

## **РЕГЛАМЕНТ**

### **приёма, регистрации, рассмотрения и фиксации заявок о нарушениях в работе системы отопления в многоквартирном доме по адресу: ул. Победы, д. 31**

#### **1. Общие положения**

**1.1.** Настоящий Регламент устанавливает единый порядок рассмотрения обращений собственников и пользователей по вопросам отопления.

**1.2.** Собственник или пользователь сообщает о наблюдаемых признаках нарушения, но не определяет его техническую причину и необходимые технические мероприятия.

**1.3.** Техническая причина устанавливается подрядной организацией по результатам обследования, измерений и проверки фактического состояния системы.

**1.4.** Порядок и сроки проведения проверок, измерений и устранения нарушений определяются законодательством Российской Федерации и условиями соответствующих договоров.

#### **2. Обращение собственника или пользователя**

**2.1.** При обращении по поводу недостаточной температуры воздуха, остывания отопительных приборов или иных признаков нарушения отопления собственник или пользователь обязан сообщить:

- фактическую температуру воздуха в помещении;
- в каких помещениях наблюдается нарушение;
- наблюдаемые признаки нарушения;
- время обнаружения нарушения, если оно известно.

**2.2.** При обращении по поводу недостаточной температуры воздуха собственник или пользователь обязан предоставить **фото- или видеоматериал, подтверждающий указанную температуру воздуха в помещении**. Фото- или видеоматериал приобщается к заявке и учитывается подрядной организацией при проведении проверки.

**2.3.** Собственник или пользователь обязан обеспечить доступ в помещение для проведения необходимых обследований, измерений, ремонтных работ и проверки устранения нарушения в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

**2.4.** Предложения, требования и указания заявителя о предполагаемой причине нарушения либо о необходимости выполнения конкретных технических работ не определяют порядок и объём необходимых мероприятий.

#### **3. Регистрация и первичная проверка**

**3.1.** АДС принимает и регистрирует обращение, фиксирует сообщённые сведения и передаёт его подрядной организации.

**3.2.** Подрядная организация проводит первичную проверку доступных параметров системы отопления, в том числе параметров на вводе в многоквартирный дом.

**3.3.** При выявлении снижения параметров на вводе подрядная организация фиксирует показатели и осуществляет взаимодействие с поставщиком в пределах своих полномочий.

**3.4.** Если параметры на вводе соответствуют установленным требованиям либо не объясняют заявленное нарушение, подрядная организация проводит дальнейшее обследование внутридомовой системы и, при необходимости, помещения заявителя.

**3.5.** Если доступ в помещение не предоставлен, данный факт фиксируется в документах по обращению.

#### **4. Установление причины и устранение нарушения**

**4.1.** Подрядная организация по результатам обследования устанавливает техническую причину нарушения либо фиксирует невозможность её установления.

**4.2.** После установления причины подрядная организация принимает необходимые меры в пределах договора либо организует их выполнение соответствующей организацией.

**4.3.** При необходимости подрядная организация взаимодействует с поставщиком тепловой энергии или иной организацией и фиксирует результаты такого взаимодействия.

**4.4.** После выполнения необходимых мероприятий проводится повторная проверка в случаях, когда она необходима для подтверждения результата.

**4.5.** Если заявленное нарушение не подтверждено, это также фиксируется в документах по обращению.

#### **5. Информация Управляющему и документирование**

**5.1.** После установления причины и принятия необходимых мер подрядная организация сообщает Управляющему:

- что установлено;
- какая причина выявлена либо почему её установить не удалось;
- какие меры приняты;
- с какими организациями осуществлялось взаимодействие;
- какой получен результат;
- проводилась ли повторная проверка.

**5.2.** По каждому обращению фиксируются основные обстоятельства и результаты: обращение, сообщённые сведения, результаты проверки и измерений, установленная причина, принятые меры, взаимодействие с поставщиком, результат и сведения о непредоставлении доступа, если такой факт имел место.

**5.3.** Управляющий контролирует завершение рассмотрения обращения и использует полученные сведения для принятия дальнейших организационных, технических или договорных решений при необходимости.

## **6. Заключительные положения**

**6.1.** Настоящий Регламент применяется совместно с обязательными требованиями законодательства Российской Федерации, технической документацией и условиями договоров.

**6.2.** Регламент доводится до сведения АДС, подрядной организации и ответственных работников ТСЖ.

**6.3.** Изменения и дополнения в Регламент утверждаются решением Правления ТСЖ.