

Общие требования к организации содержания и ремонта общего имущества жилых домов

Нормативы качества предоставления жилищных работ и услуг включают в себя:

Информационные требования

Требования об информировании потребителей жилищных работ и услуг - нанимателей, собственников жилья в многоквартирных домах (далее - потребители) - базируются на принципах открытости, прозрачности, полноте и доступности информации.

Собственник жилищного фонда, обслуживающая организация обязаны предоставить потребителю следующую информацию:

перечень исполнителей по отдельным видам услуг, в котором указывается управляющая организация (компания), предприятия водо-, тепло, энергоснабжения и другие организации, обслуживающие данный жилищный фонд (далее - исполнитель работ и услуг), с указанием их адресов и номеров телефонов;

номера телефонов и адреса аварийно-восстановительной службы жилищного хозяйства и аварийно-диспетчерских служб коммунальных и специализированных предприятий;

номер телефона и адрес Государственной жилищной инспекции города.

Указанная информация должна размещаться у входов в жилые дома в месте, удобном для ознакомления потребителей.

Исполнитель работ и услуг обязан представить потребителю следующую информацию:

полное наименование, режим работы всех своих подразделений, служб и отделов, их адреса и номера телефонов. Режим работы исполнителя работ и услуг должен предусматривать возможность приема заявок потребителей в удобное для них время, в том числе в выходные и праздничные дни;

перечень обязательных жилищных и коммунальных услуг (далее - ЖКУ), предоставляемых исполнителем работ и услуг в счет установленной ежемесячной оплаты ЖКУ;

порядок и условия выполнения дополнительных работ и услуг по заказам потребителей и за счет финансирования потребителями;

установленные стандарты и (или) нормативы предоставления ЖКУ, имеющие в своем составе предельные сроки устранения аварий и неисправностей, периодичность выполнения различных видов работ и услуг;

планируемые на календарный год и (или) сезон года объемы работ по капитальному и планово-предупредительному текущему ремонту данного жилого дома, секции, подъезда;

сроки предоставления и продолжительность отдельных видов ЖКУ как в плановом порядке (подготовка жилья к сезонной эксплуатации), так и в непредвиденных случаях отключения систем центрального отопления, холодного и горячего водоснабжения; отклонения в периодичности уборки и вывоза твердых бытовых отходов (информационные материалы размещаются у входов в жилые дома и (или) доставляются в абонентские почтовые ящики);

размеры цен и тарифов, установленных для населения по каждому виду ЖКУ, порядок и форма (образец) оплаты, условия корректировки размера платежей при нарушении исполнителем работ и услуг договорных обязательств или стандартов и (или) нормативов предоставления ЖКУ;

порядок, условия и форма обжалования нарушения (неисполнения) исполнителем работ и услуг своих обязательств;

список должностных лиц, имеющих право доступа в жилое помещение потребителя с его разрешения (при документальном подтверждении личности должностного лица) для ликвидации аварий и неисправности, осмотра и технического обслуживания общего имущества (систем электро-, тепло-, газо-, водоснабжения и водоотведения) и конструктивных элементов жилого дома.

Контроль полноты и доступности информации, предоставляемой потребителям ЖКУ собственником жилищного фонда, обслуживающей организацией и исполнителем работ и услуг, возлагается на Государственную жилищную инспекцию города.

Требования к аварийному обслуживанию

Организация и функционирование аварийно-восстановительной службы

В целях круглосуточного, включая выходные и праздничные дни, и незамедлительного устранения аварий и неисправностей во внутридомовых и на наружных инженерных сетях, находящихся в управлении управляющей организации (компании), восстановления их дальнейшего функционирования создается единая аварийно-восстановительная служба Санкт-Петербурга, обслуживающая жилищный фонд (далее - АВС).

АВС состоит из работающих круглосуточно двух подразделений: центральной диспетчерской группы и аварийной бригады (бригад), имеющих мобильную связь, оборудованный спецтранспорт.

