МИНСТРОЙ РОССИИ

МИНИСТЕРСТВО СТРОИТЕЛЬСТВА И ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное учреждение «Научно-исследовательский институт строительной физики Российской академии архитектуры и строительных наук» (НИИСФ РААСН)

ОТРАСЛЕВОЙ ЦЕНТР КОМПЕТЕНЦИЙ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ ТРУДА В ЖКХ МИНСТРОЯ РОССИИ

127238, г. Москва, Локомотивный проезд, д. 21 · www.rostzkh.ru · +7 (495) 585-73-20 · info@rostzkh.ru

по инновациям и учебной работе
Руководитель ОЦК в ЖКХ

Постовалова А. А.

«03» сентябрь 2026 г.

Утверждено
Экспертным Советом ОЦК в ЖКХ
Протокол № 11 от 02.09.2026 г.

СТАНДАРТНАЯ ОПЕРАЦИОННАЯ ПРОЦЕДУРА

УГРОЗА ЗАМЕРЗАНИЯ СИСТЕМ ОТОПЛЕНИЯ НА ОБЪЕКТАХ ЖИЛОЙ И НЕЖИЛОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ, ВКЛЮЧАЯ МНОГОКВАРТИРНЫЕ ДОМА

№ СОП-ЖКХ-2026/3
Редакция 1.0
Дата подготовки: 01.09.2026
Срок планового пересмотра: 01.09.2027

Содержание

Паспорт СОП 4
Аннотация 4
Термины, определения и сокращения 6
Сокращения 6
Термины и определения 8
1. Введение 10
1.1. Назначение и область применения 10
1.2. Общие положения 10
1.3. Цели 10
1.4. Задачи 11
2. Ожидаемые результаты 11
3. Участники процесса, входы и выходы 12
3.1. Участники и ответственность 12
3.2. Входы и выходы процесса 12
4. Порядок действий 13
4.1. Общий порядок реагирования 13
4.2. Инженерные системы коммунальных услуг 13
4.3. Допуск и возврат людей в помещения 13
4.4. Матрица полномочий по основным решениям 14
4.5. Минимальный пакет документов по событию 14
4.6. Персональные данные, фото- и видеоматериалы 15
5. Контроль исполнения, безопасность и качество 15
5.1. Ключевые показатели эффективности 15
5.2. Безопасность и качество 15
6. Нормативные основания 17
7. Перечень приложений и рабочих материалов 21
Приложение 1. Чек-лист соблюдения требований СОП 23
Приложение 2. Журнал ознакомления работников с СОП 28
Приложение 3. Ролевая карта: диспетчер аварийно-диспетчерской службы 30
Приложение 4. Ролевая карта: ресурсоснабжающая организация 34

Приложение 5. Ролевая карта: диспетчер единой дежурно-диспетчерской службы 37
Приложение 6. Ролевая карта: руководитель работ 41
Приложение 7. Ролевая карта: аварийная бригада 45
Приложение 8. Ролевая карта: штаб (комиссия по чрезвычайным ситуациям) 50
Приложение 9. Ролевая карта: управляющая организация или товарищество собственников жилья 54
Приложение 10. Ролевая карта: орган местного самоуправления 58
Приложение 11. Ролевая карта: ответственный за информирование 62
Приложение 12. Контрольные сроки и их нормативные основания 66
Приложение 13. Классификация событий по уровням реагирования 69
Приложение 14. Красные признаки и немедленные действия 70
Приложение 15. Типовые сообщения для жителей и пользователей объекта 71
Приложение 16. Ситуационная инструкция по предупреждению разморозки 72
Приложение 17. Алгоритм действий 0–30 минут 73
Приложение 18. Сценарии развития события и принимаемые решения 74
Приложение 19. Лист контроля актуальности нормативных правовых актов 76
Приложение 20. Стандартная операционная карта и фотоинструкция 77
Приложение 21. Карта хронометража процесса 78

Паспорт СОП

Реквизит	Значение
Наименование	Угроза замерзания систем отопления на объектах жилой и нежилой инфраструктуры, включая МКД
Назначение	Единый порядок предупреждения разморозки внутридомовой системы отопления, организации температурного контроля, взаимодействия с теплоснабжающей/теплосетевой организацией и информирования жителей
Область применения	Объекты жилой и нежилой инфраструктуры, включая МКД, административные здания, здания обслуживания, социальные объекты и инженерные сооружения, при угрозе замерзания систем отопления: стояки, радиаторы, ИТП, насосы, запорная арматура, подвалы, чердаки, продухи, помещения с температурным риском, зоны возможного отключения тепла, пользователи/персонал/жители МГН и ответственные за объект
Участники	УК/ТСЖ, АДС, ЕДДС, муниципалитет, МЧС, полиция, скорая помощь, РСО, аварийные и специализированные подрядчики, собственник/правообладатель, балансодержатель, эксплуатирующая организация, охрана объекта, арендаторы/пользователи помещений по компетенции
Ключевой принцип	Сначала безопасность людей и предотвращение развития аварии, затем технический осмотр, профильные отключения/допуски, информирование, документы и восстановление
Код СОП	СОП-ЖКХ-2026/3
Версия	1.0
Статус	Рабочая редакция
Владелец	Владелец процесса предупреждения разморозки систем отопления
Разработчик	
Дата введения	«___» _____ 20___ г
Дата планового пересмотра	Не позднее 12 месяцев с даты введения

Аннотация

Настоящая стандартная операционная процедура «Угроза замерзания систем отопления на объектах жилой и нежилой инфраструктуры, включая многоквартирные дома» (далее — СОП) устанавливает практический порядок действий при сообщении об угрозе замерзания внутридомовой системы отопления, остановке циркуляции, охлаждении помещений или риске образования ледяной пробки. Документ предназначен для дежурных, диспетчеров, руководителей работ, аварийных бригад, управляющих организаций и товариществ собственников жилья, единых дежурно-диспетчерских служб, муниципальных ответственных и лиц, отвечающих за информирование жителей.

СОП не заменяет решения МЧС России, полиции, медицинских служб и иных уполномоченных органов. Эксплуатационные и коммунальные службы не квалифицируют причину события, а фиксируют факты, обеспечивают безопасность в пределах своей компетенции и передают сведения через единую дежурно-диспетчерскую службу, службу 112 или полицию.

Термины, определения и сокращения

В настоящем СОП применяются следующие сокращения, термины и определения.

Сокращения

№ п/п	Сокращение	Расшифровка и порядок применения в СОП
1	АДС	Аварийно-диспетчерская служба управляющей организации или иной организации, принимающей аварийные сообщения; используется для приема, регистрации и запуска реагирования
2	ВДГО	Внутридомовое газовое оборудование; используется при оценке газовой опасности, вызове аварийной газовой службы и допуске к включению газа
3	ВКГО	Внутриквартирное газовое оборудование; используется при рисках повреждения газового оборудования внутри помещений и при взаимодействии с газовой службой
4	ГВС	Горячее водоснабжение; используется при проверке повреждений коммунальных ресурсов и ограничений подачи услуги
5	ГИС	Государственная информационная система; в документе применяется как возможный канал размещения или учета информации по компетенции организации
6	ЕДДС	Единая дежурно-диспетчерская служба муниципального образования; обеспечивает муниципальную координацию, межведомственный обмен и контроль статусов
7	ЖКХ	Жилищно-коммунальное хозяйство; сфера применения настоящей стандартной операционной процедуры
8	ИТП	Индивидуальный тепловой пункт; техническое помещение или узел, доступ к которому может требоваться при проверке инженерных систем
9	КЧС	Комиссия по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций и обеспечению пожарной безопасности; муниципальный штабной контур при угрозе чрезвычайной ситуации или массовом нарушении условий жизнедеятельности
10	МГН	Маломобильные группы населения; жители, которым может потребоваться помощь при эвакуации, временном размещении, информировании и доступе к услугам
11	Объекты инфраструктуры	Объекты жилой и нежилой инфраструктуры, включая МКД, административные здания, здания обслуживания, социальные объекты, инженерные сооружения, связанные территории и инженерные помещения в пределах ответственности
12	МЧС России	Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий; уполномоченный участник

№ п/п	Сокращение	Расшифровка и порядок применения в СОП
		реагирования при пожаре, угрозе жизни, обрушении и иных опасных факторах
13	НПА	Нормативный правовой акт; используется для указания федеральных, региональных, муниципальных и локальных оснований действий
14	НТД	Нормативно-техническая документация; применяется при технической оценке, обследовании, ремонте и восстановлении элементов здания и инженерных систем
15	ОЦК в ЖКХ Минстроя России	Отраслевой центр компетенций; указан как разработчик/методический участник подготовки комплекта СОП
16	ПВР	Пункт временного размещения жителей; используется при невозможности безопасного пребывания людей в помещениях
17	РФ	Российская Федерация; используется в наименованиях федеральных законов, постановлений Правительства Российской Федерации и иных документов
18	РСО	Ресурсоснабжающая организация или профильная служба по газу, электричеству, теплу, холодному и горячему водоснабжению, водоотведению; участвует по компетенции конкретного ресурса
19	РСЧС	Единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций; используется для межведомственного реагирования и координации при угрозе или возникновении чрезвычайной ситуации
20	СИЗ	Средства индивидуальной защиты; каски, перчатки, обувь, фонари, сигнальные жилеты и иные средства по фактическому риску
21	СОП	Стандартная операционная процедура; утвержденный порядок действий участников при типовом событии или аварийной ситуации
22	ТСЖ	Товарищество собственников жилья; участник управления домом и взаимодействия с жителями и службами в пределах компетенции
23	УК	Управляющая организация; участник приема сообщений, организации доступа, ограждения, взаимодействия с жителями, службами и документирования
24	ФЗ	Федеральный закон; используется в реквизитах нормативных правовых актов
25	ХВС	Холодное водоснабжение; используется при проверке повреждений коммунальных ресурсов и ограничений подачи услуги
26	ЧС	Чрезвычайная ситуация; обстановка, сложившаяся в результате опасного события, аварии, катастрофы, стихийного или иного бедствия, которая может повлечь или

№ п/п	Сокращение	Расшифровка и порядок применения в СОП
		повлекла ущерб и требует реагирования уполномоченных служб

Термины и определения

№ п/п	Термин	Определение для целей настоящего СОП
1	Опасная зона	Территория, помещение, конструктивный элемент или участок инженерной сети, где возможны травмы, ожог теплоносителем или паром, поражение электрическим током, затопление, повреждение конструкций или иные опасные факторы
2	Красные признаки	Признаки, требующие немедленной эскалации: пострадавшие или заблокированные люди, пожар или дым, запах газа, повреждение электрики, угроза обрушения, необходимость эвакуации или временного размещения
3	Опасное событие	Внутренняя категория СОП: событие с признаками угрозы людям, конструкциям, ресурсам или условиям проживания, требующее ускоренной проверки рисков и эскалации
4	Аварийная фаза	Период от регистрации опасного события до стабилизации людей, опасной зоны, коммунальных ресурсов, конструкций и информирования жителей
5	Муниципальный контроль	Организационный контроль со стороны ЕДДС, администрации или муниципального штаба; не означает автоматическое введение режима чрезвычайной ситуации
6	Объекты жилой и нежилой инфраструктуры	Общий термин для применения пакета СОП: объекты инфраструктуры. В рамках настоящего комплекта под ними понимаются МКД, административные здания, здания обслуживания, социальные объекты, инженерные сооружения и связанные с ними территории и инженерные помещения. Нормы, регулирующие управление МКД и содержание общего имущества, применяются только к многоквартирным домам. Для нежилых, административных, социальных и иных объектов применяются локальные акты собственника или балансодержателя, договоры эксплуатации и обязательные требования, действующие для соответствующего типа объекта
7	Нежилые объекты	В рамках настоящего пакета: административные здания, здания обслуживания, социальные объекты, инженерные сооружения
8	Административные здания	Нежилые здания управленческого, офисного или административного назначения; при аварии учитываются персонал, посетители, режим доступа и ответственный за

№ п/п	Термин	Определение для целей настоящего СОП
		объект
9	Здания обслуживания	Нежилые здания и помещения, предназначенные для обслуживания населения, пользователей, территории или инженерных процессов; при аварии учитываются посетители, персонал, оборудование и режим работы
10	Социальные объекты	Объекты образования, здравоохранения, культуры, спорта, социального обслуживания и иные объекты с пребыванием граждан; при аварии учитываются уязвимые группы, эвакуация и непрерывность критичных функций
11	Инженерные сооружения	Объекты коммунальной и инженерной инфраструктуры: тепловые пункты, насосные, сети, камеры, колодцы, иные сооружения, требующие допуска профильных служб и учета границ ответственности
12	Балансодержатель	Лицо или организация, за которой закреплен объект, территория или элемент инфраструктуры для учета, содержания или эксплуатации
13	Эксплуатирующая организация	Организация, выполняющая эксплуатацию, обслуживание, аварийное реагирование или технический контроль объекта по договору, полномочию или локальному акту
14	Пользователи объекта	Люди, находящиеся на объекте или использующие его: жители, персонал, посетители, арендаторы, подрядчики и иные лица по ситуации

1. Введение

1.1. Назначение и область применения

Настоящий СОП применяется при угрозе замерзания систем отопления, остановке циркуляции теплоносителя, охлаждении помещений или риске образования ледяной пробки на объектах жилой и нежилой инфраструктуры, включая многоквартирные дома, административные здания, здания обслуживания, социальные объекты и инженерные сооружения.

