



МИНИСТЕРСТВО СТРОИТЕЛЬСТВА И ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПИСЬМО от 20 апреля 2026 г. N 9242-ОГ/00

Департамент развития жилищно-коммунального хозяйства Минстроя России рассмотрел обращение и в рамках своей компетенции сообщает следующее.

1 - 3. Порядок осуществления аварийно-диспетчерского обслуживания определен [разделом IV](#) Правил осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 15.05.2013 N 416 (далее - Правила N 416).

[Пунктом 9](#) Правил N 416 установлено, что управляющая организация, товарищество или кооператив обязаны организовать деятельность аварийно-диспетчерской службы (далее - АДС) в многоквартирном доме, в том числе путем заключения договора на оказание услуг с организацией, осуществляющей деятельность по аварийно-диспетчерскому обслуживанию.

При непосредственном управлении многоквартирным домом собственниками помещений в этом доме положения об осуществлении деятельности АДС подлежат включению в договоры, заключаемые с лицами, выполняющими работы по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме, осуществляющими холодное и горячее водоснабжение, водоотведение, электроснабжение, газоснабжение (в том числе поставки бытового газа в баллонах), отопление (теплоснабжение, в том числе поставки твердого топлива при наличии печного отопления), или заключается договор об осуществлении деятельности АДС с организацией, осуществляющей такую деятельность.

[Пунктом 10](#) Правил N 416 установлено, что АДС осуществляет повседневный (текущий) контроль за работой внутридомовых инженерных систем многоквартирных домов, контроль качества коммунальных ресурсов на границе раздела элементов внутридомовых инженерных систем и централизованных сетей инженерно-технического обеспечения, круглосуточную регистрацию и контроль выполнения в сроки, установленные [пунктом 13](#) Правил N 416, заявок собственников и пользователей помещений в многоквартирных домах по вопросам, связанным с предоставлением коммунальных услуг, содержанием общего имущества в многоквартирном доме, оказанием услуг и выполнением работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме, а также об устранении неисправностей и повреждений внутридомовых инженерных систем и исполнении иных обязательств управляющей организации, предусмотренных договором управления многоквартирным домом, иных обязательств товарищества или кооператива по управлению многоквартирным домом, и принимает оперативные меры по обеспечению безопасности граждан в случае возникновения аварийных ситуаций или угрозы их возникновения.

Так, согласно [пункту 13](#) Правил N 416 АДС обеспечивает в том числе ответ на телефонный звонок собственника или пользователя помещения в многоквартирном доме в АДС в течение не более 5 минут, а в случае необеспечения ответа в указанный срок - осуществление взаимодействия со звонившим в АДС собственником или пользователем помещения в многоквартирном доме посредством телефонной связи в течение 10 минут после поступления его телефонного звонка в АДС либо предоставление технологической возможности оставить

голосовое сообщение и (или) электронное сообщение, которое должно быть рассмотрено АДС в течение 10 минут после поступления.

Следовательно, предоставленная собственникам и пользователям помещений в многоквартирном доме технологическая возможность оставить голосовое сообщение и (или) электронное сообщение, должна обеспечивать соблюдение условия о рассмотрении такого сообщения АДС в течение 10 минут после поступления.

Таким образом, приоритетным способом взаимодействия с АДС является телефонная связь, вместе с тем АДС должна организовать резервные каналы связи, обеспечивающие технологическую возможность отправки голосового сообщения и (или) электронного сообщения.

Отмечается, что согласно [пункту 17](#) Правил N 416 регистрация заявок осуществляется в журнале учета заявок собственников и пользователей помещений в многоквартирных домах или в автоматизированной системе учета таких заявок (при ее наличии) и с использованием в соответствии с законодательством Российской Федерации записи телефонного разговора.

Журнал учета заявок должен быть прошнурован, пронумерован и скреплен печатью АДС.

АДС обязана обеспечить хранение указанного журнала в занимаемом этой службой помещении и ознакомление по желанию собственников и пользователей помещений в многоквартирных домах, в отношении которых эта служба осуществляет аварийно-диспетчерское обслуживание, с внесенными в журнал учета заявок записями.

4. [Пунктом 14](#) Правил N 416 установлено, что при поступлении сигналов об аварии или повреждении внутридомовых инженерных систем холодного и горячего водоснабжения, водоотведения и внутридомовых систем отопления и электроснабжения, информационно-телекоммуникационных сетей, систем газоснабжения и внутридомового газового оборудования, входящих в состав общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, АДС сообщает об этом в аварийные службы соответствующих ресурсоснабжающих организаций и устраняет такие аварии и повреждения самостоятельно либо с привлечением указанных служб, а в случаях, когда законодательством Российской Федерации предусмотрены специальные требования к осуществлению ресурсоснабжающими организациями деятельности по аварийно-диспетчерскому обслуживанию, АДС сообщает об этом в аварийные службы соответствующих ресурсоснабжающих организаций и контролирует устранение ими таких аварий и повреждений.

5. Согласно [пункту 17\(1\)](#) Правил N 416 при поступлении заявки АДС выясняет причины, характер обращения и принимает оперативные решения о взаимодействии с иными аварийно-ремонтными службами. Сведения о принятом решении фиксируются в журнале учета заявок или государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства в случае ведения журнала учета заявок в данной системе. АДС организует исполнение поступившей заявки в сроки, установленные [пунктом 13](#) Правил N 416.

При регистрации заявки АДС сообщает собственнику или пользователю помещения в многоквартирном доме, обратившемуся с заявкой, ее регистрационный номер и сведения о регламентных сроках и мероприятиях по исполнению заявки.

6. Затраты на содержание АДС в многоквартирном доме включаются в плату за содержание жилого помещения (или обязательные платежи членов ТСЖ или членов ЖСК, если домом

управляет товарищество или кооператив).

Обращаем внимание, что в соответствии с [пунктом 2](#) Правил подготовки нормативных правовых актов федеральных органов исполнительной власти и их государственной регистрации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 13.08.1997 N 1009, письма федеральных органов исполнительной власти не являются нормативными правовыми актами.

Заместитель директора
Департамента развития
жилищно-коммунального хозяйства
А.В.РАДЬКО