Аварийно-восстановительные службы организаций, обслуживающих жилищный фонд, могут являться элементами системы АВС.

При авариях и неисправностях на наружных инженерных сетях, находящихся на балансе ресурсоснабжающих и других специализированных организаций, АВС должна осуществлять прием, регистрацию и вызов аварийных служб соответствующих коммунальных и специализированных организаций.

Основными задачами АВС являются:

осуществление приема и регистрация заявок на аварийно-ремонтные работы и устранение неисправностей в специальном журнале (файле персонального компьютера) по установленной форме;

немедленное направление бригады рабочих (или рабочего) к месту аварии (неисправности) для производства работ;

выполнение работ по устранению аварий и неисправностей в инженерных сетях и оборудовании жилых домов в сроки в соответствии со стандартами, нормативами, установленными органами местного самоуправления в Санкт-Петербурге;

обеспечение ограждения и патрулирования зон, представляющих опасность для населения, в местах обнаружения аварийной ситуации;

доведение до сведения собственников жилищного фонда (в форме письменного извещения) информации о выполнении аварийных работ, а при значительном износе инженерных сетей и оборудования - о необходимости выполнения работ по их полной или частичной замене;

в случаях когда для устранения аварий необходимо отключение домов (секций) или квартир от инженерных сетей, ставить в известность управляющую организацию (компанию) и организацию, обслуживающую данный жилищный фонд, для оповещения ими населения о таковых отключениях;

по распоряжению штаба Главного управления по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям Санкт-Петербурга оповещение собственника данного жилищного фонда, обслуживающей организации и действия в соответствии с планом мероприятий по борьбе со стихийными бедствиями;

ведение учета деятельности АВС и передача необходимой отчетной документации собственнику данного жилищного фонда, управляющей организации (компании).

Перечень работ, выполняемых АВС:

а) водопровод и канализация:

ремонт и замена сгонов на трубопроводе;

установка бандажей на трубопроводе;

замена небольших участков трубопровода (до 2 м);

ликвидация засора канализации внутри строения;

ликвидация засора канализационных труб "лежаков" до первого колодца;

заделка свищей и зачеканка раструбов;

замена неисправных сифонов и небольших участков трубопроводов (до 2 м), связанная с устранением засора или течи;

выполнение сварочных работ при ремонте или замене трубопровода;

б) центральное отопление, горячее водоснабжение:

ремонт и замена аварийно-поврежденной запорной арматуры;

ликвидация течи путем уплотнения соединений труб, арматуры и нагревательных приборов;

ремонт и замена сгонов на трубопроводе;

смена небольших участков трубопровода (до 2 м);

выполнение сварочных работ при ремонте или замене участков трубопровода;

в) электроснабжение:

замена (восстановление) неисправных участков электрической сети;

замена предохранителей, автоматических выключателей на домовых вводно-распределительных устройствах и щитах, в поэтажных распределительных электрощитах;

ремонт электрощитов (замена шпилек, подтяжка и зачистка контактов), включение и замена вышедших из строя автоматов электрозащиты и пакетных переключателей;

замена плавких вставок в электрощитах;

г) сопутствующие работы при ликвидации аварий:

отрывка траншей;

откачка воды из подвала;

вскрытие полов, пробивка отверстий и борозд над вскрытыми трубопроводами;

отключение стояков на отдельных участках трубопроводов, опорожнение отключенных участков систем центрального отопления и горячего водоснабжения и обратное наполнение их с пуском системы после устранения неисправности.

АВС вправе:

а) по согласованию с собственником жилья производить отключение от систем водо-, тепло- и электроснабжения отдельных строений, секций зданий, стояков для производства ремонтных работ;

б) требовать от всех обслуживаемых потребителей, в том числе арендаторов нежилых помещений, свободного доступа аварийной бригады к объектам производства работ (подвал, водомерный узел, электрощитовая, тепловой пункт и т.д.);

в) для более оперативной ликвидации крупных аварий запрашивать у аварийных служб специализированных коммунальных организаций или у обслуживающей организации дополнительный персонал и технические средства.