Назначение СОП — обеспечить единый порядок регистрации события, предупреждения разморозки внутридомовой системы отопления, организации температурного контроля, взаимодействия участников, информирования людей на объекте, документирования и контроля исполнения.

1.2. Общие положения

Угроза замерзания внутридомовой системы отопления относится к событиям с быстрым развитием риска: от первых признаков охлаждения до разрушения трубопроводов и радиаторов может пройти несколько часов. Поэтому порядок действий строится по принципу ранней эскалации и запрета опасных самостоятельных действий. Для многоквартирных домов дополнительно учитываются требования к управлению домом и предоставлению коммунальных услуг; для иных объектов — локальные регламенты эксплуатации и аварийного взаимодействия.

Основная задача участников жилищно-коммунального хозяйства — не расследование причины, а предотвращение вторичного вреда: недопущение людей в опасную зону, вызов уполномоченных служб, отключение ресурсов по компетенции, сохранение обстановки до разрешения профильных служб и корректное информирование.

1.3. Цели

– обеспечить безопасность жителей, работников и служб реагирования;
– исключить самовольное вмешательство в работу инженерных систем, включение ресурсов и вход в опасную зону;
– организовать единый порядок регистрации, оповещения, докладов и межведомственного взаимодействия;
– сохранить доказательную базу для актирования, восстановления и последующего контроля;
– перевести событие из аварийной фазы в восстановительный режим только после стабилизации рисков.

1.4. Задачи

– принять сообщение и сразу определить наличие красных признаков;
– уведомить единую дежурно-диспетчерскую службу, службу 112, МЧС России, полицию, скорую медицинскую помощь и ресурсоснабжающую организацию по фактическим признакам события;
– организовать первичное ограждение опасной зоны и безопасную точку встречи служб;
– проверить необходимость эвакуации, организации пункта временного размещения и помощи маломобильным группам населения, пожилым, детям и иным уязвимым группам;
– обеспечить отключение ресурсов только профильными службами или уполномоченным персоналом;
– вести хронологию событий, решений, отключений, докладов, фотофиксацию общего плана и итоговые акты.

2. Ожидаемые результаты

№ п/п	Результат	Критерий достижения
1	Опасная зона ограничена	Жители и работники не допускаются в зону риска: ИТП, подвалы, чердаки, верхние и угловые квартиры, стояки, радиаторы и помещения с температурным риском
2	Профильные службы уведомлены	Уведомлены по признакам события: теплоснабжающая/теплосетевая организация, аварийная бригада УК, ЕДДС и муниципалитет при угрозе проживания; время, канал и ответственный зафиксированы
3	Технические риски контролируются	Температура, циркуляция, стояки, ИТП, насосы и запорная арматура контролируются до устойчивой стабилизации
4	Люди на объекте проинформированы	Сообщения единые и понятные для жителей, персонала, посетителей, арендаторов и подрядчиков: что произошло, какие запреты действуют, куда обращаться и когда будет следующий статус
5	Документы собраны	Есть карточка события, журнал хронологии, фотофиксация, акты/дефектная ведомость, решения служб и план восстановления

3. Участники процесса, входы и выходы

3.1. Участники и ответственность

Основные участники процесса: управляющая организация или товарищество собственников жилья, аварийно-диспетчерская служба, единая дежурно-диспетчерская служба, орган местного самоуправления, профильные ресурсоснабжающие организации, аварийная бригада, руководитель работ, комиссия по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций и обеспечению пожарной безопасности (при необходимости), а также ответственный за информирование.

Владелец процесса отвечает за актуальность СОП, его пересмотр, обучение персонала и контроль применения. Ресурсоснабжающая организация или профильная служба отвечает за управление коммунальным ресурсом в пределах своей компетенции: приём заявки, определение границы отключения, отключение и включение ресурса, допуск к восстановлению и передачу итогового статуса.

Детальные ролевые карты участников приведены в приложениях 3–11 к настоящему СОП.

3.2. Входы и выходы процесса

Элемент	Состав
Входы процесса	Сообщение об угрозе замерзания системы отопления; данные о температуре в помещениях и на подающем трубопроводе; сведения о циркуляции теплоносителя; сведения о доступе к помещениям; сведения об уязвимых группах жителей
Выходы процесса	Организованные меры предупреждения разморозки; уведомлённые профильные и экстренные службы; установленный температурный контроль; журнал хронологии; акты первичного осмотра и ограничения доступа; итоговая справка и план восстановительных работ

4. Порядок действий

4.1. Общий порядок реагирования

Первые 30 минут выполняются по алгоритму, приведённому в приложении 17 «Алгоритм действий 0–30 минут». При обнаружении красных признаков (приложение 14) участники не ждут полного обследования и незамедлительно запускают профильные службы. Уборка, ремонт, перемещение оборудования и восстановление доступа допускаются только после разрешения уполномоченных служб и оценки технического риска.

Каждый участник действует по своей ролевой карте: диспетчер аварийно-диспетчерской службы регистрирует сообщение и запускает оповещение; единая дежурно-диспетчерская служба координирует межведомственный статус; руководитель работ организует безопасную зону; аварийная бригада выполняет только допустимые меры; управляющая организация или товарищество собственников жилья отвечает за дом, жителей и документы; орган местного самоуправления организует помощь и пункт временного размещения; информирование ведётся единым согласованным текстом.

4.2. Инженерные системы коммунальных услуг

При угрозе замерзания системы отопления, остановке циркуляции, охлаждении помещений или риске образования ледяной пробки ситуацию следует рассматривать не только как нарушение теплоснабжения, но и как возможный риск повреждения инженерных систем объекта. По фактическим признакам подлежат проверке газоснабжение, электроснабжение, теплоснабжение, холодное и горячее водоснабжение, водоотведение, индивидуальные тепловые пункты, подвалы, электрощитовые, лифтовое и слаботочное оборудование. Ресурсоснабжающая или профильная организация привлекается по виду соответствующего ресурса. Самовольное отключение, включение или восстановление ресурса не допускается.

4.3. Допуск и возврат людей в помещения

Возврат жителей и работников в помещения допускается только после подтверждения безопасности по четырём направлениям: режим опасной зоны, конструктивная безопасность, безопасность коммунальных ресурсов и возможность проживания. Если хотя бы одно направление не подтверждено, доступ ограничивается полностью или частично, оформляется акт ограничения, а при необходимости организуется временное размещение.

4.4. Матрица полномочий по основным решениям

№ п/п	Решение	Кто подтверждает или принимает	Что обязательно фиксируется
1	Режим опасной зоны и доступ	Руководитель работ / профильная служба / ЕДДС по компетенции	Фиксируется граница зоны риска: ИТП, подвалы, чердаки, верхние и угловые квартиры, стояки, радиаторы и помещения с температурным риском; доступ ограничивается до допуска
2	Отключение и включение коммунального ресурса или оборудования	РСО, специализированная или обслуживающая организация по компетенции	Фиксируются граница отключения, время, исполнитель, запрет самовольного включения и допуск к восстановлению
3	Техническая безопасность и возможность эксплуатации	Уполномоченный специалист / специализированная организация; при угрозе жизни - экстренные службы	До подтверждения безопасность не предполагается; доступ ограничивается
4	Эвакуация, ПВР и помощь уязвимым группам	Муниципалитет / ЕДДС по компетенции	УК/ТСЖ передает адреса, списки, потребности жителей и статусы доступа
5	Публичная информация	Муниципалитет / ЕДДС / УК по согласованному статусу	Информация дается без неподтвержденных причин, персональных данных и противоречивых сроков
6	Закрытие аварийной фазы	Руководитель работ / ЕДДС / профильная служба по фактам стабилизации	Закрытие возможно только после решения по людям, зоне, ресурсу, доступу, документам и информированию
7	Тип объекта, правообладатель и режим доступа	Собственник/правообладатель, балансодержатель, эксплуатирующая организация по компетенции	Фиксируются тип объекта, назначение, ответственный представитель, режим доступа, пользователи объекта и границы ответственности

4.5. Минимальный пакет документов по событию

Минимальный комплект фиксации события включает: карточку сообщения; журнал хронологии; лист красных признаков; схему опасной зоны; журнал уведомлений служб; реестр жителей и маломобильных групп населения; акт первичного внешнего осмотра; реестр отключений коммунальных ресурсов; служебную фотоопись; акт ограничения доступа или возврата; итоговую справку и план восстановительных работ.

4.6. Персональные данные, фото- и видеоматериалы

Обращение со сведениями о людях осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных». Сведения о жителях, пострадавших, маломобильных группах населения, номерах квартир, телефонах, а также фото- и видеоматериалы ведутся в служебном режиме и не публикуются в открытых каналах. Не допускается публикация изображений пострадавших, персональных контактов, маршрутов служб, точек входа, крупных планов повреждённых инженерных элементов, а также иных сведений, которые могут помешать работе уполномоченных служб.

5. Контроль исполнения, безопасность и качество

5.1. Ключевые показатели эффективности

№ п/п	Показатель	Способ подтверждения
1	Время регистрации сообщения	Карточка события, журнал АДС
2	Время первичного уведомления ЕДДС и профильных служб	Журнал уведомлений служб
3	Наличие заполненной хронологии события	Журнал хронологии
4	Доля закрытых обязательных форм	Чек-лист (приложение 1)
5	Срок первичного информирования жителей	Журнал информирования, приложение 15
6	Срок подготовки итоговой справки	Итоговая справка по событию
7	Наличие решения о безопасном доступе или переводе в восстановительный режим	Акт допуска или ограничения доступа

Контрольные сроки и их нормативные основания приведены в приложении 12.

5.2. Безопасность и качество

Безопасность имеет приоритет над восстановительными работами. До подтверждения безопасности запрещаются самовольный доступ в опасную зону, самостоятельное включение ресурсов, перемещение материалов и публикация персональных данных. Качество выполнения процедуры подтверждается заполненными формами, журналом хронологии, фотофиксацией и решениями ответственных служб.

6. Нормативные основания

Настоящий СОП разработан и применяется на основании следующих нормативных правовых актов, нормативно-технических и локальных документов. Наименования и реквизиты приведены полностью; при первом упоминании в тексте акт указывается в полном виде.

