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

ОБРУШЕНИЕ КОНСТРУКЦИЙ ОБЪЕКТОВ ИНФРАСТРУКТУРЫ ЖИЛОЙ И НЕЖИЛОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ, ВКЛЮЧАЯ МНОГОКВАРТИРНЫЕ ДОМА

№ СОП-ЖКХ-2026/6
Редакция 1.0
Дата подготовки: 01.09.2026
Срок планового пересмотра: 01.09.2027

Содержание

Паспорт СОП 4
Аннотация 5
Термины, определения и сокращения 6
Сокращения 6
Термины и определения 8
1. Введение 11
1.1. Назначение и область применения 11
1.2. Общие положения 11
1.3. Цели 11
1.4. Задачи 12
2. Ожидаемые результаты 12
3. Участники процесса, входы и выходы 13
3.1. Участники и ответственность 13
3.2. Входы и выходы процесса 13
4. Порядок действий 14
4.1. Общий порядок реагирования 14
4.2. Сквозной алгоритм с контрольными сроками 14
4.3. Определение опасной зоны и вывод людей 15
4.4. Обследование конструкций 16
4.5. Инженерные системы коммунальных услуг 16
4.6. Допуск и возврат людей в помещения 16
4.7. Матрица полномочий по основным решениям 17
4.8. Матрица доступа по типам объектов 18
4.9. Минимальный пакет документов по событию 19
4.10. Персональные данные, фото- и видеоматериалы 19
5. Контроль исполнения, безопасность и качество 19
5.1. Ключевые показатели эффективности 19
5.2. Безопасность и качество 20
6. Нормативные основания 21
7. Перечень приложений и рабочих материалов 25

Приложение 1. Чек-лист соблюдения требований СОП 27
Приложение 2. Журнал ознакомления работников с СОП 36
Приложение 3. Ролевая карта: диспетчер аварийно-диспетчерской службы 37
Приложение 4. Ролевая карта: ресурсоснабжающая организация 42
Приложение 5. Ролевая карта: диспетчер единой дежурно-диспетчерской службы 46
Приложение 6. Ролевая карта: руководитель работ 51
Приложение 7. Ролевая карта: аварийная бригада 56
Приложение 8. Ролевая карта: штаб (комиссия по чрезвычайным ситуациям) 62
Приложение 9. Ролевая карта: управляющая организация или товарищество собственников жилья 67
Приложение 10. Ролевая карта: орган местного самоуправления 72
Приложение 11. Ролевая карта: ответственный за информирование 77
Приложение 12. Контрольные сроки и их нормативные основания 82
Приложение 13. Классификация событий по уровням реагирования 85
Приложение 14. Красные признаки и немедленные действия 86
Приложение 15. Типовые сообщения для жителей и пользователей объекта 87
Приложение 16. Ситуационная инструкция при повреждении конструкций 88
Приложение 17. Алгоритм действий 0–30 минут 89
Приложение 18. Сценарии развития события и принимаемые решения 90
Приложение 19. Лист контроля актуальности нормативных правовых актов 92
Приложение 20. Навигация по рабочим формам, справочным таблицам и инструктивным материалам 93

Паспорт СОП

Реквизит	Значение
Наименование	Обрушение конструкций объектов инфраструктуры / угроза обрушения
Назначение	Единый порядок реагирования при частичном обрушении или угрозе обрушения конструкций на объектах инфраструктуры: вывод людей, запрет доступа, первичный осмотр, организация обследования и принятие решения о возможности эксплуатации уполномоченным лицом или специализированной организацией. Для МКД дополнительно применяются правила управления и содержания общего имущества; для иных объектов — локальные акты собственника или балансодержателя
Область применения	Объекты жилой и нежилой инфраструктуры, включая МКД, административные здания, здания обслуживания, социальные объекты и инженерные сооружения, при частичном обрушении или угрозе обрушения: несущие и ограждающие конструкции, перекрытия, лестничные клетки/эвакуационные пути, кровля, фасад, подвалы, чердаки, помещения в зоне риска, опасная зона, решения о запрете доступа/эксплуатации и необходимость специализированного обследования
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-2026/6
Версия	1.0
Статус	Рабочая редакция
Владелец	Владелец процесса реагирования при обрушении конструкций
Разработчик	
Дата введения	«___» _____ 20___ г
Дата планового пересмотра	Не позднее 12 месяцев с даты введения

Аннотация

Настоящая стандартная операционная процедура «Обрушение конструкций объектов жилой и нежилой инфраструктуры, включая многоквартирные дома» (далее — СОП) устанавливает практический порядок действий при сообщении об обрушении конструкций, угрозе обрушения, появлении трещин, деформаций, осыпании или ином повреждении несущих и ограждающих конструкций объекта. 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, органов государственного жилищного и строительного надзора и иных уполномоченных органов. Организации жилищно-коммунального хозяйства не устанавливают причину обрушения и не дают заключение о состоянии конструкций: это компетенция специализированной организации, проводящей обследование. Их задача — вывести людей из опасной зоны, ограничить доступ, вызвать уполномоченные службы и обеспечить сохранность обстановки до обследования.

