Додаток до Регламенту

Порядок взаємодії диспетчерських служб міста

(приймання, направлення, виконання заявок, що надійшли диспетчеру управління з питань надзвичайних ситуацій)

ТОВ «ПБК «АКВІ-БУД»

Цей порядок спрямований на удосконалення роботи та взаємодії диспетчерів ТОВ «ЄДС», управління з питань надзвичайних ситуацій виконавчого комітету Мелітопольської міської ради Запорізької області та організаціями, установами, управителями житлового фонду, комунальними підприємствами міста Мелітополя під час виникнення несправностей, аварійних ситуацій та надзвичайних ситуацій.

1. **Загальна схема обробки та виконання заявок**

Звернення надходить до диспетчера ТОВ «ЄДС», диспетчера управління з питань надзвичайних ситуацій виконавчого комітету Мелітопольської міської ради Запорізької області (далі — Диспетчер):

 1) через програмний комплекс «ДомКом» (далі — «ДомКом»);

 2) за телефонними номерами: 15-80, 44-80-15, 096-447-22-00, 068-068-98-78, 097-597-49-81, 44-03-75, 44-03-95, 067-107-15-80, 099-107-15-80, 49-05-60

→ Диспетчер зі слів Заявника визначає проблему → вносить заявку в «ДомКом»→ заявка електронною поштою автоматично направляється до ТОВ «ПБК «АКВІ-БУД» за списком (далі — Виконавець), згідно з напрямком:

Прус Андрій Юрійович — електрика;

Малайчук Валентина Миколаївна — сантехніка, опалення, прибирання, Новий Мелітополь;

Юдіна Олена Володимирівна — сантехніка, опалення, Мікрорайон;

Жигоренко Олександр Олександрович — сантехніка, опалення, Мікрорайон;

Єгоров Ігор Володимирович — сантехніка, опалення, Житломасив;

Жигула Ірина Олександрівна — сантехніка, опалення, Житломасив;

Янакова Ольга Іванівна — ремгруппа;

Кравченко Світлана Вікторівна — санітарія;

Платонова Лілія Борисівна — прибирання, Мікрорайон;

Мутагирова Олена Рустамовна — прибирання, Мікрорайон;

Філіппова Світлана Миколаївна — прибирання, Житломасив;

Чебан Ольга Володимирівна — прибирання, Житломасив.

АС1 — аварійна група;

АС2 — аварійна група.

У разі надходження заявки зі статусом «АВАРІЙНА», крім автоматичного направлення на електронну пошту через систему «ДомКом», Диспетчер направляє заявку в вайбер-чат «Акві-буд»/«Аквіканал» та додатково телефонує до АС1/АС2 → Виконавець підтверджує отримання заявки → виконання заявки. Виконавець звітує про виконання шляхом внесення інформації (коментар виконавця) до «ДомКом» та закриває заявку.

Заявки без внесених коментарів по суті виконаних робіт будуть направлятись Виконавцю повторно.

1. **Взаємодія під час щоденних заявок мешканців**
2. Житель міста звертається до Диспетчера засобами телефонного зв’язку та повідомляє про несправність (проблему).
3. Диспетчер приймає заявку та вносить її до «ДомКом» (якщо заявка не потребує виконання, Диспетчером надається Консультація із зазначеного питання).
4. Диспетчер зі слів Заявника визначає статус проблеми (планова, аварійна, або надзвичайна подія/ситуація).
5. Диспетчер визначає напрямок проблеми та передає заявку відповідному Виконавцю (керівнику організації-виконавця, майстру ділянки або іншому відповідному працівнику), занесеному до довідників «ДомКом» за належністю.
6. У разі додаткового направлення заявки через вайбер-чат «Акві-буд» надсилаються:

Прус Андрій Юрійович — електрика;

Малайчук Валентина Миколаївна — сантехніка, опалення, прибирання, Новий Мелітополь;

Отечко Сергій Анатолійович — електрика;

Малайчук Валентина Миколаївна — сантехніка, опалення, прибирання, Новий Мелітополь;