№ п/п	Наименование документа	Как применяется в СОП	Что регулирует в рамках процедуры
1	Жилищный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 № 188-ФЗ	ЖК РФ и базовые обязанности по управлению МКД	Обязанности УК/ТСЖ, собственников и балансодержателей
2	Постановление Правительства Российской Федерации от 15.05.2013 № 416 «О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами»	Порядок деятельности по управлению МКД и работа АДС	Прием обращений, карточка события, хронология, обратная связь
3	Постановление Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 № 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и Правил изменения размера платы за содержание жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность»	Содержание общего имущества МКД	Ограждение, осмотр, доступ, восстановление общего имущества
4	Постановление Правительства Российской Федерации от 03.04.2013 № 290 «О минимальном перечне услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, и порядке их оказания и выполнения»	Минимальный перечень работ и услуг по содержанию общего имущества	Первичный осмотр, временные меры, дефектная ведомость, корректирующие действия
5	Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»	Требования безопасности зданий и сооружений	Запрет доступа при угрозе конструкций, обследование, решение о возможности пребывания

№ п/п	Наименование документа	Как применяется в СОП	Что регулирует в рамках процедуры
6	Постановление Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»	Коммунальные услуги и фиксация перерывов/нарушений	Реестр отключений, сообщения жителям, акты восстановления, перерасчеты при необходимости
7	Федеральный закон от 21.12.1994 № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»	Защита населения и территорий от ЧС	ЕДДС/112, эвакуация, ПВР, межведомственная координация
8	Постановление Правительства Российской Федерации от 30.12.2003 № 794 «О единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций»	РСЧС, уровни реагирования и координация	КЧС, штаб, единая сводка, повторные доклады
9	Постановление Правительства Российской Федерации от 24.03.1997 № 334 «О Порядке сбора и обмена в Российской Федерации информацией в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»	Сбор и обмен информацией в области защиты населения и территорий от ЧС	Доклады, источники, сроки передачи сведений и контрольные статусы
10	Приказ Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 05.07.2021 № 429 «Об установлении критериев информации о чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера»	Критерии информации о ЧС	Ранняя передача сведений при угрозах и контроль критериев ЧС
11	Локальный регламент аварийно-диспетчерской службы, договор управления, должностные инструкции, инструкции по охране труда	Локальный порядок приема, регистрации и передачи аварийных сообщений	Карточка заявки, журнал, ответственные, каналы связи
12	Регламенты ресурсоснабжающих организаций, аварийные инструкции, планы действий при чрезвычайной ситуации или	Порядок реагирования профильных служб и РСО	Отключения, допуски, аварийные инструкции, планы взаимодействия

№ п/п	Наименование документа	Как применяется в СОП	Что регулирует в рамках процедуры
	режиме повышенной готовности		
13	Свод правил СП 255.1325800.2016 «Здания и сооружения. Правила эксплуатации. Основные положения»	Правила эксплуатации зданий и сооружений	Осмотр, эксплуатационный контроль, фиксация дефектов
14	Федеральный закон от 27.07.2010 № 190-ФЗ «О теплоснабжении»	Правовые основы теплоснабжения	Взаимодействие с теплоснабжающей организацией, ограничения, восстановление теплоснабжения
15	Постановление Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации»	Организация теплоснабжения и порядок взаимодействия участников теплоснабжения	Профильные уведомления, переключения, ограничения, восстановление
16	Приказ Министерства энергетики Российской Федерации от 14.05.2025 № 511 «Об утверждении Правил технической эксплуатации объектов теплоснабжения и теплопотребляющих установок»	Техническая эксплуатация объектов теплоснабжения и теплопотребляющ их установок	Допуски, осмотр, параметры, безопасное восстановление
17	Инструкция Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации по проведению противоаварийных работ при возникновении аварий в ходе отопительного периода (доведена письмом Минстроя России от 26.01.2026 № 3018-ИФ/00)	Противоаварийные работы в отопительный период	Порядок реагирования при тепловой аварии, риске разморозки и восстановлении
18	Локальные документы собственника, правообладателя, балансодержателя и эксплуатирующей организации объекта	Внутренние документы владельца/эксплуа тирующей организации	Назначение ответственных, доступ, локальные инструкции и акты
19	Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»	Режим обращения со сведениями о жителях, пострадавших и маломобильных группах населения	Служебный режим ведения списков, запрет публикации персональных данных, фото- и видеоматериалов

№ п/п	Наименование документа	Как применяется в СОП	Что регулирует в рамках процедуры
			(пункт 4.6 настоящего СОП)
20	Постановление Государственного комитета Российской Федерации по строительству и жилищно-коммунальному комплексу от 27.09.2003 № 170 «Об утверждении Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда»	Техническая эксплуатация жилищного фонда, осмотры и температурный режим помещений	Порядок осмотров, обход стояков и квартир, требования к температурному режиму и устранению неисправностей систем отопления
21	Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»	Полномочия органа местного самоуправления при аварийной ситуации	Основание действий единой дежурно-диспетчерской службы и муниципалитета: организация помощи, пункты временного размещения, координация (приложения 5 и 10)
22	Приказ Министерства энергетики Российской Федерации от 13.11.2024 № 2234 «Об утверждении Правил обеспечения готовности к отопительному периоду и порядка проведения оценки обеспечения готовности к отопительному периоду» (зарегистрирован Минюстом России 29.11.2024 № 80417, действует с 01.03.2025 до 01.03.2031)	Готовность объектов и систем теплоснабжения к отопительному периоду	Требования к подготовке систем отопления, паспорт готовности, устранение выявленных нарушений — основание профилактики разморозки
23	СанПиН 1.2.3685-21 «Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания» (утверждены постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28.01.2021 № 2)	Нормируемая температура воздуха в жилых и общественных помещениях	Критерий охлаждения помещений: контрольные значения температуры, при которых фиксируется нарушение и запускается реагирование

Перед утверждением документа необходимо повторно сверить актуальные редакции нормативных правовых актов на официальном интернет-портале правовой информации либо в справочной правовой системе. Сверка проведена 02.09.2026: все документы перечня действуют. Учтены

редакции: Постановление Правительства Российской Федерации от 24.03.1997 № 334 — в редакции от 16.06.2022; приказ МЧС России от 05.07.2021 № 429 — в редакции от 10.01.2024; СП 255.1325800.2016 — с изменениями № 1 и 2; СанПиН 1.2.3685-21 — в редакции от 24.12.2025. Лист контроля актуальности нормативных правовых актов приведён в приложении 19.

Позиция 17 перечня — Инструкция по проведению противоаварийных работ при возникновении аварий в ходе отопительного периода — доведена письмом Минстроя России от 26.01.2026 № 3018-ИФ/00. Документ носит рекомендательный характер: он доведён письмом, а не утверждён нормативным правовым актом, и применяется как методическое основание.

7. Перечень приложений и рабочих материалов

К настоящему СОП прилагаются следующие приложения. Каждое приложение начинается с новой страницы.

№	Наименование приложения	Назначение
1	Чек-лист соблюдения требований СОП	Оценка соблюдения процедуры по контрольным критериям
2	Журнал ознакомления работников с СОП	Подтверждение ознакомления и допуска работников
3	Ролевая карта: диспетчер аварийно-диспетчерской службы	Порядок действий и ситуационная логика роли
4	Ролевая карта: ресурсоснабжающая организация	Порядок действий и ситуационная логика роли
5	Ролевая карта: диспетчер единой дежурно-диспетчерской службы	Порядок действий и ситуационная логика роли
6	Ролевая карта: руководитель работ	Порядок действий и ситуационная логика роли
7	Ролевая карта: аварийная бригада	Порядок действий и ситуационная логика роли
8	Ролевая карта: штаб (комиссия по чрезвычайным ситуациям)	Порядок действий и ситуационная логика роли
9	Ролевая карта: управляющая организация или товарищество собственников жилья	Порядок действий и ситуационная логика роли
10	Ролевая карта: орган местного самоуправления	Порядок действий и ситуационная логика роли
11	Ролевая карта: ответственный за информирование	Порядок действий и ситуационная логика роли
12	Контрольные сроки и их нормативные основания	Контрольные сроки, точка отсчёта, ответственный и статус срока
13	Классификация событий по уровням реагирования	Уровни реагирования, признаки и первичные действия

№	Наименование приложения	Назначение
14	Красные признаки и немедленные действия	Признаки немедленной эскалации
15	Типовые сообщения для жителей и пользователей объекта	Шаблоны сообщений жителям по ситуациям
16	Ситуационная инструкция по предупреждению разморозки	Правила безопасного обращения с системой отопления при угрозе замерзания
17	Алгоритм действий 0–30 минут	Пошаговый алгоритм первых 30 минут
18	Сценарии развития события и принимаемые решения	Распознавание сценария и первое решение
19	Лист контроля актуальности нормативных правовых актов	Отметки о сверке редакций НПА перед утверждением и при пересмотре
20	Стандартная операционная карта и фотоинструкция	Контрольные точки, фотофиксация и критерии приёмки
21	Карта хронометража процесса	Контрольные точки для замера длительности процесса

Приложение 1. Чек-лист соблюдения требований СОП

Наименование СОП: комплект СОП по должностям при угрозе замерзания внутридомовой системы отопления, остановке циркуляции, охлаждении помещений или риске ледяной пробки на объектах жилой и нежилой инфраструктуры, включая МКД

Объект (адрес участка): _____ Дата проверки: _____ Начало / окончание работ: _____ / _____						
№	**Роль**	**Критерий соблюдения СОП**	**Выполнено (1)**	**Частично (0,5)**	**Не выполнено (0)**	**Замечание**
1	АДС УК/ТСЖ	Сообщение зарегистрировано с адресом, временем, источником, контактом, первичными признаками: отрицательная температура, остановка циркуляции, остывание стояков, открытые продухи/окна, риск разрыва труб и радиаторов				
2	АДС УК/ТСЖ	Проверены красные признаки: пострадавшие, необходимость эвакуации, отрицательная температура, остановка циркуляции, остывание стояков, открытые продухи/окна, риск разрыва труб и радиаторов				
3	АДС/ЕДДС	При красных признаках незамедлительно уведомлены 112, МЧС России, полиция, скорая помощь и муниципальный ответственный по компетенции				
4	ЕДДС	Открыта карточка межведомственного события, назначен контрольный доклад и единый канал служебного обмена				
5	Старший на месте	Опасная зона обозначена с безопасной дистанции; жители и работники не				

		допускаются в зону: ИТП, подвалы, чердаки, верхние и угловые квартиры, стояки, радиаторы и помещения с температурным риском				
6	Старший на месте	Назначены ответственные за связь, ограждение, доступ служб, фотофиксацию общего плана, журнал хронологии и взаимодействие с жителями				
7	УК/ТСЖ	Организован доступ профильных служб к объектам проверки: ИТП, подвалы, чердаки, верхние и угловые квартиры, стояки, радиаторы и помещения с температурным риском; вход в опасную зону только после допуска				
8	УК/ТСЖ	Проверены признаки повреждения инженерных систем: газ, электрика, тепло, ХВС/ГВС, водоотведение, лифты, слаботочные системы				
9	РСО/профильная служба	При риске коммунального ресурса вызвана профильная РСО/служба; граница отключения, время, исполнитель и запрет самовольного включения зафиксированы				
10	РСО/профильная служба	Восстановление или включение ресурса допущено только после проверки поврежденного участка профильной службой и фиксации допуска				
11	МЧС России/полиция	Решения по режиму опасной зоны, доступу к опасным участкам, поврежденным элементам и спасательным рискам учтены в действиях УК/ТСЖ и служб				
12	Специализированная организация	При трещинах, деформациях, осыпании, повреждении кровли/фасада/несущих				

		элементов запрошено обследование конструкций				
13	Муниципалитет/ЕДДС	Проверена необходимость эвакуации, ПВР, транспорта, помощи МГН, детям, пожилым, лекарственного и бытового сопровождения				
14	Информирование	Первое сообщение жителям нейтральное: факт опасного события, зона ограничений, запреты, безопасный маршрут и срок следующего обновления; причина не квалифицируется самостоятельно				
15	Информирование	Персональные данные, фото пострадавших, маршруты служб, точки входа, крупные планы поврежденных элементов и чувствительные технические детали не опубликованы				
16	Все роли	Факты отделены от сообщений со слов и предположений; в каждом статусе указаны источник, время, решение, исполнитель и следующий контрольный срок				
17	Руководитель работ	Решение о временных мерах принято только после оценки риска: ограждение, закрытие проемов, отвод воды, отключение участка, охрана зоны, временное укрытие				
18	УК/ТСЖ	Собраны обращения жителей, выявлены нуждающиеся в помощи, оформлены акты, фотоопись, ограничения доступа и план восстановительных работ				
19	Допуск/возврат	Возврат жителей разрешен только после подтверждения статуса по зоне, конструкциям, коммунальным ресурсам и возможности проживания				
20	Документация	Сформирован минимальный пакет документов:				

		карточка, хронология, красные признаки, схема зоны, уведомления, реестр жителей/МГН, акты, отключения, фотоопись, итоговая справка				
21	Штаб/КЧС при необходимости	При масштабности, эвакуации, нарушении условий проживания или общественном резонансе назначены штаб/оперативная группа, ответственные и контрольные сроки				
22	Муниципалитет	Решения по ПВР, социальной помощи, транспорту, охране зоны, подрядчикам и ресурсам доведены до ЕДДС, УК/ТСЖ и жителей в согласованном статусе				
23	Закрытие аварийной фазы	Аварийная фаза закрыта только после стабилизации людей, зоны, ресурсов, конструкций, информирования и назначения восстановительных работ				
ОБЩИЙ БАЛЛ / МАКСИМАЛЬНЫЙ (23): _____ / 23 1 = выполнено 0,5 = частично 0 = не выполнено						
Проверил: _____ / _____ (Ф.И.О. / подпись)			**Представитель бригады: _____ / _____**			
Должность проверяющего: _____			Представитель процесса: _____ / _____			

