ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішення міської ради
_____№_____

Програма
муніципальної аварійної служби, муніципальної служби з технічного обслуговування систем диспетчеризації ліфтів та «Контакт-центру 15-80» м.Запоріжжя на 2018-2020 роки

1. Мета програми

Забезпечення життєдіяльності міста та санітарно-гігієнічних вимог проживання, перебування в приміщеннях та забезпечення технічних вимог до експлуатації будинків, збереження технічно справного стану, підвищення експлуатаційних якостей та продовження строків служби всіх об'єктів житлового та нежитлового фонду міста.

2. Склад проблеми, шляхи і способи її розв'язання

Житловий фонд являє собою складний інженерний комплекс, який складається з житлових будинків, систем водопостачання та водовідведення, теплоенергетичного обладнання, електричних мереж, автоматичних засобів управління та експлуатації, різноманітних мереж комунікацій, протипожежного, ліфтового, санітарно-технічного та іншого устаткування, що в останній час знаходяться у незадовільному стані та мають великий ступень зношеності житлового фонду та внутрішньобудинкових мереж.

Програмою передбачається здійснення заходів по усуненню аварійних ситуацій та обслуговуванню систем диспетчеризації, створення відповідних умов для забезпечення найбільш ефективного, безаварійного та надійного функціонування житлового та нежитлового фонду відповідно до встановлених нормативів і стандартів, для забезпечення оперативного усунення аварій і аварійних ситуацій на об'єктах житлового та нежитлового фонду, що знаходиться в м.Запоріжжя.

Для обслуговування в цілодобовому режимі населення міста з питань прийняття заявок по усуненню аварійних ситуацій та інших питань, відповідно по напрямках комунальних підприємств та передачі їх виконавцям із здійсненням контролю і підтвердженням факту виконання заявником, а також наданням інформаційних послуг, стосовно житлово-комунального господарства міста Програмою передбачається забезпечення безперебійного функціонування «Контакт центру 15-80».

Муніципальна аварійна служба

Аварійна служба організовується для оперативного усунення значних ушкоджень, аварій конструкцій та інженерного обладнання, мереж і об'єктів, забезпечення нормального функціонування житлових та нежитлових будинків.

Об'єктами обслуговування аварійної служби є житлові та нежитлові будинки, розміщені на території міста. Склад аварійної служби комплектується, виходячи з обсягу і технічного стану фонду, що перебуває на обслуговуванні служби.

Аварійна служба здійснює:

- термінове прочищення каналізації і сміттєпроводів усередині будівель;
- усунення аварійних ушкоджень систем водопроводу, опалення і каналізації;
- ліквідацію ушкоджень у внутрішніх мережах електропостачання;
- забезпечення безпеки громадян у разі виявлення аварійного стану будівельних конструкцій будинків шляхом огородження небезпечних зон, обвалів конструкцій, що нависають, які перебувають в аварійному стані, або ужиття заходів допомоги мешканцям у звільненні будинку, що загрожує безпеці проживання;
- утримання закріпленої за аварійною службою техніки у справному стані і використання її за призначенням.

Аварійна служба зобов'язана повідомити у відповідні спеціалізовані підприємства і виконати необхідні роботи до повної ліквідації аварій або ушкоджень мереж водопроводу, каналізації, теплопостачання, електричної мережі .

Персонал аварійної служби, що укомплектований необхідними матеріалами, машинами та механізмами, повинен постійно перебувати в готовності з метою забезпечення негайного виїзду бригад до місця аварій цілодобово.

Посадові особи аварійної служби повинні бути забезпечені необхідною інформацією для забезпечення безперебійної роботи по усуненню аварійних ситуацій.

Аварійна служба забезпечує своєчасну ліквідацію аварій інженерних мереж у житлових будинках та на об'єктах, що обслуговуються, а також приймає організаційно-технічні рішення у разі загрози стихійних лих (урагани, сильні снігопади, обледеніння доріг, різкі зниження температур та інші). Про вжиті заходи доповідає керівництву вищої служби і органу місцевого самоврядування (за запитом).

Муніципальна служба з технічного обслуговування систем диспетчеризації ліфтів

Служба з технічного обслуговування систем диспетчеризації ліфтів передбачає двосторонній гучномовний зв'язок оператора пульта керування устаткуванням житлових і громадських будівель з пасажирами в кабіні ліфта, з технічним персоналом у приміщеннях (машинні приміщення ліфтів); організацію експлуатаційно-технічного обслуговування і ремонту диспетчерського обладнання ліфтів; забезпечення експлуатації апаратури диспетчерського зв’язку ліфтів; здійснення цілодобового контролю операторами пульту керування за роботою ліфтів на диспетчерському пульті.

Всі ліфти, які мають двосторонній диспетчерський зв'язок, підключені до диспетчерських пультів і обслуговуються операторами пульта керування устаткуванням житлових і громадських будівель.

Також служба з технічного обслуговування систем диспетчеризації ліфтів надає послуги диспетчеризації ліфтів ОСББ та стороннім організаціям.