Юдіна Олена Володимирівна — сантехніка, опалення, Мікрорайон;

Жигоренко Олександр Олександрович — сантехніка, опалення, Мікрорайон;

Єгоров Ігор Володимирович — сантехніка, опалення, Житломасив;

Жигула Ірина Олександрівна — сантехніка, опалення, Житломасив;

Янакова Ольга Іванівна — ремгруппа;

Кравченко Світлана Вікторівна — санітарія;

Платонова Лілія Борисівна — прибирання, Мікрорайон;

Мутагирова Олена Рустамовна — прибирання, Мікрорайон;

Філіппова Світлана Миколаївна — прибирання, Житломасив;

Чебан Ольга Володимирівна — прибирання, Житломасив.

АС1 — аварійна група;

АС2 — аварійна група.

1. Виконавець терміново підтверджує в вайбер-чаті «Акві-буд» отримання направленої заявки від Диспетчера, вирішує направлене питання (виконує заявку) у термін, визначений Наказом Державного комітету України з питань житлово-комунального господарства від 17.05.2005 № 76.
2. У разі неможливості виконання заявки у відведений термін, відповідний Виконавець повідомляє Диспетчера шляхом внесення інформації (коментар виконавця) до «ДомКом» щодо причини та повідомляє орієнтовні терміни виконання заявки.
3. Якщо заявка від Диспетчера не може бути виконана Виконавцем з причини направлення не за належністю (не в компетенції Виконавця), Виконавець вносить інформацію в картку заявки «ДомКом» з рекомендаціями щодо вирішення питання та зазначення необхідного Виконавця для подальшого виконання заявки, інформує Диспетчера телефонним дзвінком. Диспетчер бере до уваги інформацію від Виконавця і створює додаткову заявку, із вказанням коментарів попереднього Виконавця.
4. Диспетчер має право звернутись до керівника організації-виконавця, директора департаменту капітального будівництва та житлово-комунального господарства Мелітопольської міської ради Запорізької області з питання вирішення заявки, які вимагають втручання вузьких спеціалістів, які потребують прискореного вирішення та мають проблеми з визначення Виконавця, або якщо Виконавець не вирішує направлену заявку у встановленому порядку.
5. Керівник організації-виконавця, директор департаменту капітального будівництва та житлово-комунального господарства Мелітопольської міської ради Запорізької області бере до уваги інформацію, вживає додаткових заходів та тримає на постійному контролі до остаточного виконання такої заявки.
6. **Взаємодія під час незначної аварійної ситуації**
7. Житель міста або особа, яка виявила аварійну ситуацію, телефонує на «ДомКом» за номерами: 15-80, 44-80-15, 096-447-22-00, 068-068-98-78, 097-597-49-81, 44-03-75, 44-03-95, 067-107-15-80, 099-107-15-80, 49-05-60.
8. Диспетчер фіксує звернення через «ДомКом».
9. Диспетчер зі слів Заявника визначає статус аварійності та терміново додатково, крім направлення заявки автоматично через електронну пошту, передає заявку Виконавцю через вайбер-чат «Акві-буд»/«Аквіканал» з метою негайної ліквідації наслідків аварійної ситуації.
10. Виконавець протягом 30 хвилин підтверджує прийняття заявки в роботу. Якщо Виконавець не підтверджує отримання заявки, Диспетчер телефонує керівнику ТОВ «ПБК «АКВІ-БУД» та повідомляє про суть заявки. Якщо керівництво ТОВ «ПБК «АКВІ-БУД» не відповідає на телефонні дзвінки Диспетчера, Диспетчер негайно доводить інформацію начальнику управління з питань НС.
11. Виконавець ліквідує аварію у максимально стислий термін та повідомляє про виконані роботі Диспетчера в першу чергу через вайбер-чат «Акві-буд»/«Аквіканал» та закриває заявку в «ДомКом».
12. У разі якщо Диспетчер направляє заявку до ТОВ «ПБК «АКВІ-БУД» не за належністю, не в компетенції компанії, або таку, яку виконати самостійно неможливо, Виконавець повідомляє про це Диспетчера в першу чергу через вайбер-чат «Акві-буд»/«Аквіканал» та вносить інформацію в картку заявки «ДомКом» з рекомендаціями щодо вирішення питання та зазначеє необхідного Виконавця.