Контроль нормативных оснований и сроков

№	Роль	Критерий соблюдения СОП	Выполнено (1)	Частично (0,5)	Не выполнено (0)	Замечание
1	**Все роли**	Сообщение зарегистрировано с адресом, временем, источником, контактом, первичными признаками: отрицательная температура, остановка циркуляции, остывание стояков, открытые продухи/окна,				

№	Роль	Критерий соблюдения СОП	Выполнено (1)	Частично (0,5)	Не выполнено (0)	Замечание
		риск разрыва труб и радиаторов				
2	**Все роли**	Проверены красные признаки: пострадавшие, необходимость эвакуации, отрицательная температура, остановка циркуляции, остывание стояков, открытые продухи/окна, риск разрыва труб и радиаторов				
3	**Диспетчер/ЕДДС**	При красных признаках выполнена немедленная эскалация в 112/ЕДДС/экстренные службы				
4	**Руководитель работ/УК**	Раздельно зафиксированы локализация, стабилизация, решение о доступе и закрытие события				
5	**Информирование**	Опасная зона обозначена с безопасной дистанции; жители и работники не допускаются в зону: ИТП, подвалы, чердаки, верхние и угловые квартиры, стояки, радиаторы и помещения с температурным риском				

Приложение 2. Журнал ознакомления работников с СОП

Наименование СОП: комплект СОП по должностям при угрозе замерзания внутридомовой системы отопления, остановке циркуляции, охлаждении помещений или риске ледяной пробки на объектах жилой и нежилой инфраструктуры, включая МКД

№ документа: СОП-ЖКХ-2026/3 Подразделение: ЕДДС / РСО / УК / балансодержатель / аварийная служба / штаб / муниципалитет / информирование

Требование: каждый сотрудник, участвующий в приеме, координации, ремонте, информировании, работе с людьми на объекте или обеспечении безопасности здания, обязан ознакомиться со своим листом СОП под подпись.

№ п/п	Фамилия И.О. (должность)	Дата ознакомления	Подпись сотрудника	Версия / ред. СОП	Лично / дистанционно	Ф.И.О. инструктора	Примечание
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

Журнал хранится у руководителя подразделения. При наличии более 20 сотрудников — завести продолжение на новом листе.

Приложение 3. Ролевая карта: диспетчер аварийно-диспетчерской службы

Должность / роль	**Диспетчер АДС УК/ТСЖ (газ, электроэнергия, тепло, ХВС/ГВС, водоотведение)**	**Подразделение**	**Аварийно-диспетчерская служба УК/ТСЖ / профильной ресурсной организации**
Разработчик		**Составлено / действует до**	

Основание: угроза замерзания системы отопления, остановка циркуляции, охлаждение помещений или риск ледяной пробки переводит событие в опасный режим. Первичные действия выполняются по фактическому риску, даже если полный осмотр еще не завершен.

Порядок выполнения

№	**Наименование элемента операции**	**Контрольный ориентир / не позднее**	**Безопасность (!)**	**Качество (✓)**	**Инструмент / оборудование**	**Иллюстрации / фото**
1	Принять сообщение как опасное событие до подтверждения обратного. Уточнить адрес, характер угрозы замерзания внутридомовой системы отопления, остановке циркуляции, охлаждении помещений или риске ледяной пробки, признаки разрушения, пострадавших, запах газа, дым/пожар, воду вблизи электрооборудования, поврежденные сети и необходимость немедленного отключения ресурса	до 5 минут	При признаках угрозы людям, газе, пожаре, обрушении, воде у электрооборудования или повреждении наружных сетей не ждать осмотра УК. Запустить аварийный контур и уведомить ЕДДС/112 по схеме	Карточка РСО открыта; указаны источник сообщения, предварительная категория, красные признаки, граница ответственности и следующий контрольный срок	Телефон/радиосвязь, схема сетей, журнал аварий РСО, контакты ЕДДС, УК/ТСЖ/ответственный за объект, полиции, МЧС, специализированных служб	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный срок
2	Проверить технические	до 10 минут	Отключение	Понятно, какой	Схемы сетей,	Фото/скрин/доклад:

№	Наименование элемента операции	Контрольный ориентир / не позднее	Безопасность (!)	Качество (✓)	Инструмент / оборудование	Иллюстрации / фото
	параметры и границы отключения. По своим системам определить, какие сети могут быть задеты: газ, электроэнергия, тепло, ХВС/ГВС, водоотведение. Назначить безопасный участок отключения и ответственного за команду		выполнять только уполномоченным персоналом РСО/спецорганизации. Не допускать самовольного открытия арматуры или повторной подачи до разрешения руководителя работ	ресурс отключается, где граница, кто выполняет, как подтверждается отсутствие опасного фактора	ключи/допуски, аварийный инструмент, средства измерений, журнал переключений	приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный срок
3	Направить профильную аварийную бригаду и дать первый статус ЕДДС/УК. Сообщить время выезда, ожидаемое прибытие, предварительную зону отключения, угрозы и что нужно от УК/балансодержатель/муниципалитета: доступ, ограждение, сопровождение, техника	до 15 минут	Если есть риск взрыва, пожара или поражения током, приоритет - безопасность людей и недопущение доступа в опасную зону	Бригада РСО выехала; ЕДДС и УК знают, какие ресурсы под угрозой и какой следующий доклад	Лист оповещения, журнал поручений, мессенджер аварийной группы, карта сетей	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный срок
4	Вести цикл статусов каждые 15-30 минут до стабилизации. Формат доклада: что подтверждено, что отключено,	каждые 15-30 минут / при изменении статуса	Не сообщать неподтвержденное восстановление ресурса.	У каждого статуса есть время, источник, решение,	Журнал хронологии, фото/видео, акты отключения/вклю	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе

№	Наименование элемента операции	Контрольный ориентир / не позднее	Безопасность (!)	Качество (✓)	Инструмент / оборудование	Иллюстрации / фото
	что проверяется, что требуется, срок следующего обновления		Повторное включение - только после допуска по безопасности и проверки поврежденного участка	исполнитель и контрольный срок	чения, свод ЕДДС	отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный срок
5	Закрыть участие РСО только после безопасного восстановления или оформленного ограничения. Зафиксировать: ресурс отключен/восстановлен, зона безопасна/оставлена под контролем, жители уведомлены, остаточные работы назначены	до 20 минут	Не закрывать аварию при незакрытой опасной зоне, неоформленном ограничении или отсутствии допуска от профильной службы	Есть акт/запись о состоянии ресурса, времени отключения/включения, причинах и остаточных рисках	Акт осмотра, журнал переключений, фото, итоговый доклад ЕДДС	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный срок

Ситуационная логика и нормативные основания роли

НПА/основание	1) Постановление Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»; 2) Постановление Правительства Российской Федерации от 14.05.2013 № 410 «О мерах по обеспечению безопасности при использовании и содержании внутридомового и внутриквартирного газового оборудования» (учитывать редакцию, действующую с 01.03.2026); 3) Постановление Правительства Российской Федерации от 24.03.1997 № 334 «О Порядке сбора и обмена в Российской Федерации информацией в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»; 4) Приказ Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным

	ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 05.07.2021 № 429 «Об установлении критериев информации о чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера» (зарегистрирован Минюстом России 16.09.2021 № 65025); 5) Локальный регламент ресурсоснабжающей организации — применяется по компетенции конкретного ресурса
Нормативные/контрольные сроки	Не ждать полного осмотра при признаках: 1) Угроза людям; 2) Отрицательная температура наружного воздуха при остановленной циркуляции; 3) Разрыв трубопровода или радиатора; 4) Затопление помещений; 5) Вода вблизи электрооборудования; 6) Массовое нарушение условий проживания; 7) Невозможность быстро ограничить доступ в зону риска.
Что фиксировать в журнале	Фиксировать: 1) Что подтверждено; 2) Что известно со слов; 3) Что требует проверки; 4) Кто отвечает; 5) Какой следующий шаг и к какому времени
Когда эскалировать немедленно	Эскалировать немедленно при: 1) Наличии пострадавших; 2) Заблокированных людях; 3) Разрыве трубопровода или радиатора; 4) Затоплении помещений; 5) Воде вблизи электрооборудования; 6) Отсутствии отопления при отрицательной температуре наружного воздуха; 7) Необходимости эвакуации; 8) Общественном резонансе.

Приложение 4. Ролевая карта: ресурсоснабжающая организация

Должность / роль	Дежурный диспетчер (ответственный) ресурсоснабжающей организации	Подразделение	Ресурсоснабжающая организация / профильная служба
Разработчик		**Составлено / действует до**	
Основание: угроза замерзания систем отопления; РСО подключается при признаках: подтверждение параметров теплоносителя, переключения, локализация дефекта и восстановление подачи ресурса. Применимость: обязательная			

Порядок выполнения

№	Наименование элемента операции	Контрольный ориентир / не позднее	Безопасность (!)	Качество (✓)	Инструмент / оборудование	Иллюстрации / фото
1	Принять от АДС/ЕДДС информацию об аварии и подтвердить принадлежность участка сети или оборудования зоне ответственности РСО	Незамедлительно после получения сообщения	Не направлять персонал без оценки опасных факторов и границ отключения	АДС/ЕДДС получили подтверждение: РСО принимает заявку либо указывает ответственного владельца участка	Журнал заявок РСО, схема сетей, оперативная карточка	Фото/скрин сообщения, схема зоны ответственности при наличии
2	Организовать выезд профильной аварийной бригады РСО или выполнить дистанционное переключение режима сети, если выезд не требуется	По регламенту РСО, без необоснованной задержки	Соблюдать требования охраны труда, электробезопасности, газовой/тепловой безопасности и допусков	Выбран способ реагирования, назначен ответственный, АДС/ЕДДС уведомлены о статусе	Наряд, заявка, средства связи, транспорт аварийной бригады	Фото выезда/места повреждения при возможности без риска
3	Локализовать аварийный участок: отключить,	Первым приоритетом	Не выполнять пуск/переключен	Опасный фактор локализован,	Схемы сетей, запорная	Фото границы отключения,

№	Наименование элемента операции	Контрольный ориентир / не позднее	Безопасность (!)	Качество (✓)	Инструмент / оборудование	Иллюстрации / фото
	переключить, снизить давление/нагрузку, оградить опасную зону совместно с УК/ТСЖ и службами	при угрозе жизни, имуществу или расширении аварии	ие без подтверждения безопасности и готовности объекта	предотвращено расширение аварии	арматура, СИЗ, приборы контроля	ограждения, поврежденного участка
4	Передать в АДС/ЕДДС статус работ, прогноз восстановления ресурса, ограничения для жителей и действия УК/ТСЖ на объекте	После первичной диагностики и далее при каждом изменении статуса	Не давать неподтвержденные сроки и противоречивые сообщения	У всех участников единый статус для информирования жителей и принятия решений	Оперативное сообщение, журнал информирования, телефонограмма	Скрин/запись сообщения, отметка в журнале
5	После устранения причины аварии подтвердить восстановление параметров ресурса, безопасный пуск и необходимость последующего контроля	После завершения работ и проверки параметров	Пуск выполнять только после проверки готовности системы и отсутствия опасных признаков	Ресурс восстановлен либо определена временная схема и срок окончательного восстановления	Акт/сообщение РСО, журнал заявок, контрольные приборы	Фото результата, акт, отметка о закрытии заявки

Ситуационная логика и нормативные основания роли

НПА/основание	1) Постановление Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»; 2) Правила технической эксплуатации и профильные инструкции ресурсоснабжающей организации; 3) Локальные регламенты аварийно-восстановительных работ

Ситуация	1) Подтверждение параметров теплоносителя; 2) Переключения на сетях; 3) Локализация дефекта; 4) Восстановление подачи ресурса
Что делает РСО	1) Подтверждает зону ответственности; 2) Организует выезд или переключение режима сети; 3) Локализует аварийный участок; 4) Передаёт статус и прогноз восстановления; 5) Подтверждает безопасный пуск
Что не дублирует РСО	Ресурсоснабжающая организация не заменяет диспетчера АДС: 1) АДС принимает обращение, ведёт карточку события и координирует информирование; 2) РСО отвечает за ресурс, сети и восстановление параметров

Приложение 5. Ролевая карта: диспетчер единой дежурно-диспетчерской службы

Должность / роль	Диспетчер ЕДДС	Подразделение	ЕДДС / муниципальная дежурная служба
Разработчик		**Составлено / действует до**	

Основание: угроза замерзания системы отопления, остановка циркуляции, охлаждение помещений или риск ледяной пробки переводит событие в опасный режим. Первичные действия выполняются по фактическому риску, даже если полный осмотр еще не завершен.

