**Добрый день, уважаемые товарищи!**

*Про организацию системы аварийно-диспетчерского обслуживания.*

Когда мы начали работать с 01.08.2024 г. система была организована неправильно:

Управляющий принимал заявки, передавал рабочему по комплексному обслуживанию, а тот в свою очередь звонил подрядчику. Заявки не фиксировались, контроль за выполнением заявки в соответствии с требованиями законодательства не осуществлялся.

Как показала практика – путь дорогостоящий, не эффективный и неправомерный. Но на первом этапе нам удалось избежать аварийных ситуаций.

В процессе работы мы изучаем и совершенствуемся. **И было принято решение перейти на систему электронного управления аварийно-диспетчерской службой - мы выбрали систему АДС 100%.**

Стоимость обслуживания этой системы составляет 8578,64 рублей в месяц. И эта система позволяет осуществлять контроль в режиме онлайн и с учетом всех требований.

Эта система установлена у Председателя Правления и членов Правления (по требованию). **Контроль осуществляет Управляющий в режиме онлайн. К этой системе подключены все подрядчики.**

Как это работает:

1. ВЫ делаете ЗАЯВКУ по телефону в диспетчерскую службу.

2. Диспетчер принимает Вашу заявку и присваивает номер.

3. Заявка попадает в систему.

4. Фиксируется Ваш звонок и записывается голосовое сообщение.

ВНИМАНИЕ! Мы имеем доступ к прослушиванию Вашего разговора с диспетчером.

Заявки подразделяются на два вида:

* аварийные (когда угроза жизни и здоровью людей);
* текущие.

**При аварийной заявке** – **Диспетчер** принимает заявку, **фиксирует** в системе, **подрядчик видит появление заявки в системе принимает ее в работу**. Если по какой-то причине подрядчик не реагирует на заявку в течение положенного времени (Аварийная заявка в течение 10 минут – то диспетчер обязательно дозванивается до подрядчика и до всех ответственных лиц ТСЖ). Диспетчер контролирует выполнение заявки и звонит подрядчику, каждый час.) Подрядчик в течение 30 минут связывается с вами и выясняет, что? Как? Когда? И взаимодействует с вами.

*После выполнения заявки – у диспетчера существует опция – контроль качества. Он звонит и спрашивает, как выполнена заявка.*

**Текущие заявки**: Поступление так же, как аварийной – круглосуточно. Выполнение в рамках рабочего времени подрядчика.

* Срок устанавливает подрядчик.
* Контролирует выполнение – Управляющий.

**По засорам –** **ликвидация засоров мусоропроводов в течение 2 часов с момента регистрации заявки в пределах рабочего времени подрядчика**. По остальным заявкам – в течение 3-х дней.

Заявки, которые не относятся к подрядчикам - отвечает управляющий или председатель Правления – делается комментарий в системе. Мы связываемся с по вотсап или телефону и решаем вопрос.

**Ни одна заявка ни остается без внимания.** Заявки, по которым появляется статус отложенные включаются в план работы, так они требуют времени и затрат.

Правление ТСЖ имеет четкий план, который рассматривается на Правлении об очередности выполнения заявок.

***По итогам месяца, при закрытии актов выполненных работ Председатель Правления анализирует работу подрядчика и учитывает при оплате за текущий месяц.***

Система введена в действие с 19.11.2024 года. Мы анализируем, учитываем опыт и постоянно связываемся с диспетчерами и тех.поддержкой данной системы.

**Чего мы ждем от ВАС:**

* - **все ваши необходимые потребности осуществлять через заявку по тел.89025858537.**

При этом ЧЕСТНО указывать ваши данные для идентификации заявителя. Не надо делать это от чужого имени или неправильном номере телефона. Это так не работает. **С подрядчиками заключены соглашения, что если заявка не отражена в системе она не оплачивается.**

Сохранять спокойствие, иметь терпение и вести себя вежливо при общении с ДИСПЕТЧЕРАМИ и всеми подрядчиками, **ВЫ НИКОГДА НЕ ОСТАНЕТЕСЬ БЕЗ ВНИМАНИЯ СО СТРОНЫ НАШЕГО С ВАМИ ТСЖ.**

* - указывать номер телефона обязательно. ТАК как это дополнительная трудность – связаться с вами и получить своевременный доступ. От этого зависят и ваши соседи.
* - если к вам приходит исполнитель – ОБЯЗАТЕЛЬНО спрашивайте номер заявки, которую он пришел выполнить, чтобы избежать Мошенников. Вы вправе самостоятельно выбирать исполнителя для осуществления заявок не относящихся к общедомовому имуществу, но риски встречи с мошенниками это ваше бремя.

Что делаем МЫ:

-если телефон диспетчерской службы не работает (А причина, как оказалась только одна – теле 2 не своевременно зачисляет денежные средства на счет) и у вас случилась авария вы можете написать в этот чат. И все будет выполнено. И сохраняйте спокойствие – мы видим, контролируем и предпринимаем меры.

- Про отложенные заявки будем связываться с заявителем в течение 3-х дней и обязательно указывать причины.

- если качество выполнение текущей заявки вам не понравилось, то вы делаете повторную заявку с указанием номера первой. И тогда мы разбираемся с подрядчиком.

ВСЕ ВАШИ НУЖДЫ БУДЕТ ВЫПОЛНЕНЫ, НО ТОЛЬКО ЧЕРЕЗ ЗАЯВКУ.

ВЫ НЕ ОДНИ. МЫ ВСЕ ВМЕСТЕ.

***Спасибо вам за заботу о месте, в котором все мы живем!***