Наприклад: це питання не в компетенції ТОВ «ПБК «АКВІ-БУД», оскільки на об’єкті дворовий підпір, що є компетенцією КП «Водоканал». Диспетчер бере до уваги отриману інформацію і створює додаткову заявку для нового Виконавця, із вказанням коментарів попереднього Виконавця та доводить вказану інформацію до свого безпосереднього керівника.

1. Начальник управління з питань надзвичайних ситуацій має право звернутись до керівника організації-виконавця, директора департаменту капітального будівництва та житлово-комунального господарства Мелітопольської міської ради Запорізької області, заступника міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради з питання вирішення заявки, які вимагають втручання вузьких спеціалістів, які потребують прискореної ліквідації наслідків аварійної ситуації, мають проблеми з визначення Виконавця, або якщо Виконавець не вирішує направлену заявку у встановленому порядку.
2. У разі неможливості ліквідації у стислий термін аварії, Виконавець повідомляє Диспетчера через вайбер-чат «Акві-буд»/«Аквіканал» про причини та орієнтовні терміни усунення аварійної ситуації.
3. **Взаємодія під час виникнення надзвичайної ситуації**

При виникненні надзвичайної ситуації вводиться в дію «Схема оповіщення та взаємодії при загрозі або виникненні надзвичайних ситуацій, випадків, пригод, явищ та аварійних ситуацій на території м. Мелітополя» (далі — Схема оповіщення).

1. Диспетчер, отримавши інформацію на номери: 15-80, 44-80-15, 096-447-22-00, 068-068-98-78, 097-597-49-81, 44-03-75, 44-03-95, 067-107-15-80, 099-107-15-80, 49-05-60 у категорії «оперативна інформація» (фіксує час, хто повідомив про ситуацію, номер телефону Заявника).
2. Диспетчер здійснює оповіщення екстрених служб: ДСНС 101, Поліція 102, Швидка медична допомога 103, Мелітопольгаз 104, МРЕМ (за потреби).

Текст Диспетчера:

«Єдина диспетчерська служба, Диспетчер (прізвище), коротко про ситуацію, адреса виникнення аварії, причина, постраждалі, запис прізвища особи, хто прийняв інформацію».

1. Всі оповіщення фіксуються в журналі (час, кому передано, хто прийняв, кому не додзвонились – направляється повідомлення через месенджер Телеграм).
2. Начальник управління з питань надзвичайних ситуацій виконавчого комітету Мелітопольської міської ради Запорізької області, зі слів Диспетчера, оцінює стан ситуації на відповідність її стану «Надзвичайної» відповідно до Класифікатора та надає вказівки щодо введення в дію схеми подальшого оповіщення при значному погіршенні ситуації. Диспетчер запитує оперативну інформацію від: ДСНС – кожні 30 хвилин, та доводить стан справ за схемою оповіщення 1, з інтервалом в 30 хвилин.
3. У разі пожежі в багатоквартирному будинку або іншої ситуації з загрозою загибелі людей, яка виникла на території (об'єкті) обслуговування ТОВ «ПБК «АКВІ-БУД», Диспетчером додатково інформується директор ТОВ «ПБК «АКВІ-БУД» та викликається аварійна служба АС1/АС2 безпосередньо на об’єкт.

При аварійній/надзвичайній ситуації (після оповіщення екстрених служб), оповіщення здійснюється за наступним покроковим повідомленням (кому повинен дзвонити та доповісти про ситуацію диспетчер):

1. Мелітопольський міський голова Федоров Іван Сергійович.

2. Перший заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів Мелітопольської міської ради Запорізької області Рудакова Ірина Володимирівна.

3. Заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів Мелітопольської міської ради Запорізької області Щербаков Олександр Валерійович.