Порядок выполнения

№	Наименование элемента операции	Контрольный ориентир / не позднее	Безопасность (!)	Качество (✓)	Инструмент / оборудование	Иллюстрации / фото
1	Зарегистрировать обращение как опасное событие, а не бытовую заявку. Сразу уточнить: есть ли пострадавшие, угроза обрушения, пожар/дым, газ, вода вблизи электрооборудования, повреждение несущих конструкций, заблокированные люди, необходимость эвакуации	до 5 минут	При красных признаках направить вызов 112/МЧС/полиция/скорая по компетенции и уведомить муниципального ответственного без ожидания полного осмотра	Карточка ЕДДС открыта; событие переведено в режим опасного; назначен контрольный доклад	Журнал ЕДДС, карточка события, схема оповещения, контакты УК/ТСЖ/ответственный за объект, РСО, МЧС, полиции, администрации	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный срок
2	Задать единые вопросы всем службам. Что произошло? Где опасная зона? Есть ли люди внутри? Какие ресурсы нужно отключить? Кто на месте старший? Какие службы	до 10 минут	Недостающие ответы не останавливают реагирование. По неизвестным пунктам назначить	ЕДДС имеет единую картину: факты, предположения, неизвестные данные и ближайшие	Форма первичного доклада, лист 7 вопросов, канал межведомственного обмена	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать

№	Наименование элемента операции	Контрольный ориентир / не позднее	Безопасность (!)	Качество (✓)	Инструмент / оборудование	Иллюстрации / фото
	вызваны? Что требуется от муниципалитета?		ответственного и срок уточнения	действия		следующий контрольный срок
3	Запустить межведомственную координацию. Одновременно связать УК/ТСЖ/ответственный за объект, РСО, МЧС, полицию, муниципалитет и специализированные организации. При необходимости инициировать штаб/оперативную группу	до 15 минут	Не ждать формального признания ЧС, если есть угроза жизни, эвакуация, массовое нарушение условий жизнедеятельности или риск развития	Назначены ответственные за безопасность зоны, ресурсы, информирование жителей, эвакуацию/ПВР и документацию	Схема оповещения, реестр ресурсов, контакты ПВР, транспорт, подрядчики	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный срок
4	Держать статус каждые 15-30 минут до стабилизации. Сводить доклады служб: ограждение, отключения, осмотр конструкций, эвакуация, пострадавшие, доступ, прогноз работ	каждые 15-30 минут / при изменении статуса	Не публиковать неподтвержденные причины и сроки. Отделять факты от сообщений очевидцев	У муниципалитета и служб единый согласованный статус и следующий срок обновления	Журнал ЕДДС, сводная таблица, карта адресов, шаблон статуса	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный срок
5	Закрыть контроль только после снятия непосредственной угрозы. Проверить: опасная зона ограждена/снята, ресурсы безопасны, жильцы проинформированы, временное размещение решено, документы	до 20 минут	Если дом/часть дома непригодны для пребывания, событие не закрывать как обычную заявку. Оставить	Финальный доклад содержит факты, сроки, последствия, решения по людям и остаточные	Итоговый доклад, протокол штаба/разбора, план восстановительных работ	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать

№	Наименование элемента операции	Контрольный ориентир / не позднее	Безопасность (!)	Качество (✓)	Инструмент / оборудование	Иллюстрации / фото
	и разбор назначены		муниципальный контроль до решения по людям и объекту	поручения		следующий контрольный срок

Ситуационная логика и нормативные основания роли

НПА/основание	1) Приказ Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 05.07.2021 № 429 «Об установлении критериев информации о чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера» (зарегистрирован Минюстом России 16.09.2021 № 65025); 2) Постановление Правительства Российской Федерации от 24.03.1997 № 334 «О Порядке сбора и обмена в Российской Федерации информацией в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»; 3) Федеральный закон от 21.12.1994 № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»; 4) Постановление Правительства Российской Федерации от 30.12.2003 № 794 «О единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций»; 5) Локальное положение о единой дежурно-диспетчерской службе и регламент информационного обмена
Нормативные/контрольные сроки	Не ждать полного осмотра при признаках: 1) Угроза людям; 2) Отрицательная температура наружного воздуха при остановленной циркуляции; 3) Разрыв трубопровода или радиатора; 4) Затопление помещений; 5) Вода вблизи электрооборудования; 6) Массовое нарушение условий проживания; 7) Невозможность быстро ограничить доступ в зону риска.
Что фиксировать в журнале	Фиксировать: 1) Что подтверждено; 2) Что известно со слов; 3) Что требует проверки;

	4) Кто отвечает; 5) Какой следующий шаг и к какому времени
Когда эскалировать немедленно	Эскалировать немедленно при: 1) Наличии пострадавших; 2) Заблокированных людях; 3) Разрыве трубопровода или радиатора; 4) Затоплении помещений; 5) Воде вблизи электрооборудования; 6) Отсутствии отопления при отрицательной температуре наружного воздуха; 7) Необходимости эвакуации; 8) Общественном резонансе.

Приложение 6. Ролевая карта: руководитель работ

Должность / роль	Ответственный руководитель работ / руководитель смены	Подразделение	РСО / УК / аварийно-восстановительный участок по компетенции
Разработчик		**Составлено / действует до**	

Основание: угроза замерзания системы отопления, остановка циркуляции, охлаждение помещений или риск ледяной пробки переводит событие в опасный режим. Первичные действия выполняются по фактическому риску, даже если полный осмотр еще не завершен.

Порядок выполнения

№	Наименование элемента операции	Контрольный ориентир / не позднее	Безопасность (!)	Качество (✓)	Инструмент / оборудование	Иллюстрации / фото
1	Принять единое руководство на месте или дистанционно до прибытия. Назначить старшего на месте, ответственного за ограждение, отключения, доступ, связь с ЕДДС, фотофиксацию и журнал хронологии	до 10 минут	Не допускать нескольких центров команд. При наличии МЧС/полиции действовать в рамках их решений по безопасности и режиму зоны	У всех участников есть единый канал связи, старший на месте и ближайшие задачи	Телефон/радиосвязь, журнал команд, схема дома и сетей, контакты служб	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный срок
2	Оценить угрозы по принципу 'люди - зона - ресурсы - конструкции'. Сначала пострадавшие и эвакуация, затем ограждение, отключение газа/электрики/воды/тепла, затем первичный строительный осмотр	до 30 минут	Не отправлять персонал под нависающие конструкции, в загазованную, задымленную, затопленную или электроопасную	Сформирована безопасная зона работ и перечень запретов: куда нельзя входить, что нельзя включать, какие ресурсы под	СИЗ, сигнальная лента/барьеры, фонари, газоанализатор при наличии, схема коммуникаций	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий

№	Наименование элемента операции	Контрольный ориентир / не позднее	Безопасность (!)	Качество (✓)	Инструмент / оборудование	Иллюстрации / фото
			зону без допуска профильной службы	контролем		контрольный срок
3	Организовать профильные вызовы параллельно. РСО отключают ресурсы, МЧС оценивает спасательные риски, полиция обеспечивает режим зоны и фиксацию обстоятельств, специализированная организация обследует конструкции	до 45 минут	Если есть риск обрушения, решение о доступе и временных мерах принимает уполномоченный специалист/служба, а не аварийная бригада УК	Каждая служба получила задачу, контакт, точку прибытия и ожидаемый результат	Лист оповещения, договоры со спецорганизациями, список техники и материалов	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный срок
4	Принять решение по временным мерам. Подпорки, закрытие проемов, временное укрытие, отвод воды, ограничение прохода, отключение участка, охрана зоны - только после оценки риска	по допуску профильной службы / контроль до 180 минут	Временные меры не должны ухудшать устойчивость конструкций или скрывать следы события до фиксации, если требуется полиция/экспертиза	Развитие ущерба остановлено или зона оставлена под ответственным контролем	Акт первичного осмотра, фото, схема зоны, журнал решений	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный срок
5	Закрыть аварийную фазу через факты. Проверить, что люди выведены из опасной зоны, ресурсы безопасны, конструкции	до 30 минут	Не возвращать жителей в помещения без решения о безопасности	Оформлены акт, хронология, список повреждений, ограничения	Акт обследования, фотоопись, реестр жителей, план работ, итоговый	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от

№	Наименование элемента операции	Контрольный ориентир / не позднее	Безопасность (!)	Качество (✓)	Инструмент / оборудование	Иллюстрации / фото
	обследованы, жители получили инструкции, дальнейшие работы оформлены		пребывания	доступа и план восстановительных работ	доклад	предположения и указывать следующий контрольный срок

Ситуационная логика и нормативные основания роли

НПА/основание	1) Постановление Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 № 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и Правил изменения размера платы за содержание жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность» — только для МКД; 2) Постановление Правительства Российской Федерации от 03.04.2013 № 290 «О минимальном перечне услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, и порядке их оказания и выполнения» — только для МКД; 3) Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» — для всех зданий и сооружений; 4) Ресурсные нормативные правовые акты — применяются только при повреждении соответствующей сети; 5) Локальные акты собственника или балансодержателя и эксплуатационная документация — для нежилых, административных, социальных и иных объектов
Нормативные/контрольные сроки	Не ждать полного осмотра при признаках: 1) Угроза людям; 2) Отрицательная температура наружного воздуха при остановленной циркуляции; 3) Разрыв трубопровода или радиатора; 4) Затопление помещений; 5) Вода вблизи электрооборудования; 6) Массовое нарушение условий проживания; 7) Невозможность быстро ограничить доступ в зону риска.
Что фиксировать в журнале	Фиксировать: 1) Что подтверждено;

	2) Что известно со слов; 3) Что требует проверки; 4) Кто отвечает; 5) Какой следующий шаг и к какому времени
Когда эскалировать немедленно	Эскалировать немедленно при: 1) Наличии пострадавших; 2) Заблокированных людях; 3) Разрыве трубопровода или радиатора; 4) Затоплении помещений; 5) Воде вблизи электрооборудования; 6) Отсутствии отопления при отрицательной температуре наружного воздуха; 7) Необходимости эвакуации; 8) Общественном резонансе.

Приложение 7. Ролевая карта: аварийная бригада

Должность / роль	Мастер аварийной бригады / слесарь / сварщик / водитель спецтехники	Подразделение	Аварийно-восстановительная бригада
Разработчик		**Составлено / действует до**	

Основание: угроза замерзания системы отопления, остановка циркуляции, охлаждение помещений или риск ледяной пробки переводит событие в опасный режим. Первичные действия выполняются по фактическому риску, даже если полный осмотр еще не завершен.