Требования к качеству жилищных работ и услуг

Требования к качеству жилищных работ и услуг базируются на принципах наиболее полного учета потребностей потребителей, а также конструктивных и планировочных особенностей жилых домов, форм организации управления и обслуживания жилищного фонда. При этом инструментарий определения критериев (показателей) качества жилищных работ и услуг должен учитывать такие факторы, как многоаспектность качества, территориальные и прочие особенности выполнения и предоставления жилищных работ и услуг, экономические ограничения, дифференциация потребителей жилищных работ и услуг.

Общими требованиями к жилищным работам и услугам являются обязательные требования безопасности для жизни и здоровья людей; сохранности имущества потребителей; охраны окружающей среды; соответствия запросам и возможностям потребителей, которым адресуется услуга; комплексности - возможности получения не только основных, но и дополнительных услуг, создающих нормальные условия жизнедеятельности потребителей; этики обслуживания - гарантии вежливости, доброжелательности; коммуникабельности персонала; комфортности обслуживания.

Состав критериев и показателей качества жилищных работ и услуг, методы их измерения и оценки определяются в соответствии с нормативными актами и могут включать в себя:

оценку технического состояния жилищного фонда в целях бюджетного финансирования;

оценку потребительских качеств жилого дома в целях установления платы за наем жилого помещения;

оценку качества работы организации, обслуживающей жилищный фонд.

Для оценки качества работы обслуживающей организации может устанавливаться, например в договоре подряда на содержание и ремонт жилищного фонда, совокупность критериев, предусматривающих три уровня оценки качества работы: "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно".

Оценка качества жилищных работ и услуг может осуществляться путем оценки технического и санитарного состояния объекта обслуживания с применением системы единичных и комплексных показателей и расчета обобщающего показателя. Например, при оценке "хорошо" должны быть

выполнены все жилищные работы и услуги в объемах и сроках, предусмотренных договором; конструктивные элементы зданий и системы инженерного оборудования должны быть исправны и функционировать в нормативном режиме; придомовая территория содержаться без замечаний; обоснованные обращения (жалобы) отсутствовать.

Обслуживающая организация должна проверять качество обеспечения потребителей жилищными работами и услугами путем проведения анализа количества и состава обращений потребителей в динамике или анкетного опроса потребителей.

Социально-экономической результирующей требований к качеству жилищных работ и услуг должно являться:

наличие в управляющей организации (компании) и организации, обслуживающей жилищный фонд, открытой и доступной потребителю системы оценок их деятельности;

возможность контроля объемов и качества жилищных работ и услуг потребителями с помощью устанавливаемого порядка учета случаев предоставления услуг ненадлежащего качества и форм их регистрации;

возможность корректировки размера оплаты жилищных работ и услуг в сторону ее снижения при ненадлежащем их качестве.

Требования к содержанию общего имущества жилых зданий

В вестибюле подъезда, на лестничной клетке должен поддерживаться температурно-влажностный режим, соответствующий нормативным требованиям, путем регулярного проветривания, обеспечения исправности приборов отопления и влажной уборки лестничной клетки и вестибюля.

Работы по уборке вестибюля подъезда, лестничных клеток (влажная уборка, мытье лестниц, стен и окон) должны производиться с установленной периодичностью.

В чердачных помещениях, подвалах и технических подпольях должен обеспечиваться температурно-влажностный режим, исключающий конденсацию влаги на ограждающих конструкциях или появление плесени, путем проветривания и вентиляции через продухи (окна), обеспечения исправности изоляции трубопроводов системы отопления и других мер в зависимости от местных условий.

Захламление, загрязнение и затопление подвалов и технических подполий, лестничных клеток, чердачных помещений и других мест общего пользования не допускаются.

Подвалы, технические подполья должны быть защищены от проникновения животных: грызунов, кошек и собак.

