, с отключением всей электроплиты | 3 ч |
| Неисправности в системе освещения общедомовых помещений (с заменой ламп накаливания, люминесцентных ламп, выключателей и конструктивных элементов светильников) | 7 сут. |
| ЛИФТ |
| Неисправности лифта | Не более 1 сут. |

**Примечание.** Сроки устранения отдельных неисправностей указаны с момента их обнаружения или заявки жильцов.

Впрочем, некоторые эксперты считают, что многие временные рамки в постановлении не совсем корректны. Например, на устранение в кровле протечек дают сутки, хотя за это время могут всего лишь локализовать аварию, чтобы по потолкам не текла вода. А серьезный ремонт поврежденного участка займет куда больше времени.

Другой пример. На замену лампочки отводится неделя! Хотя это дело пяти минут. При аварии или неисправности жилец должен в первую очередь позвонить дежурному диспетчеру ТСЖ или управляющей компании. Заявку принимают, сообщают ее номер. А если опередили с жалобой, пояснить, что проблема известна, и рассказать, что конкретно делают. Также обязаны назвать номер заявки.

Если проблема серьезная, касается не одного дома - допустим, повреждение магистралей водопровода, канализации, теплоснабжения, телефонной сети, - районная аварийная служба передает информацию городским коллегам и следит за выполнением работ до полной ликвидации аварии и устранения последствий.

За работу аварийной бригады, которая устранила поломку инженерных сетей, входящих в состав общего имущества МКД, отдельно платить не нужно. Оплата ее труда идет за счет ваших ежемесячных платежей по тарифу «содержание и ремонт жилья».

**Техническое обслуживание инженерных сетей, несанкционированное вмешательство в работу которых запрещено**

(Слайд 16) Техническое обслуживание жилищного фонда включает работы по контролю за его состоянием, поддержанию в исправности, работоспособности, наладке и регулированию инженерных систем и т.д. Контроль за техническим состоянием осуществляется путем проведения плановых и внеплановых осмотров.

**Системы теплоснабжения**

Системы теплоснабжения (котельные, тепловые сети, тепловые пункты, системы отопления и горячего водоснабжения) жилых зданий должны постоянно находиться в технически исправном состоянии.

Организации по обслуживанию жилищного фонда (УК, ТСЖ/ЖСК и т.д.) обязаны своевременно производить наладку, ремонт и реконструкцию инженерных систем и оборудования.

Реконструкция, капитальный ремонт и наладка систем должна производиться, как правило, специализированными монтажными и наладочными организациями.

**Внутридомовые системы газоснабжения**

Собственники и наниматели жилья обязаны обеспечивать надлежащее техническое состояние и безопасность эксплуатируемых внутренних устройств газоснабжения. А также немедленно сообщать энергоснабжающей организации об авариях, о пожарах, неисправностях приборов учета газа и об иных нарушениях, возникающих при пользовании газом в быту.

Монтаж и демонтаж газопроводов, установка газовых приборов, аппаратов и другого газоиспользующего оборудования, присоединение их к газопроводам, системам поквартирного водоснабжения и теплоснабжения производится специализированными организациями.

Самовольная перекладка газопроводов, установка дополнительного и перестановка имеющегося газоиспользующего оборудования не допускаются. Работы по установке дополнительного оборудования выполняет специализированная организация по согласованию с газоснабжающей организацией.

**Вентиляция**

Ремонт дымоходов и вентиляционных каналов допускается производить лицам, имеющим соответствующую подготовку, под наблюдением инженерно-технического работника организации по обслуживанию жилищного фонда.

О всех случаях наличия запаха газа или повреждения сети необходимо срочно сообщить аварийной службе эксплуатационной организации газораспределительных систем по телефону.

Организация по обслуживанию жилищного фонда обязана обеспечить проветривание загазованного и ближайшего к нему помещения с предварительным предупреждением жильцов о немедленном прекращении пользования открытым огнем, газовыми и электрическими приборами, электрозвонками при обнаружении запаха газа в любом помещении дома.

При обнаружении запаха газа в техническом подполье, подвале, служебном помещении, колодце запрещается пользоваться открытым огнем, курить, включать и выключать электроосвещение; открытые входы или люки должны быть ограждены, вблизи загазованных мест запрещается производство огневых работ и пребывание машин с работающими двигателями.

Проверка и прочистка дымоходов и вентиляционных каналов должна оформляться актами.

Самовольные ремонты, переделки и наращивание дымоходов и вентиляционных каналов не допускаются.

После каждого ремонта дымоходы и вентиляционные каналы подлежат проверке и прочистке независимо от предыдущей проверки и прочистки в сроки, установленные в актах.

**Лифтовое оборудование**

Содержание, обслуживание и технический надзор за лифтами следует осуществлять специализированной организацией.

Ликвидацию сбоев в работе лифтов в вечернее, ночное время и выходные дни должна осуществлять аварийная служба.

**Возмещение ущерба**

Управляющая организация привлекается к ответственности за возникновение коммунальной аварии в случае неисполнения обязанностей по договору управления многоквартирным домом. Чаще всего собственники жилых помещений вынуждены обращаться в суд. Помимо суммы убытков исполнителю, признанному виновным в причинении ущерба, приходится возмещать истцу также и судебные расходы. Для обращения в суд с требованием о возмещении ущерба, причиненного в результате коммунальной аварии, необходимо достоверно установить, а в дальнейшем доказать факт произошедшей коммунальной аварии и вину обслуживающей организации.

Поэтому, чтобы добиться возмещения причиненного ущерба следует придерживаться следующего алгоритма действий:

1. Подать заявку диспетчеру аварийной службы (управляющей компании) с сообщением о факте аварии. Заявка подается в любое время суток.

Одновременно направить письменное заявление исполнителю услуг (в управляющую организацию) с целью проведения осмотра квартиры и выявления причины аварии.

Для составления акта создается комиссия, которая фиксирует виды, размер (объем) повреждений и, самое главное, причину аварии.

Один экземпляр акта обязательно передается владельцу квартиры.

2. Имея акт о причинении материального ущерба, необходимо определить и его размер.

Для этого можно провести независимую оценку с привлечением сторонней экспертной организации. Она составит смету средств, которые потребуются для проведения восстановительных работ.

Также можно произвести восстановительные работы (например, покрасить пол, наклеить новые обои, отремонтировать телевизор) за свой счет. Но при этом нужно сохранять документы, подтверждающие факт восстановления утраченного имущества (чеки, квитанции, договора выполнения работ и др.).

3. Собрав доказательства, подтверждающие факт причинения материального ущерба, необходимо направить виновнику заявление в письменной форме с требованием возместить стоимость потраченных денежных средств с приложением вышеуказанных документов.

В случае, если исполнитель услуг на данное заявление не реагирует или отказал в удовлетворении требования, следует обращаться в суд с исковым заявлением.

Спасибо за внимание!

На следующем занятии мы рассмотрим тему «Минимум управления»: какие виды работ управляющая компания должна выполнять в многоквартирном доме?