Порядок выполнения

№	Наименование элемента операции	Контрольный ориентир / не позднее	Безопасность (!)	Качество (✓)	Инструмент / оборудование	Иллюстрации / фото
1	Получить задачу с красными признаками. До выезда подтвердить адрес, вид воздействия, опасные факторы, пострадавших, какие ресурсы под угрозой, кто старший и где точка встречи	до 10 минут	Если вводные неполные, брать СИЗ, ограждение, фонарь, фотофиксацию и универсальный аварийный комплект. Не входить в опасную зону без разрешения	Бригада понимает, что проверять первым и какой доклад дать по прибытии	СИЗ, каски, фонари, ограждение, связь, инструмент, аптечка, фото/видео	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный срок
2	По прибытии дать доклад за 5 минут. Формат: прибыл, что видно, есть ли люди, нужна ли эвакуация/МЧС/полиция/РСО, где опасная зона, что уже	до 20 минут	Не начинать разбор, подпорку или отключение без оценки угрозы конструкций,	Руководитель получил факты, а не общую фразу 'осматриваем'	Телефон/радиосвязь, фото/видео, чек-лист первичного осмотра	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и

№	Наименование элемента операции	Контрольный ориентир / не позднее	Безопасность (!)	Качество (✓)	Инструмент / оборудование	Иллюстрации / фото
	ограждено		газа, электрики, пожара и доступа			указывать следующий контрольный срок
3	Оградить и остановить развитие ущерба в пределах допуска. Выставить ленту/барьеры, ограничить проход, отвести людей, перекрыть доступ в подвал/чердак/подъезд, подготовить отключение через РСО	до 45 минут	Самостоятельно не включать/отключать чужие сети и не заходить под поврежденные конструкции	Опасная зона обозначена; жители и посторонние не входят; службы могут безопасно работать	Ограждения, таблички, ключи доступа, схема дома, журнал работ	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный срок
4	Передавать статусы коротко и регулярно. Место - факт - действие - что мешает - что нужно - следующий срок. Фото прикладывать к каждому важному этапу	по допуску профильной службы / контроль до 180 минут	Не делать вывод о причине угрозы замерзания внутридомовой системы отопления, остановке циркуляции, охлаждении помещений или риске ледяной пробки без компетентной фиксации. Разделять факт повреждения и предположение	Диспетчер, ЕДДС и руководитель видят ход работ и потребность в ресурсах	Мессенджер аварийной группы, журнал работ, фотофиксация	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный срок
5	Сдать место после стабилизации	до 20 минут	Не уезжать без	Место безопасно	Акт работ, фото	Фото/скрин/доклад:

№	Наименование элемента операции	Контрольный ориентир / не позднее	Безопасность (!)	Качество (✓)	Инструмент / оборудование	Иллюстрации / фото
	или под охрану. Проверить ограждения, закрытые помещения, отключенные ресурсы, предупреждения для жителей, ответственного за ночной/длительный контроль		разрешения руководителя работ и финального доклада о состоянии зоны	для оставления под контролем или передано следующей службе	после, лист передачи смены/охраны	приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный срок

Ситуационная логика и нормативные основания роли

НПА/основание	1) Постановление Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 № 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и Правил изменения размера платы за содержание жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность» — только для МКД, при работах по внутридомовым системам управляющей организации; 2) Постановление Правительства Российской Федерации от 03.04.2013 № 290 «О минимальном перечне услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, и порядке их оказания и выполнения» — только для МКД; 3) Постановление Правительства Российской Федерации от 15.05.2013 № 416 «О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами» — только для МКД; 4) Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» — для всех зданий и сооружений; 5) Локальные акты собственника или балансодержателя, договоры эксплуатации и обязательные требования по типу объекта — для нежилых, административных, социальных и иных объектов
Нормативные/контрольные сроки	Не ждать полного осмотра при признаках: 1) Угроза людям; 2) Отрицательная температура наружного воздуха при остановленной циркуляции; 3) Разрыв трубопровода или радиатора; 4) Затопление помещений;

	5) Вода вблизи электрооборудования; 6) Массовое нарушение условий проживания; 7) Невозможность быстро ограничить доступ в зону риска.
Что фиксировать в журнале	Фиксировать: 1) Что подтверждено; 2) Что известно со слов; 3) Что требует проверки; 4) Кто отвечает; 5) Какой следующий шаг и к какому времени
Когда эскалировать немедленно	Эскалировать немедленно при: 1) Наличии пострадавших; 2) Заблокированных людях; 3) Разрыве трубопровода или радиатора; 4) Затоплении помещений; 5) Воде вблизи электрооборудования; 6) Отсутствии отопления при отрицательной температуре наружного воздуха; 7) Необходимости эвакуации; 8) Общественном резонансе.

Приложение 8. Ролевая карта: штаб (комиссия по чрезвычайным ситуациям)

Должность / роль	**Руководитель штаба / член КЧС / ответственный муниципального уровня**	**Подразделение**	**Муниципальный штаб / КЧС**
Разработчик		**Составлено / действует до**	

Основание: угроза замерзания системы отопления, остановка циркуляции, охлаждение помещений или риск ледяной пробки переводит событие в опасный режим. Первичные действия выполняются по фактическому риску, даже если полный осмотр еще не завершен.

Порядок выполнения

№	**Наименование элемента операции**	**Контрольный ориентир / не позднее**	**Безопасность (!)**	**Качество (✓)**	**Инструмент / оборудование**	**Иллюстрации / фото**
1	Принять решение о муниципальной координации при угрозе людям, проживанию или развитию события. Оценить масштаб, пострадавших, эвакуацию, ПВР, ресурсы, необходимость оперативной группы и публичного статуса	до 15 минут	Не ждать формального признания ЧС, если есть угроза жизни, обрушения, пожара, газа, массового отключения ресурсов или невозможности проживания	Есть решение: муниципальный контроль / оперативная группа / штаб; назначены руководитель и контрольный срок	Журнал ЕДДС, схема оповещения, контакты служб, реестр ресурсов муниципалитета	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный срок
2	Собрать единую картину по службам. УК/ТСЖ/ответственный за объект докладывает состояние дома и жителей, РСО - ресурсы и отключения, МЧС -	до 30 минут	Не принимать разрозненные сообщения как финальный статус. Расхождения	У штаба есть свод: люди, зона, ресурсы, конструкции, службы, потребности,	Сводная таблица, карта зоны, канал штаба, шаблон доклада	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и

№	Наименование элемента операции	Контрольный ориентир / не позднее	Безопасность (!)	Качество (✓)	Инструмент / оборудование	Иллюстрации / фото
	спасательные риски, полиция - режим зоны, спецорганизация - конструкции		выносить в отдельный список для проверки	следующий доклад		указывать следующий контрольный срок
3	Назначить ответственных за ключевые направления. Безопасность зоны, эвакуация/ПВР, ресурсы, транспорт/техника, информирование, документы и восстановительный этап	каждые 15-30 минут / при изменении статуса	Не оставлять жителей и опасную зону без ответственного на период между докладами	Каждое направление имеет ответственного, задачу, срок и канал связи	Протокол поручений, реестр жителей, реестр техники, список ПВР	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный срок
4	Контролировать публичную коммуникацию. Согласовать, что сообщается жителям: где опасно, что запрещено, какие службы работают, когда следующее обновление, куда обращаться	не позднее 120 минут / при ухудшении - сразу	Не публиковать персональные данные, неподтвержденные причины и сведения, мешающие работе МЧС/полиции	Информация единая у ЕДДС, УК, муниципалитета и служб	Шаблоны сообщений, сайт/соцсети, домовые каналы, журнал публикаций	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный срок
5	Снять штабной контроль после стабилизации и передачи восстановительного этапа. Проверить безопасность зоны, решение по людям, статус ресурсов, документы, ответственных за восстановление и канал обращений	до 30 минут	Не закрывать штабный контроль при нерешенном проживании людей, открытой опасной зоне или отсутствии плана	Итоговый доклад и протокол фиксируют решения, сроки, ответственных и остаточные риски	Протокол штаба, итоговый доклад, план восстановительных работ	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий

№	Наименование элемента операции	Контрольный ориентир / не позднее	Безопасность (!)	Качество (✓)	Инструмент / оборудование	Иллюстрации / фото
			обследования/восстановления			контрольный срок

Ситуационная логика и нормативные основания роли

НПА/основание	1) Федеральный закон от 21.12.1994 № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»; 2) Постановление Правительства Российской Федерации от 30.12.2003 № 794 «О единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций»; 3) Постановление Правительства Российской Федерации от 24.03.1997 № 334 «О Порядке сбора и обмена в Российской Федерации информацией в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»; 4) Приказ Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 05.07.2021 № 429 «Об установлении критериев информации о чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера» (зарегистрирован Минюстом России 16.09.2021 № 65025); 5) Локальное положение о штабе (комиссии) и план действий при угрозе чрезвычайной ситуации
Нормативные/контрольные сроки	Не ждать полного осмотра при признаках: 1) Угроза людям; 2) Отрицательная температура наружного воздуха при остановленной циркуляции; 3) Разрыв трубопровода или радиатора; 4) Затопление помещений; 5) Вода вблизи электрооборудования; 6) Массовое нарушение условий проживания; 7) Невозможность быстро ограничить доступ в зону риска.
Что фиксировать в журнале	Фиксировать: 1) Что подтверждено; 2) Что известно со слов; 3) Что требует проверки; 4) Кто отвечает; 5) Какой следующий шаг и к какому времени

Когда эскалировать немедленно	Эскалировать немедленно при: 1) Наличии пострадавших; 2) Заблокированных людях; 3) Разрыве трубопровода или радиатора; 4) Затоплении помещений; 5) Воде вблизи электрооборудования; 6) Отсутствии отопления при отрицательной температуре наружного воздуха; 7) Необходимости эвакуации; 8) Общественном резонансе.

Приложение 9. Ролевая карта: управляющая организация или товарищество собственников жилья

Должность / роль	**Диспетчер УК / мастер дома / инженер УК / председатель ТСЖ / балансодержатель / ответственный за объект**	**Подразделение**	**УК / ТСЖ / балансодержатель / администрация объекта**
Разработчик		**Составлено / действует до**	

Основание: угроза замерзания системы отопления, остановка циркуляции, охлаждение помещений или риск ледяной пробки переводит событие в опасный режим. Первичные действия выполняются по фактическому риску, даже если полный осмотр еще не завершен.

Порядок выполнения

№	Наименование элемента операции	Контрольный ориентир / не позднее	Безопасность (!)	Качество (✓)	Инструмент / оборудование	Иллюстрации / фото
1	Принять обращение жителя и перевести его в режим опасного события. Уточнить адрес, повреждения, людей, газ/дым/пожар, воду вблизи электрооборудования, трещины, перекосы, падение элементов, доступ и фото от заявителя	до 10 минут	Не классифицировать как обычную заявку, если есть внешнее воздействие и риск людям/конструкциям/ресурсам	Заявка зарегистрирована как опасное событие; жителю даны первичные безопасные указания	Телефон, чат дома, журнал АДС, карточка объекты инфраструктуры, шаблон вопросов	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный срок
2	Дать жителю короткую инструкцию безопасности. Не входить в поврежденную зону, не трогать провода/арматуру/обломки, не включать газ и электроприборы,	до 30 минут	Не просить жителей выполнять технические действия вместо служб	Житель понимает, что делать до прибытия служб и куда сообщать ухудшение	Памятка жителю, шаблон сообщения, контакты 112/АДС	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и

№	Наименование элемента операции	Контрольный ориентир / не позднее	Безопасность (!)	Качество (✓)	Инструмент / оборудование	Иллюстрации / фото
	вывести людей, звонить 112 при угрозе жизни					указывать следующий контрольный срок
3	Обеспечить доступ и первичное ограждение. Направить мастера/бригады, открыть технические помещения, выставить временное ограждение, подготовить схемы и контакты РСО	каждые 15-30 минут / при изменении статуса	Ограждение не заменяет оценку МЧС/специализированной организации при риске обрушения	Службы получили доступ; опасная зона отделена от жителей	Ключи, схемы, сигнальная лента, список ответственных	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный срок
4	Организовать взаимодействие с ЕДДС, муниципалитетом, РСО, МЧС, полицией и спецорганизациями. Передать единый статус, запросить отключения ресурсов и обследование конструкций	не позднее 120 минут / при ухудшении - сразу	Не скрывать масштаб повреждений ради закрытия заявки. При угрозе проживания сразу эскалировать	Все внешние участники уведомлены, номера заявок/докладов записаны	Лист оповещения, телефонограммы, журнал хронологии	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный срок
5	Вести жителей и документы до закрытия аварийной фазы. Собрать обращения, определить нуждающихся в помощи, подготовить акты, фотоопись, ограничения доступа и план восстановительных работ	до 30 минут	Не возвращать жителей в помещения без подтверждения безопасности	Есть понятный статус для жителей, документы для дальнейших работ и ответственности	Реестр жителей, акты, фотоопись, сообщения, план работ	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный срок

Ситуационная логика и нормативные основания роли

НПА/основание	1) Постановление Правительства Российской Федерации от 15.05.2013 № 416 «О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами» — только для управляющей организации МКД; 2) Постановление Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 № 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и Правил изменения размера платы за содержание жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность» — только для МКД; 3) Постановление Правительства Российской Федерации от 03.04.2013 № 290 «О минимальном перечне услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, и порядке их оказания и выполнения» — только для МКД; 4) Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» — для всех зданий и сооружений; 5) Постановление Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» — при нарушении коммунальной услуги в жилых домах и МКД; 6) Постановление Правительства Российской Федерации от 14.05.2013 № 410 «О мерах по обеспечению безопасности при использовании и содержании внутридомового и внутриквартирного газового оборудования» (учитывать редакцию, действующую с 01.03.2026) — при газовых признаках в жилищном фонде; 7) Локальные акты собственника или балансодержателя, договоры эксплуатации и обязательные требования по типу объекта — для нежилых, административных, социальных и иных объектов
Нормативные/контрольные сроки	Не ждать полного осмотра при признаках: 1) Угроза людям; 2) Отрицательная температура наружного воздуха при остановленной циркуляции; 3) Разрыв трубопровода или радиатора; 4) Затопление помещений; 5) Вода вблизи электрооборудования; 6) Массовое нарушение условий проживания; 7) Невозможность быстро ограничить доступ в зону риска.
Что фиксировать в журнале	Фиксировать: 1) Что подтверждено;

	2) Что известно со слов; 3) Что требует проверки; 4) Кто отвечает; 5) Какой следующий шаг и к какому времени
Когда эскалировать немедленно	Эскалировать немедленно при: 1) Наличии пострадавших; 2) Заблокированных людях; 3) Разрыве трубопровода или радиатора; 4) Затоплении помещений; 5) Воде вблизи электрооборудования; 6) Отсутствии отопления при отрицательной температуре наружного воздуха; 7) Необходимости эвакуации; 8) Общественном резонансе.