Служба з технічного обслуговування систем диспетчеризації ліфтів здійснює:

- пошук і усунення пошкоджень диспетчерського зв’язку;

-проведення щомісячного технічного огляду диспетчерського устаткування;

-здійснення експлуатаційно-технічного обслуговування і ремонту устаткування кабельних ліній;

-проводження перевірки обслуговуваного диспетчерського устаткування;

-утримання у справному стані кабельних трас, захисних та узгоджувальних пристроїв;

- виконання монтажу і зрощування кабельних ліній диспетчерського зв'язку;

-забезпечення утримання апаратури диспетчерського зв'язку у технічно-справному стані;

- цілодобовий контроль за роботою ліфтів на диспетчерському пульті;

- постійне перебування біля пульта керування диспетчерським зв'язком та реагування на його сигнали;

-збір і реєстрація заявок про несправності ліфтового та диспетчерського обладнання;

- своєчасне та достовірне передання інформації відповідальним особам за збереження безперебійної роботи ліфтів та диспетчерського устаткування;

- для виконання заявки мешканців або сигналу пульта керування про несправність обладнання ліфтового господарства;

- фіксування усіх несправностей ліфтів та диспетчерського обладнання у журналі «прийому-передачі заявок про зупинки ліфтів, зауваження (несправності) по технічному стану ліфтів» з зазначенням адреси ліфта, часу виходу з ладу та увімкнення ліфта в роботу, причини несправності, кому повідомлено та які вжито заходи.

«Контакт центр 15-80»

Забезпечення безперебійного функціонування «Контакт центру 15-80» передбачає цілодобову роботу по прийманню звернень від громадян в телефонному режимі та за допомогою веб-сайту. Звернення, оформлене за допомогою веб-сайту, реєструється та опрацьовується в порядку, аналогічному зверненням, що надійшли в телефонному режимі. При цьому, у разі необхідності внесення уточнень та доповнень у картку звернення, оператор має право здійснити зворотній зв'язок з заявником.

Порядок роботи передбачає взаємодію звернень мешканців м. Запоріжжя з питань визначених Класифікатором звернень з виконавчими органами Запорізької міської ради, державними органами, правоохоронними органами, підприємствами, установами, організаціями, об'єднаннями усіх форм власності та підпорядкування (в області прийому, реєстрації, строків виконання, передачі на виконання, контролю);

- при зверненнях мешканців м.Запоріжжя при виникненні аварійних та нештатних ситуацій – з виконавчими органами Запорізької міської ради, відповідними державними та правоохоронними органами та їх підрозділами.

Звернення в режимі реального часу надсилаються в електронному форматі виконавцям відповідно до компетенції згідно з Класифікатором звернень, для розгляду та вирішення по суті порушених у таких зверненнях питань.

3. Завдання і заходи

Забезпечити організацію виконання комплексу заходів та робіт муніципальної аварійної служби, муніципальної служби з технічного обслуговування систем диспетчеризації ліфтів та безперебійної роботи «Контакт центру 15-80» задля оперативного усунення аварій і аварійних ситуацій на об'єктах житлового та нежитлового фонду міста.

Контроль та управління інженерним обладнанням житлових будинків та споруд, який передбачає двосторонній гучномовний зв'язок диспетчера з пасажирами в кабіні ліфта. Забезпечення безперебійної роботи та модернізація систем диспетчеризації.

Забезпечення оперативного прийому звернень та реагування на звернення в єдиній автоматизованій системі «Контакт Центр» та в телефонному режимі.

4. Обсяги та джерела фінансування

Обсяги і джерела фінансування на виконання зазначеної програми здійснюється за рахунок коштів бюджету міста та інших джерел не заборонених законодавством, і визначаються щороку, виходячи з реальних фінансових можливостей.

5. Очікувані результати, ефективність програми

Очікувані результати та ефективність програми у сфері житлового-комунального господарства у 2018-2020 роках (додаток 3).

6. Координація та контроль за ходом виконання програми

Головні розпорядники бюджетних коштів та відповідальні виконавці департамент з управління житлово-комунальним господарством Запорізької міської ради.

Головні розпорядники бюджетних коштів відповідно до п.5 ст.22 Бюджетного кодексу України можуть приймати рішення щодо передачі повноважень на виконання заходів Програми одержувачам бюджетних коштів.

Одержувачами коштів для виконання заходів, передбачених Програмою є комунальне підприємство «Запоріжремсервіс» Запорізької міської ради та комунальне підприємство "Центр управління інформаційними технологіями".

Одержувачі бюджетних коштів для виконання заходів, передбачених Програмою надають головним розпорядникам бюджетних коштів щомісячні звіти щодо обсягів використаних коштів та обсягів виконаних робіт.

Виконання програми та підготовку відповідного звіту здійснюють департамент з управління житлово-комунальним господарством міської ради.

Контроль за використанням бюджетних коштів, спрямованих на забезпечення виконання Програми, здійснюється в порядку, встановленому бюджетним законодавством України.

Секретар міської ради Р.О. Пидорич