4. Директор департаменту капітального будівництва та житлово-комунального господарства Мелітопольської міської ради Запорізької області Репашевська Вікторія Дмитрівна.

5. Служба (Виконавці) за належністю, за проблематикою, ТОВ «ПБК «АКВІ-БУД», або декілька служб одночасно.

Порядок взаємодії диспетчерських служб міста

(приймання, направлення, виконання заявок, що надійшли диспетчеру управління з питань надзвичайних ситуацій)

ТОВ «КК «ШАХТАРСЬКА»

Цей порядок спрямований на удосконалення роботи та взаємодії диспетчерів ТОВ «ЄДС», управління з питань надзвичайних ситуацій виконавчого комітету Мелітопольської міської ради Запорізької області та організаціями, установами, управителями житлового фонду, комунальними підприємствами міста Мелітополя під час виникнення несправностей, аварійних ситуацій та надзвичайних ситуацій.

**І. Загальна схема обробки та виконання заявок**

Звернення надходить до диспетчера ТОВ «ЄДС», диспетчера управління з питань надзвичайних ситуацій виконавчого комітету Мелітопольської міської ради Запорізької області (далі — Диспетчер) через:

 1) через програмний комплекс «ДомКом» (далі — «ДомКом»);

 2) за телефонними номерами: 15-80, 44-80-15, 096-447-22-00, 068-068-98-78, 097-597-49-81, 44-03-75, 44-03-95, 067-107-15-80, 099-107-15-80, 49-05-60

→ Диспетчер зі слів Заявника визначає проблему → вносить заявку в «ДомКом» → заявка електронною поштою автоматично направляється до ТОВ «КК «Шахтарська» за списком (далі — Виконавець), згідно з напрямком:

Білокур Олена Вікторівна — головний інженер;

Стрельніченко Світлана Геннадіївна — вентиляційно-димові канали;

Ситнік Світлана Ігорівна — ремгруппа, прибиральники;

Група 1 — сантехніка, опалення, вул. Гвардійська, вул. Павла Ловецького;

Група 2 — сантехніка, опалення, всі адреси крім вул. Гвардійська та вул. Павла Ловецького;

Група 3 — електрика всі адреси.

З 17:00 до 08:00 в робочі дні, цілодобово у вихідні та святкові дні - на аварійну службу:

АС1 - аварійна група;

АС2 - аварійна група.

У разі надходження заявки зі статусом «АВАРІЙНА», крім автоматичного направлення на електронну пошту через систему «ДомКом», Диспетчер направляє заявку в вайбер-чат «АДС»/«Аквіканал» та додатково телефонує до АС1/АС2 (з 17:00 до 08:00 в робочі дні, цілодобово вихідні та святкові дні) → Виконавець підтверджує отримання заявки → виконання заявки. Виконавець звітує про виконання шляхом внесення інформації (коментар виконавця) до «ДомКом» та закриває заявку.

Заявки без внесених коментарів по суті виконаних робіт будуть направлятись Виконавцю повторно.

**ІІ. Взаємодія під час щоденних заявок мешканців**

1. Житель міста звертається до Диспетчера засобами телефонного зв’язку та повідомляє про несправність (проблему).
2. Диспетчер приймає заявку та вносить її до «ДомКом» (якщо заявка не потребує виконання, Диспетчером надається Консультація із зазначеного питання).
3. Диспетчер зі слів Заявника визначає статус проблеми (планова, аварійна, або надзвичайна подія/ситуація).
4. Диспетчер визначає напрямок проблеми та передає заявку відповідному Виконавцю (керівнику організації-виконавця, майстру ділянки або іншому відповідному працівнику), занесеному до довідників «ДомКом» за належністю.
5. У разі додаткового направлення заявки через вайбер-чат «АДС» надсилаються:

Білокур Олена Вікторівна — головний інженер;

Стрельніченко Світлана Геннадіївна — вентиляційно-димові канали;

Ситнік Світлана Ігорівна — ремгруппа, прибиральники;

Група 1 — сантехніка, опалення, вул. Гвардійська, вул. Павла Ловецького;

Група 2 — сантехніка, опалення, всі адреси крім вул. Гвардійська та вул. Павла Ловецького;

Група 3 — електрика всі адреси.