Приложение 10. Ролевая карта: орган местного самоуправления

Должность / роль	**Муниципальный ответственный / дежурный администрации / специалист по эвакуации и ПВР**	**Подразделение**	**Муниципалитет / ЕДДС / комиссия по ЧС / социальная защита / ПВР**
Разработчик		**Составлено / действует до**	

Основание: угроза замерзания системы отопления, остановка циркуляции, охлаждение помещений или риск ледяной пробки переводит событие в опасный режим. Первичные действия выполняются по фактическому риску, даже если полный осмотр еще не завершен.

Порядок выполнения

№	Наименование элемента операции	Контрольный ориентир / не позднее	Безопасность (!)	Качество (✓)	Инструмент / оборудование	Иллюстрации / фото
1	Принять от ЕДДС событие на муниципальный контроль. Оценить угрозу людям, необходимость эвакуации, ПВР, транспорта, охраны зоны, техники, специализированного обследования и публичного информирования	до 10 минут	Не ждать формального статуса ЧС при угрозе жизни, невозможности проживания или массовом нарушении условий жизнедеятельности	Назначен муниципальный ответственный, контрольный срок и состав оперативной группы	Журнал ЕДДС, реестр ресурсов, контакты ПВР, транспорт, подрядчики	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный срок
2	Организовать межведомственную поддержку. Скоординировать УК/ТСЖ/ответственный за объект, РСО, МЧС, полицию, соцзащиту, медиков,	до 30 минут	Решения по безопасности людей и доступу к опасной зоне должны быть едиными для	Службы понимают роли: кто ограждает, кто отключает, кто обследует, кто	Схема оповещения, протокол/поручение, канал штаба	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и

№	Наименование элемента операции	Контрольный ориентир / не позднее	Безопасность (!)	Качество (✓)	Инструмент / оборудование	Иллюстрации / фото
	специализированные организации и собственников/пользователей помещений		всех участников	информирует, кто помогает людям		указывать следующий контрольный срок
3	Решить вопросы людей. Списки жильцов, МГН, дети, пожилые, временное размещение, питание/вода, транспорт, лекарства и связь с родственниками	каждые 15-30 минут / при изменении статуса	Персональные данные не публиковать в открытых каналах; вести учет только у ответственных	Жители из опасной зоны не остаются без помощи и понятного маршрута	Реестр жителей, ПВР, транспорт, контакты соцзащиты	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный срок
4	Держать публичный и служебный статус. Согласовать сообщения: что произошло, где опасно, куда не входить, какие службы работают, когда следующее обновление	до 30 минут	Не называть виновных и точные сроки до подтверждения. Не раскрывать чувствительные персональные данные	Жители получают спокойную и одинаковую информацию из всех каналов	Шаблоны сообщений, сайт/соцсети, домовые каналы, журнал публикаций	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный срок
5	Снять муниципальный контроль только после решения по безопасности и быту людей. Опасная зона контролируется, ресурсы безопасны, проживание разрешено или люди размещены, дальнейшие работы и обследования назначены	каждые 15-30 минут / при изменении статуса	Не закрывать контроль, если остаются люди без доступа к жилью/ресурсам или есть риск повторного разрушения	Финальный статус содержит решения, ответственных, сроки восстановительного этапа и канал обращений	Итоговый доклад, протокол, план работ, реестр обращений	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий

№	Наименование элемента операции	Контрольный ориентир / не позднее	Безопасность (!)	Качество (✓)	Инструмент / оборудование	Иллюстрации / фото
						контрольный срок

Ситуационная логика и нормативные основания роли

НПА/основание	1) Федеральный закон от 21.12.1994 № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»; 2) Постановление Правительства Российской Федерации от 30.12.2003 № 794 «О единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций»; 3) Приказ Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 05.07.2021 № 429 «Об установлении критериев информации о чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера» (зарегистрирован Минюстом России 16.09.2021 № 65025); 4) Локальный порядок докладов единой дежурно-диспетчерской службы и штаба, порядок эвакуации и временного размещения людей на объекте
Нормативные/контрольные сроки	Не ждать полного осмотра при признаках: 1) Угроза людям; 2) Отрицательная температура наружного воздуха при остановленной циркуляции; 3) Разрыв трубопровода или радиатора; 4) Затопление помещений; 5) Вода вблизи электрооборудования; 6) Массовое нарушение условий проживания; 7) Невозможность быстро ограничить доступ в зону риска.
Что фиксировать в журнале	Фиксировать: 1) Что подтверждено; 2) Что известно со слов; 3) Что требует проверки; 4) Кто отвечает; 5) Какой следующий шаг и к какому времени
Когда эскалировать немедленно	Эскалировать немедленно при: 1) Наличии пострадавших;

	2) Заблокированных людях; 3) Разрыве трубопровода или радиатора; 4) Затоплении помещений; 5) Воде вблизи электрооборудования; 6) Отсутствии отопления при отрицательной температуре наружного воздуха; 7) Необходимости эвакуации; 8) Общественном резонансе.

Приложение 11. Ролевая карта: ответственный за информирование

Должность / роль	**Пресс-служба / специалист по информированию / ответственный за коммуникации**	**Подразделение**	**Муниципалитет / ЕДДС / УК / ответственная организация по компетенции**
Разработчик		**Составлено / действует до**	

Основание: угроза замерзания системы отопления, остановка циркуляции, охлаждение помещений или риск ледяной пробки переводит событие в опасный режим. Первичные действия выполняются по фактическому риску, даже если полный осмотр еще не завершен.

Порядок выполнения

№	Наименование элемента операции	Контрольный ориентир / не позднее	Безопасность (!)	Качество (✓)	Инструмент / оборудование	Иллюстрации / фото
1	Дать первое сообщение быстро и без лишних деталей. Сообщить факт опасного события, адрес/зону, запреты для жителей, какие службы работают, куда обращаться, когда будет обновление	до 10 минут	Не публиковать неподтвержденные причины, персональные данные, фото пострадавших и сведения, мешающие работе полиции/МЧС	Жители знают, где опасно, что нельзя делать и где получить следующий статус	Шаблон сообщения, домовой чат, сайт/ГИС, канал администрации	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный срок
2	Собрать обратную связь как источник разведки. Попросить сообщать о людях в опасной зоне, трещинах, запахе газа, воде у электрики, пожилых/МГН, отсутствии доступа	до 15 минут	Персональные данные передавать только ответственным, не в общий чат	Дополнительные риски попали в работу служб	Журнал обращений, таблица адресов, телефон АДС/ЕДДС	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать

№	Наименование элемента операции	Контрольный ориентир / не позднее	Безопасность (!)	Качество (✓)	Инструмент / оборудование	Иллюстрации / фото
						следующий контрольный срок
3	Публиковать только согласованный статус. Что подтверждено, что проверяется, какие ограничения действуют, куда обращаться по жильцам и имуществу, срок следующего обновления	каждые 15-30 минут / при изменении статуса	Не обещать возвращение в помещения без решения о безопасности	Повторные звонки снижены; все службы говорят одним языком	Согласованный статус, журнал публикаций, контакт ответственного	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный срок
4	Давать инструкции по безопасности. Не входить за ограждение, не трогать провода/обломки, не включать газ/электрику, обеспечить доступ службам, выполнять указания МЧС/полиции/УК	каждые 15-30 минут / при изменении статуса	Инструкция должна быть короткой и выполнимой обычным жителем	Жители не создают дополнительных рисков и понимают ограничения	Памятка, объявления на подъездах, домовые каналы	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный срок
5	Закрыть коммуникацию после аварийной фазы. Сообщить: непосредственная угроза снята или зона остается закрытой, какие ресурсы восстановлены/отключены, куда обращаться по актам и помощи	до 20 минут	Не писать 'все безопасно', если остаются ограничения доступа или требуется обследование	Финальный статус корректен; остаточные обращения маршрутизированы	Финальное сообщение, реестр обращений, контакты УК/балансодержатель/муниципалитета	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный срок

Ситуационная логика и нормативные основания роли

НПА/основание	1) Постановление Правительства Российской Федерации от 15.05.2013 № 416 «О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами» — для МКД, при информировании; 2) Федеральный закон от 21.12.1994 № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера» — для всех объектов; 3) Постановление Правительства Российской Федерации от 30.12.2003 № 794 «О единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций» — для всех объектов; 4) Постановление Правительства Российской Федерации от 24.03.1997 № 334 «О Порядке сбора и обмена в Российской Федерации информацией в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера» — для всех объектов; 5) Приказ Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 05.07.2021 № 429 «Об установлении критериев информации о чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера» (зарегистрирован Минюстом России 16.09.2021 № 65025) — для всех объектов; 6) Локальный порядок информирования пользователей объекта и взаимодействия с собственником или балансодержателем — для нежилых, административных, социальных и иных объектов
Нормативные/контрольные сроки	Не ждать полного осмотра при признаках: 1) Угроза людям; 2) Отрицательная температура наружного воздуха при остановленной циркуляции; 3) Разрыв трубопровода или радиатора; 4) Затопление помещений; 5) Вода вблизи электрооборудования; 6) Массовое нарушение условий проживания; 7) Невозможность быстро ограничить доступ в зону риска.
Что фиксировать в журнале	Фиксировать: 1) Что подтверждено; 2) Что известно со слов; 3) Что требует проверки; 4) Кто отвечает; 5) Какой следующий шаг и к какому времени
Когда эскалировать немедленно	Эскалировать немедленно при: 1) Наличии пострадавших; 2) Заблокированных людях;

	3) Разрыве трубопровода или радиатора; 4) Затоплении помещений; 5) Воде вблизи электрооборудования; 6) Отсутствии отопления при отрицательной температуре наружного воздуха; 7) Необходимости эвакуации; 8) Общественном резонансе.

Приложение 12. Контрольные сроки и их нормативные основания

Контрольное действие	Срок / ориентир	От какого момента	Ответственный	Статус срока
Ответ АДС на телефонный звонок	до 5 минут	с момента поступления звонка	АДС УК/ТСЖ/ответственный за объект	Локальный контрольный ориентир (не выведен из конкретной нормы ПП РФ № 416; уточняется регламентом АДС организации). Актуально на 01.09.2026: реквизиты сверены по официальным источникам/реестрам; перед утверждением проверить наличие новых редакций
Обратный звонок или обработка электронного сообщения, если звонок не принят	до 10 минут	с момента поступления сообщения	АДС УК/ТСЖ/ответственный за объект	Локальный контрольный ориентир (не выведен из конкретной нормы ПП РФ № 416; уточняется регламентом АДС организации). Актуально на 01.09.2026: реквизиты сверены по официальным источникам/реестрам; перед утверждением проверить наличие новых редакций
Открыть карточку опасного события	0-5 минут	с момента первого сообщения	АДС/ЕДДС	Внутренний контрольный срок СОП
Проверить красные признаки	0-5 минут	с момента первого контакта	Диспетчер	Внутренний контрольный срок СОП
Уведомить ЕДДС при угрозе людям, ресурсам, конструкциям или массовости	немедленно	с момента выявления признака	АДС УК/ТСЖ/ответственный за объект, РСО	Немедленное действие по риску; конкретный порядок закрепить локально
Вызвать 112/МЧС/скорую/полицию по компетенции	немедленно	при пострадавших, угрозе жизни, пожаре, запахе газа или воде вблизи электрооборудования	ЕДДС/АДС/очевидец	Немедленное действие по красным признакам