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

№ п/п	Сокращение	Расшифровка и порядок применения в СОП
		помещения в пределах ответственности
12	МЧС России	Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий; уполномоченный участник 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

№ п/п	Сокращение	Расшифровка и порядок применения в СОП
		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 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, пожар, поражение электрическим током, газовая опасность, обрушение, воздействие фрагментов 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

№ п/п	Термин	Определение для целей настоящего СОП
		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 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,

№ п/п	Термин	Определение для целей настоящего СОП
		посетители, арендаторы, подрядчики и иные лица по ситуации

1. Введение

1.1. Назначение и область применения

Настоящий СОП применяется при обрушении конструкций, угрозе обрушения, появлении трещин, деформаций, осыпании штукатурного слоя, отслоении облицовки, повреждении несущих и ограждающих элементов 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, вывода людей из опасной зоны, ограничения доступа, привлечения специализированной организации для обследования, информирования людей на объекте, документирования и контроля исполнения.

1.2. Общие положения

Обрушение конструкций отличается от иных аварийных ситуаций тем, что риск сохраняется и после первичного события: возможны повторное обрушение, прогрессирующее разрушение соседних элементов и падение отдельных фрагментов. Поэтому опасная зона определяется с запасом и не снимается до заключения специализированной организации.

Организации жилищно-коммунального хозяйства не дают оценку состояния конструкций и не принимают решение о возможности дальнейшей эксплуатации: это делает специализированная организация по результатам обследования в соответствии с ГОСТ 31937-2024. Задача участников — безопасность людей, ограничение доступа, вызов уполномоченных служб и сохранение обстановки.

1.3. Цели

– обеспечить безопасность жителей, работников и служб реагирования;
– исключить вход людей в зону возможного повторного обрушения и падения фрагментов;
– исключить самовольное вмешательство в повреждённые конструкции, их разборку и перемещение;
– организовать единый порядок регистрации, оповещения, докладов и межведомственного взаимодействия;
– обеспечить своевременное привлечение специализированной организации для обследования конструкций;
– сохранить доказательную базу для актирования, обследования и восстановления;

– перевести событие из аварийной фазы в восстановительный режим только после заключения о состоянии конструкций.

1.4. Задачи

– принять сообщение и сразу определить наличие красных признаков;
– незамедлительно уведомить службу 112, единую дежурно-диспетчерскую службу, МЧС России и полицию при угрозе людям;
– вывести людей из зоны возможного обрушения и организовать ограждение с безопасной дистанции;
– проверить необходимость эвакуации, организации пункта временного размещения и помощи маломобильным группам населения, пожилым, детям и иным уязвимым группам;
– проверить состояние инженерных систем и обеспечить отключение ресурсов профильными службами;
– организовать обследование конструкций специализированной организацией;
– 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: поврежденные несущие и ограждающие конструкции, лестницы, кровля, балконы, подъезды и квартиры под/над зоной повреждения
2	Профильные службы уведомлены	Уведомлены по признакам события: МЧС, ЕДДС, УК/ТСЖ, специализированная организация по обследованию, РСО по отключениям, муниципалитет; время, канал и ответственный зафиксированы
3	Технические риски контролируются	Доступ ограничен, люди выведены, категория состояния предварительно определена, решение об эксплуатации принято после обследования
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,

№ п/п	Результат	Критерий достижения
		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, а также ответственный за информирование. Заключение о состоянии конструкций и о возможности дальнейшей эксплуатации даёт специализированная организация, проводящая обследование.

Владелец процесса отвечает за актуальность СОП, его пересмотр, обучение персонала и контроль применения.

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

3.2. Входы и выходы процесса

Элемент	Состав
Входы процесса	Сообщение об обрушении или угрозе обрушения; адрес и характеристика объекта; характер повреждения конструкций; сведения о пострадавших и людях в зоне; сведения о правообладателе объекта и балансодержателе; данные о ранее выявленных дефектах
Выходы процесса	Зарегистрированное событие; уведомлённые уполномоченные и профильные службы; ограниченная опасная зона; выведенные из зоны люди; журнал хронологии; акт первичного осмотра и дефектная ведомость; заключение специализированной организации о состоянии конструкций; акт ограничения доступа или возврата; 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 вызывают уполномоченные службы. Разборка завалов, ремонт, перемещение элементов конструкций и восстановление доступа допускаются только после разрешения уполномоченных служб и заключения специализированной организации.