Организации, обслуживающие жилищный фонд, совместно с органами санэпиднадзора должны разрабатывать мероприятия, направленные на предупреждение возникновения и распространения инфекционных заболеваний, связанных с санитарным состоянием жилого здания; при необходимости должны проводить дезинсекцию и дератизацию помещений.

Требования к содержанию придомовой территории

Процессы по уборке придомовой территории должны быть максимально механизированы и производиться на основе маршрутно-технологических карт.

Периодичность уборки тротуаров устанавливается в зависимости от интенсивности движения пешеходов по тротуарам (от класса тротуара) отдельно для летней и зимней уборки.

Очистка тротуаров и внутриквартальных проездов во время снегопада должна быть начата с окончанием снегопада и завершена не позднее 6-12 часов (в зависимости от класса территории) после завершения снегопада.

Требования к содержанию мусоропроводов

Все элементы мусоропровода: загрузочные клапаны, вентиляционные устройства, устройства для чистки (мойки) и дезинфекции, шиббер, мусоросборная камера - должны быть в исправном состоянии.

Крышки загрузочных клапанов на лестничных клетках должны быть с исправными резиновыми прокладками и иметь плотный притвор.

Участок этажной (межэтажной) площадки под крышкой загрузочного клапана должен исправно убираться.

В мусоросборной камере должна быть обеспечена исправность водопровода и канализации для промывки полов и стен камеры и отвода жидких стоков после мытья и чистки ствола мусоропровода, облицовки стен и поверхности пола, освещения.

Состав дезинфицирующих средств, применяемых для мойки ствола мусоропровода, регулируется соответствующими правилами и нормами.

Требования к сбору и вывозу бытовых отходов

Размещение площадок для установки контейнеров определяется при проектировании строительства жилых зданий. В сложившейся застройке размещение такой площадки должно определяться комиссионно с участием районного архитектора, представителей санитарно-эпидемиологической, противопожарной служб и организации, обслуживающей жилищный фонд.

Конструкция площадки должна быть типовой либо ее устройство должно производиться по специально разработанному проекту.

Количество и вместимость контейнеров для сбора твердых бытовых отходов определяются расчетом накопляемости и сроками временного хранения, устанавливаемыми органами санитарно-эпидемиологической службы в зависимости от природно-климатических условий.

Вывоз бытового мусора осуществляется по договору между управляющей организацией и специализированными организациями различных организационно-правовых форм, имеющими специально оборудованный транспорт, подготовленный персонал и лицензию на право осуществления этой деятельности.

Крупногабаритный мусор - отходы потребления и хозяйственной деятельности (бытовая техника, мебель и др.), утратившие свои потребительские свойства, загрузка которых в контейнеры для сбора твердых бытовых отходов не представляется возможной, складывается в специально отведенных для этого местах и вывозится транспортом специализированной организации по мере его накопления.

Неутилизируемые отходы, образующиеся при строительстве, ремонте, реконструкции помещений и зданий, вывозятся транспортом строительной (ремонтной) организации на специальные полигоны или сооружения для их обезвреживания и (или) захоронения.

Обслуживающая организация обязана контролировать соблюдение своевременности вывоза бытового мусора и состояние контейнеров (исправность и мытье в установленные нормативными документами сроки).

Сбор жидких отходов в неканализованных домовладениях, в том числе емкостями для сбора, и порядок их очистки установлены соответствующими нормативными документами.

Требования к содержанию зеленых насаждений

Сохранность зеленых насаждений на территории домовладений и надлежащий уход за ними должны обеспечиваться обслуживающей организацией или на договорных началах специализированной организацией.

На озелененных территориях запрещается:

сбрасывать снег с крыш на участки, занятые насаждениями, без принятия мер, обеспечивающих сохранность деревьев и кустарников;

сжигать листья, сметать листья в лотки в период массового листопада, засыпать ими стволы деревьев и кустарников (целесообразно их собирать в кучи, не допуская разноса по улицам, удалять в специально отведенные места для компостирования, вывозить на свалку);

посыпать тротуары, проезжие и прогулочные дороги и иные покрытия химическими препаратами, не разрешенными к применению, сбрасывать снег и другие загрязнения на газоны;

парковать автотранспорт на газонах и садовых дорожках.