Контрольное действие	Срок / ориентир	От какого момента	Ответственный	Статус срока
Направить мастера/аварийную бригаду УК	до 15 минут; при угрозе жизни - сразу	с момента регистрации	АДС/руководитель работ	Внутренний/договорный контрольный срок
Организовать первичное ограждение видимой опасной зоны	до 15 минут после прибытия; раньше при наличии персонала на месте	с момента прибытия	УК/старший на месте	Внутренний контрольный срок; зависит от прибытия и допуска
Запросить отключение опасного ресурса	0-10 минут	с момента выявления риска	АДС/ЕДДС/руководитель работ	Немедленное действие по риску; срок профильной службы по ее регламенту
Первичный доклад с места	до 30 минут	с момента регистрации или раньше при ухудшении	Мастер/старший на месте	Внутренний контрольный срок СОП
Повторный служебный статус	каждые 15-30 минут до стабилизации	с первого доклада	ЕДДС/УК/РСО	Внутренний контрольный срок СОП
Первое сообщение жителям	до 30 минут после подтверждения зоны и запретов	с момента первичного статуса	УК/балансодержатель/муниципалитет	Внутренний контрольный срок; для АДС управляющей организации учитывать Постановление Правительства Российской Федерации от 15.05.2013 № 416 «О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами». Актуально на 01.09.2026: реквизиты сверены по официальным источникам/реестрам; перед утверждением

Контрольное действие	Срок / ориентир	От какого момента	Ответственный	Статус срока
				проверить наличие новых редакций
Решение по эвакуации/ПВР	сразу при невозможности безопасного пребывания	с момента выявления угрозы проживанию	Муниципалитет/ЕДДС	Решение по фактической угрозе; порядок закрепить в муниципальных/локальных документах
Закрытие аварийной фазы	только по фактам стабилизации	после ограждения/отключений/обследования/решения по людям	Руководитель работ/ЕДДС/муниципалитет	По фактам стабилизации и решениям ответственных служб

Приложение 13. Классификация событий по уровням реагирования

Категория	Признаки	Первичные действия	Кого подключить
Красный уровень	Пострадавшие, угроза жизни, пожар/дым, газ, электрика, обрушение, подтопление электрощитовой или невозможность безопасного пребывания	112/ЕДДС/МЧС/скорая/профильная служба; эвакуация по риску; запрет доступа	ЕДДС, экстренные службы, УК/ТСЖ, профильная РСО
Желтый уровень	Ресурс отключен или поврежден, но угрозы жизни нет; требуется осмотр, ограждение, информирование жителей	Открыть карточку, вызвать профильную службу, назначить следующий статус	АДС, УК/ТСЖ, РСО, муниципалитет по риску
Зеленый уровень	Сообщение не подтверждено или риск снят контрольным осмотром	Оформить проверку, оставить контрольный контакт, закрыть по акту	АДС, УК/ТСЖ
Отдельный запрет	Самовольный слив теплоносителя, вмешательство в ИТП, стояки, запорную арматуру, электрооборудование насосов и автоматику	Не сливать теплоноситель, не открывать и не закрывать запорную арматуру, не запускать систему без допуска профильной службы; зафиксировать факт вмешательства	Профильная РСО, руководитель работ, УК/ТСЖ; при угрозе людям — ЕДДС и служба 112
Повреждение конструкций	Трещины, деформация, осыпание, повреждение несущих/ограждающих элементов	Запрет доступа, специализированное обследование, временные меры только после оценки риска	Спецорганизация, МЧС/ЕДДС/муниципалитет
Повреждение инженерных сетей	Запах газа, искрение, вода вблизи электрооборудования, течь, пар, провал грунта, отключение ресурса	Отключение профильной РСО, ограждение, запрет самовольного включения	РСО, ЕДДС, МЧС при угрозе людям

Приложение 14. Красные признаки и немедленные действия

Немедленная эскалация: не ждать полного осмотра

Красный признак	Что сделать немедленно	Комментарий
Температура ниже 0 °C и нет циркуляции	Немедленно оценить риск разморозки, вызвать профильную службу	Контроль верхних этажей, угловых квартир, подвалов
Стояки/радиаторы начинают остывать массово	Обход, фиксация температуры, решение о временных мерах	Не ограничиваться единичными заявками
Прорыв после замерзания	Оградить, отключить участок, вызвать аварийную службу	Фиксировать ущерб и границу отключения
Жители МГН без безопасного тепла	ЕДДС/муниципалитет, адресная помощь, ПВР при необходимости	Приоритет людям
Использование опасных обогревателей	Информировать о пожарной безопасности, подключить пожарный надзор при риске	Не рекомендовать самодельные способы обогрева

Приложение 15. Типовые сообщения для жителей и пользователей объекта

Ситуация	Шаблон сообщения	Когда использовать
Первое сообщение	По адресу ____ выявлена угроза замерзания системы отопления. УК проводит температурный обход и согласует режим работы с профильной организацией	После регистрации угрозы
Доступ для обхода	Просим обеспечить доступ в квартиры верхних/угловых этажей и помещения с признаками остывания. Самостоятельно не сливайте воду и не открывайте арматуру	При обходе дома
Стабилизация	Циркуляция/температурный режим проверяются до устойчивой стабилизации. Следующее обновление: ____	До закрытия события

Приложение 16. Ситуационная инструкция по предупреждению разморозки

Правило	Что означает	Практическое действие
План действий УК при угрозе разморозки	У УК должен быть рабочий порядок обходов, ответственных, схемы стояков/ИТП и контактов теплоснабжающей/теплосетевой организации	Назначить ответственного, включить температурный обход, сверить схему дома, контакты РСО и муниципалитета
Температурный контроль и решение по системе	Решение о сливе, подпитке, временном обогреве или пуске принимается до разрушения системы, но только с учетом схемы отключений	Фиксировать температуру, стояки/квартиры, время решения, допуск профильной службы и контроль после восстановления
Диспетчер действует по инструкции отопительного периода	Промедление при отрицательной температуре может привести к массовому ущербу и невозможности проживания	Следующий статус каждые 15-30 минут, отдельный учет МГН, верхних/угловых квартир и доступа для обхода
Противоаварийная тренировка и готовность	Сценарий угрозы разморозки должен быть отработан до и в ходе отопительного периода	Проверить дату тренировки, наличие ключей, схем, термометров, СИЗ и аварийного комплекта

Приложение 17. Алгоритм действий 0–30 минут

Время	Кто действует	Что сделать	Результат
0–5 минут	АДС УК/ТСЖ, ЕДДС	Принять сообщение, уточнить адрес, подъезд и стояк, температуру в помещениях, наличие циркуляции, состояние ИТП и подвала. Дать первичный запрет: не сливать теплоноситель и самостоятельно не вмешиваться в работу узлов	Событие зарегистрировано как опасное; жители получили первый безопасный запрет
5–10 минут	ЕДДС, АДС, УК/ТСЖ	Передать заявку теплоснабжающей (теплосетевой) организации и аварийной бригаде управляющей организации; уведомить ЕДДС при отрицательной температуре наружного воздуха и риске разморозки; назначить старшего на месте	Реагирование запущено параллельно, без ожидания полного осмотра
10–15 минут	Старший на месте, УК/ТСЖ	Осмотреть ИТП, узел ввода, элеваторный узел, запорную арматуру и стояки; закрыть открытые продухи, окна и двери подъездов; ограничить доступ в помещения с температурным риском	Источник охлаждения локализован, доступ в зону риска ограничен
15–30 минут	Старший на месте, ЕДДС, РСО	Организовать обход верхних и угловых квартир, подвалов и чердаков с замером температуры; дать первый доклад: температура, циркуляция, состояние стояков, необходимость эвакуации или ПВР	Есть рабочая картина и контрольный срок следующего доклада
30+ минут	Все роли	Повторять цикл: замер — решение — действие — контроль — информирование жителей. Восстановление циркуляции, развоздушивание и пуск выполняются только по решению ответственных лиц	Аварийная фаза управляется по статусам, документы и доказательства сохраняются

Приложение 18. Сценарии развития события и принимаемые решения

Сценарий	Как распознать дистанционно	Первое решение	Кого подключить	Что фиксировать
Основной сценарий	отрицательная температура, остановка циркуляции, остывание стояков, открытые продухи/окна, риск разрыва труб и радиаторов	Открыть карточку события, определить адрес/зону, запретить самовольные действия, вызвать: теплоснабжающая/теплосетевая организация, аварийная бригада УК, ЕДДС и муниципалитет при угрозе проживания	АДС, руководитель работ, профильная служба	Температура наружного воздуха и в помещениях, время остановки циркуляции, состояние стояков и ИТП, принятые меры
Угроза людям	Пострадавшие, заблокированные люди, невозможность безопасного прохода/проживания	112/ЕДДС, вывод людей, адресная помощь МГН, ПВР при необходимости	ЕДДС, МЧС/скорая/муниципалитет по признакам	Списки жителей и маломобильных групп, решение по эвакуации и ПВР, время и канал уведомления служб
Угроза коммунальному ресурсу или оборудованию	температура, циркуляция, стояки, ИТП, насосы и запорная арматура контролируются до устойчивой стабилизации	Отключение/включение только профильными лицами, границы и время фиксируются	РСО/специализированная организация, УК/ТСЖ	Границы и время отключения, исполнитель, показания приборов, допуск к восстановлению
Угроза конструкциям или доступу	Трещины, осыпание, деформация, повреждение входов, кровли, фасада или инженерных помещений	Оградить, запретить вход, назначить осмотр и дефектную ведомость	Специализированная организация, УК/ТСЖ, ЕДДС	Схема опасной зоны, акт первичного осмотра, дефектная ведомость, ограничение доступа
Необходимость информирования	Жители задают вопросы, есть ограничения доступа/услуги или риск самовольных действий	Дать единое сообщение: факт, запреты, службы, следующий статус	АДС, УК/ТСЖ, ЕДДС/муниципалитет	Текст и время сообщения, канал, ответственный, срок следующего статуса

Сценарий	Как распознать дистанционно	Первое решение	Кого подключить	Что фиксировать
Закрытие события	Опасная зона снята или оставлена под контролем, ресурс/объект проверен, документы оформлены	Закрыть только после остаточных рисков и плана восстановительных работ	Руководитель работ, профильные службы	Итоговая справка, остаточные риски, план восстановительных работ, решение ответственных служб

Приложение 19. Лист контроля актуальности нормативных правовых актов

Перечень нормативных правовых актов и нормативно-технических документов, применяемых при исполнении настоящего СОП, приведён в разделе 6 «Нормативные основания» (23 позиции). Настоящее приложение служит для документального подтверждения сверки редакций указанных документов перед утверждением СОП и при каждом плановом пересмотре.

№ п/п	Наименование документа (по разделу 6)	Проверенная редакция на дату	Изменения выявлены (да / нет)	Кто проверил, дата, подпись
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

Проверка проводится по официальному интернет-порталу правовой информации (pravo.gov.ru) либо по справочной правовой системе. При выявлении новой редакции вносится изменение в раздел 6 и оформляется новая версия СОП.

Приложение 20. Стандартная операционная карта и фотоинструкция

№	Контрольная точка СОК	Фото/доказательство	Ответственный	Критерий приемки
1	Выявление угрозы замерзания	Температура, адрес, участок риска, состояние подъезда/подвала/ИТП	Диспетчер АДС / УК	Угроза подтверждена или снята с указанием причины
2	Осмотр теплового узла и стояков	ИТП/элеваторный узел, запорная арматура, стояки, термометр/показания	Старший на месте	Определена зона риска и необходимое техническое действие
3	Временные меры защиты	Утепление, слив/циркуляция, тепловая пушка, ограничение доступа	Аварийная бригада	Мера выполнена, риск промерзания снижен
4	Контроль результата	Повторные показания, состояние труб, отсутствие ледяных пробок/протечек	Руководитель работ	Результат зафиксирован, задан следующий контроль

Приложение 21. Карта хронометража процесса

Контрольная точка	Отсчет времени	Кто фиксирует	Что фиксировать	Документ
Регистрация угрозы	От поступления сообщения или выявления риска	Диспетчер АДС	Адрес, температура, зона риска, источник информации	Журнал АДС
Передача задания	От завершения регистрации	Диспетчер АДС	Кому передано, время передачи, требуемый срок прибытия	Журнал АДС / наряд
Осмотр и первичный статус	От прибытия на объект	Старший на месте	Состояние системы, риск замерзания, принятые меры	Карта хронометража
Контроль выполнения СОК	От завершения предыдущего шага	Руководитель работ	Фото, параметры, решение о дополнительных мерах	Карта хронометража
Закрытие угрозы	После стабилизации температурного режима и фиксации результата	Руководитель работ / диспетчер	Итоговый статус, остаточные ограничения, следующий мониторинг	Журнал события