1. Виконавець терміново підтверджує в вайбер-чаті «АДС» отримання заявки від Диспетчера, вирішує направлене питання (виконує заявку) у термін, визначений Наказом Державного комітету України з питань житлово-комунального господарства від 17.05.2005 № 76.
2. У разі неможливості виконання заявки у відведений термін, відповідний Виконавець повідомляє Диспетчера шляхом внесення інформації (коментар виконавця) до «ДомКом» щодо причини та повідомляє орієнтовні терміни виконання заявки.
3. Якщо заявка від Диспетчера не може бути виконана Виконавцем з причини направлення не за належністю (не в компетенції Виконавця), Виконавець вносить інформацію в картку заявки «ДомКом» з рекомендаціями щодо вирішення питання та зазначення необхідного Виконавця для подальшого виконання заявки, інформує Диспетчера телефонним дзвінком. Диспетчер бере до уваги інформацію від Виконавця і створює додаткову заявку, із вказанням коментарів попереднього Виконавця.
4. Диспетчер має право звернутись до керівника організації-виконавця, директора департаменту капітального будівництва та житлово-комунального господарства Мелітопольської міської ради Запорізької області з питання вирішення заявки, які вимагають втручання вузьких спеціалістів, які потребують прискореного вирішення, або якщо Виконавець не вирішує направлену заявку у встановленому порядку.
5. Керівник організації-виконавця, директор департаменту капітального будівництва та житлово-комунального господарства Мелітопольської міської ради Запорізької області бере до уваги інформацію, вживає додаткових заходів та тримає на постійному контролі до остаточного виконання такої заявки.

**ІІІ. Взаємодія під час незначної аварійної ситуації**

1. Житель міста або особа, яка виявила аварійну ситуацію, телефонує на «ДомКом» за номерами: 15-80, 44-80-15, 096-447-22-00, 068-068-98-78, 097-597-49-81, 44-03-75, 44-03-95, 067-107-15-80, 099-107-15-80, 49-05-60.
2. Диспетчер фіксує звернення через «ДомКом».
3. Диспетчер зі слів Заявника визначає статус аварійності та терміново додатково, крім направлення заявки автоматично через електронною поштою, передає заявку Виконавцю через вайбер-чат «АДС»/«Аквіканал» з метою негайної ліквідації наслідків аварійної ситуації.
4. Виконавець протягом 30 хвилин підтверджує прийняття заявки в роботу. Якщо Виконавець не підтверджують отримання заявки, Диспетчер телефонує керівнику ТОВ «КК «Шахтарська» та повідомляє про суть заявки. Якщо керівництво ТОВ «КК «Шахтарська» не відповідає на телефонні дзвінки Диспетчера, Диспетчер негайно доводить інформацію начальнику управління з питань НС.
5. Виконавець ліквідує аварію у максимально стислий термін та повідомляє про виконані роботі Диспетчера в першу чергу через вайбер-чат «АДС»/«Аквіканал» та закриває заявку в «ДомКом».
6. У разі якщо Диспетчер направляє заявку до ТОВ «КК «Шахтарська» не за належністю, не в компетенції компанії, або таку, яку виконати самостійно неможливо, Виконавець повідомляє про це Диспетчера в першу чергу через вайбер-чат «АДС»/«Аквіканал» та вносить інформацію в картку заявки «ДомКом» з рекомендаціями щодо вирішення питання та зазначає необхідного Виконавця.

Наприклад: це питання не в компетенції ТОВ «КК «Шахтарська», оскільки на об’єкті дворовий підпір, що є компетенцією КП «Водоканал». Диспетчер бере до уваги отриману інформацію і створює додаткову заявку для нового Виконавця, із вказанням коментарів попереднього Виконавця та доводить вказану інформацію до свого безпосереднього Керівника.

