

С 01.03.2019 г. вступили в силу новые правила работы для аварийно-диспетчерских служб, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 27.03.2018 г. № 331.

Автоматизированная система управления «Жилищный стандарт» полностью соответствует новым требованиям законодательства.

**Требования, внесенные
Постановлением Правительства
РФ от 27.03.2018 г. № 331 в Правила
осуществления деятельности по
управлению многоквартирными
домами от 15.05.2013 г. № 416.**

**Реализация в
АСУ «Жилищный стандарт»**

П. 10 ПП РФ от 15.05.2013 г. № 416:
АДС осуществляет круглосуточную регистрацию и контроль выполнения заявок собственников и пользователей помещений в МКД.

В вечернее и ночное время, а также в выходные и праздничные дни можно сделать автоматическую переадресацию звонков на мобильный номер диспетчера или иного сотрудника. При этом все звонки будут регистрироваться в АСУ также как в рабочее время.

П. 13 ПП РФ от 15.05.2013 г. № 416:
АДС обеспечивает ответ на телефонный звонок собственника или пользователя помещения в МКД в течение не более 5 минут.

В журнале заявок АСУ «Жилищный стандарт» диспетчером фиксируется точное время поступления звонка. Модуль «Телефония» позволяет автоматически фиксировать время звонка по данным цифровой АТС, а также время ожидания ответа диспетчера и историю взаимодействия с голосовым меню.

П. 13 ПП РФ от 15.05.2013 г. № 416:
В случае необеспечения ответа в течение 5 минут, диспетчер должен перезвонить собственнику или пользователю помещения в МКД в течение 10 минут после поступления его телефонного звонка в АДС.

В журнале звонков регистрируются все входящие звонки, в том числе пропущенные диспетчером. Такие звонки помечаются специальным маркером и фиксируется время их поступления.

П. 13 ПП РФ от 15.05.2013 г. № 416:

В случае необеспечения ответа в течение 5 минут, должна быть предоставлена технологическая возможность оставить голосовое сообщение и (или) электронное сообщение, которое должно быть рассмотрено АДС в течение 10 минут после поступления.

В АСУ «Жилищный стандарт» реализована возможность оставлять голосовые сообщения. Данный функционал появляется у пользователей модуля «Телефония». Диспетчер всегда видит количество неотработанных голосовых сообщений рядом с названием журнала «Голосовая почта».

П. 10 ПП РФ от 15.05.2013 г. № 416:

Собственник или пользователь помещения в МКД должен быть в течение получаса с момента регистрации заявки проинформирован о планируемых сроках исполнения заявки.

Срок исполнения заявки автоматически устанавливается с назначением исполнителя, одновременно с этим формируется уведомление собственнику, которое может быть отправлено следующими способами:

- уведомление в мобильном приложении;
- SMS-сообщение;
- в личном кабинете на сайте УК;
- автоинформатор модуля «Телефония».

П. 17 ПП РФ от 15.05.2013 г. № 416:

Регистрация заявок осуществляется в журнале учета заявок собственников и пользователей помещений в МКД или в автоматизированной системе учета заявок с использованием в соответствии с законодательством РФ записи телефонного разговора.

Пользователям АСУ «Жилищный стандарт» доступна функция записи телефонных разговоров с собственниками МКД. При этом звуковой файл с записью автоматически прикрепляется к созданной заявке и хранится в системе неограниченное время.

П. 17⁴ ПП РФ от 15.05.2013 г. № 416:

АДС осуществляет оперативный контроль сроков, качества исполнения поступивших заявок с использованием инструментов фотофиксации. Результаты контроля вносятся в журнал учета заявок.

К любой заявке в АСУ «Жилищный стандарт» можно прикрепить файлы с фотографией. Сделать это может собственник через мобильное приложение жителя, сотрудник УК при выполнении заявки через мобильное приложение сотрудника, а также непосредственно через интерфейс АСУ.