Требования к содержанию и ремонту лифтов

Техническое содержание и ремонт лифтов, установленных в жилищном фонде, осуществляется специализированной организацией.

Обслуживающая организация обеспечивает:

содержание лифтов в исправном состоянии и безопасную их эксплуатацию путем организации надлежащего обслуживания, неукоснительного осуществления системы планово-предупредительных ремонтов, своевременного производства диагностического обследования лифтов, отработавших нормативный срок службы, ремонта, реконструкции, модернизации или замены лифтов и диспетчерского оборудования;

поддержание температуры не ниже +5°C в соответствии с инструкцией завода-изготовителя в машинном помещении и шахте лифта в любое время года. В стеклоблочных шахтах наружного исполнения эксплуатация лифтов с релейной схемой управления допускается при температуре - 20°C ... +36°C;

возможность быстрого и легкого доступа к дверям машинного помещения по чердаку или другому месту путем создания переходов, лестниц, освещенности подходов и т.д.;

в случае появления влаги в машинном или блочном помещениях, приемке или шахте лифта немедленное принятие мер по остановке лифта, а также устранению причин, вызывающих эти явления;

подачу электроэнергии для электрооборудования лифтов и содержание в исправном состоянии электропроводки и предохранительных устройств до главного рубильника в машинном помещении лифта;

необходимую освещенность этажных площадок перед каждой дверью шахты лифта в любое время суток на всех этажах, подходов к машинному помещению и машинного помещения;

производство всех общестроительных и сантехнических работ, связанных с ремонтом лифтов, в присутствии обслуживающего персонала специализированной организации;

сохранность оборудования лифта;

проведение массово-разъяснительной работы, распространение информационного материала по правилам пользования лифтов;

контроль проведения технического обслуживания и ремонта лифтов работниками специализированных предприятий;

учет сбоев в работе лифтов, а также записей в журналах осмотров и ремонтов всех работ, проводимых на лифтах персоналом подрядного предприятия, осуществляющего по договору техническое обслуживание и ремонт лифтов;

уборку кабины лифтов и очистку снаружи железосетчатого ограждения лифтовых шахт.

Специализированная организация обязана осуществлять выполнение графиков планово-предупредительных ремонтов лифтов.

Техническое обслуживание лифтов представляет собой регулярное проведение согласно заранее разработанному графику смазки, чистки, наладки, регулировки и ремонта отдельных узлов лифтового оборудования в целях восстановления его работоспособности и обеспечения безопасных условий эксплуатации лифтов, а также периодические осмотры, текущий ремонт, аварийно-техническое обслуживание лифтов.

Целью периодических осмотров является регулярный контроль состояния контактов безопасности, замков дверей шахты и кабины, освещения, сигнализации, связи, ограждения шахты и кабины. Текущий ремонт лифтов обеспечивает приведение лифта в рабочее состояние и поддержание его эксплуатационных показателей. Работы по аварийно-техническому обслуживанию, не связанные с проведением восстановительных работ капитального характера, выполняются круглосуточно, включая выходные и праздничные дни. В случае нахождения в кабине неисправного лифта пассажира время приведения лифта в рабочее состояние не должно превышать 30 минут.

№ п/п	Виды периодических осмотров и текущих ремонтов	Периодичность
1	"ЕТО - ежесуточный осмотр (проводится на лифтах, которые не оборудованы устройствами автоматического контроля, выключателей ДК и ДШ)"	Не реже одного раза в сутки
2	"ТР - месячный (проводится на всех типах лифтов)"	Не реже одного раза в месяц
3	"ТР-1 - кварталный (проводится на всех типах лифтов)"	Не реже одного раза в квартал
4	"ТР-2 - полугодовой (проводится на всех типах лифтов)"	Не реже одного раза в полугодие
5	"ТР-3 - годовой (проводится на всех типах лифтов)"	Не реже одного раза в год