1. Начальник управління з питань надзвичайних ситуацій має право звернутись до керівника організації-виконавця, директора департаменту капітального будівництва та житлово-комунального господарства Мелітопольської міської ради Запорізької області, заступника міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради з питання вирішення заявки, які вимагають втручання вузьких спеціалістів, які потребують прискореної ліквідації наслідків аварійної ситуації, мають проблеми з визначення Виконавця, або якщо Виконавець не вирішує направлену заявку у встановленому порядку.
2. У разі неможливості ліквідації у стислий термін аварії, Виконавець повідомляє Диспетчера через вайбер-чат «АДС»/«Аквіканал» про причини та орієнтовні терміни усунення аварійної ситуації.

**ІV. Взаємодія під час виникнення надзвичайної ситуації.**

При виникненні надзвичайної ситуації вводиться в дію «Схема оповіщення та взаємодії при загрозі або виникненні надзвичайних ситуацій, випадків, пригод, явищ та аварійних ситуацій на території м. Мелітополя» (далі — Схема оповіщення).

1. Диспетчер, отримавши інформацію на номери: 15-80, 44-80-15, 096-447-22-00, 068-068-98-78, 097-597-49-81, 44-03-75, 44-03-95, 067-107-15-80, 099-107-15-80, 49-05-60 у категорії «оперативна інформація» (фіксує час, хто повідомив про ситуацію, номер телефону Заявника).
2. Диспетчер здійснює оповіщення екстрених служб: ДСНС 101, Поліція 102, Швидка медична допомога 103, Мелітопольгаз 104, МРЕМ (за потреби).

Текст Диспетчера:

«Єдина диспетчерська служба, Диспетчер (прізвище), коротко про ситуацію, адреса виникнення аварії, причина, постраждалі, запис прізвища особи, хто прийняв інформацію».

1. Всі оповіщення фіксуються в журналі (час, кому передано, хто прийняв, кому не додзвонились – направляється повідомлення через месенджер Телеграм).
2. Начальник управління з питань надзвичайних ситуацій виконавчого комітету Мелітопольської міської ради Запорізької області, зі слів Диспетчера, оцінює стан ситуації на відповідність її стану «Надзвичайної» відповідно до Класифікатора, та надає вказівки щодо введення в дію схеми подальшого оповіщення при значному погіршенні ситуації. Диспетчер запитує оперативну інформацію від: ДСНС – кожні 30 хвилин, та доводить стан справ за схемою оповіщення, з інтервалом в 30 хвилин.
3. У разі пожежі в багатоквартирному будинку або іншої ситуації з загрозою загибелі людей, яка виникла на території (об'єкті) обслуговування ТОВ «КК «Шахтарська», Диспетчером додатково інформується директор ТОВ «КК «Шахтарська» та викликається аварійна служба АС1/АС2 безпосередньо на об’єкт.

При аварійній/надзвичайній ситуації (після оповіщення екстрених служб), оповіщення здійснюється за наступним покроковим повідомленням (кому повинен дзвонити та доповісти про ситуацію диспетчер):

1. Мелітопольський міський голова Федоров Іван Сергійович.

2. Перший заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів Мелітопольської міської ради Запорізької області Рудакова Ірина Володимирівна.

3. Заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів Мелітопольської міської ради Запорізької області Щербаков Олександр Валерійович.

4. Директор департаменту капітального будівництва та житлово-комунального господарства Мелітопольської міської ради Запорізької області Репашевська Вікторія Дмитрівна .

5. Служба (Виконавці) за належністю, за проблематикою, ТОВ «КК «Шахтарська», або декілька служб одночасно.

Начальник управління

з питань надзвичайних ситуацій Катерина ЛОМНИЦЬКА

ПОГОДЖЕНО:

Директор департаменту капітального будівництва

та житлово-комунального господарства

Вікторія РЕПАШЕВСЬКА \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Директор ТОВ «ЄДС»

Дмитро НЄМНО \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Директор ТОВ «ПБК «АКВІ-БУД»

Юрій Байрактар \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Директор ТОВ «КК «Шахтарська»

Сергій КУПРІЄНКО \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ФОП Легкоступ А.М.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_