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. Сквозной алгоритм с контрольными сроками

Шаг	Срок	Ответственный	Действие	Результат
1	0-5 минут	Диспетчер АДС	Принять сообщение, открыть карточку, уточнить адрес, людей, признаки обрушения/угрозы, ресурсы и доступ	Событие зарегистрировано, красные признаки отмечены
2	Немедленно	Диспетчер АДС / ЕДДС	Передать сведения в ЕДДС/112 и профильные службы при угрозе людям, конструкциям, газу, электрике, воде или невозможности проживания	Службы уведомлены, номер обращения зафиксирован
3	До 15 минут	УК/ТСЖ / балансодержатель	Назначить старшего на месте, подготовить ключи, схемы, контакты РСО,	Назначен ответственный, подготовлены данные по объекту

Шаг	Срок	Ответственный	Действие	Результат
			организовать безопасный подход служб	
4	До 30 минут	Старший на месте / руководитель работ	С безопасной дистанции определить опасную зону, запретить вход, собрать первичный статус по людям, конструкциям, ресурсам и доступу	Есть первичный статус и границы запретов
5	Каждые 15-30 минут до стабилизации	ЕДДС/УК/РСО	Обновлять служебный статус: люди, зона, ресурсы, решение по доступу, обследование, ПВР, публичное информирование	Сводка актуальна, противоречия вынесены на проверку
6	До 30 минут после решения о стабилизации	Руководитель работ / муниципалитет	Оформить закрывающий статус: доступ запрещен или разрешен, люди размещены, ресурсы безопасны, обследование и восстановление назначены	Аварийная фаза закрыта или оставлена на контроле с поручениями

4.3. Определение опасной зоны и вывод людей

Опасная зона при обрушении определяется с запасом относительно видимых повреждений: учитываются возможное падение отдельных фрагментов, прогрессирующее разрушение соседних элементов и зона разлёта обломков. До прибытия специализированной организации граница устанавливается по максимально возможному удалению, включая участки под повреждёнными балконами, козырьками, карнизами и облицовкой, а также прилегающую территорию и парковку.

Люди выводятся из помещений, примыкающих к повреждённым конструкциям, включая расположенные выше и ниже по вертикали. Возврат в помещения до заключения о состоянии конструкций не допускается.

4.4. Обследование конструкций

Обследование технического состояния конструкций выполняется специализированной организацией в соответствии с ГОСТ 31937-2024 «Здания и сооружения. Правила обследования и мониторинга технического состояния». По результатам обследования определяется категория технического состояния, устанавливаются необходимость мониторинга, состав временных мер по обеспечению устойчивости и условия допуска людей. До получения заключения временные меры (подпорки, страховочные конструкции, ограждения) выполняются только по решению уполномоченного специалиста.

4.5. Инженерные системы коммунальных услуг

При обрушении или угрозе обрушения подлежат проверке газоснабжение, электроснабжение, теплоснабжение, холодное и горячее водоснабжение, водоотведение, лифтовое и слаботочное оборудование, подвалы и электрощитовые. Повреждение конструкций часто сопровождается разрывом внутридомовых сетей. Ресурсоснабжающая или профильная организация привлекается по виду соответствующего ресурса. Самовольное отключение, включение или восстановление ресурса не допускается; приоритет отдаётся отключению газа и электроэнергии в зоне обрушения.

4.6. Допуск и возврат людей в помещения

Возврат жителей и работников в помещения допускается только после подтверждения безопасности по четырём направлениям: снятие режима опасной зоны, заключение специализированной организации о состоянии конструкций, 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.

4.7. 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: поврежденные несущие и ограждающие конструкции, лестницы, кровля, балконы, подъезды и квартиры под/над зоной повреждения; доступ

№ п/п	Решение	Кто подтверждает или принимает	Что обязательно фиксируется
			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

4.8. Матрица доступа по типам объектов

№ п/п	Тип объекта	Правообладатель / ответственная сторона	Режим доступа	Кто принимает решение	Что фиксировать
1	МКД	Собственники помещений / УК / ТСЖ по договору управления	Доступ жителей ограничивается по опасной зоне и решению уполномоченных служб	Руководитель работ совместно с ЕДДС/МЧС/муниципалитетом	Границы зоны, запреты, уведомление жителей, решение по проживанию
2	Муниципальный объект	Муниципальное образование / учреждение-балансодержатель	Доступ работников и посетителей ограничивается распоряжением ответственного лица	Муниципалитет / руководитель учреждения / ЕДДС	Приказ/поручение, охрана зоны, альтернативное размещение функций
3	РСО / инженерная инфраструктура	Ресурсоснабжающая организация или владелец сети	Допуск только профильной службы после оценки опасности	РСО совместно с руководителем работ	Отключения, параметры ресурса, граница балансовой принадлежности
4	Частный нежилой объект	Собственник / пользователь / арендатор	Доступ по решению собственника с учетом запретов служб	Собственник совместно с ЕДДС/МЧС/полиция при угрозе людям	Контакты правообладателя, запреты, акт осмотра

4.9. 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; дефектную ведомость; заявку на обследование и заключение специализированной организации; реестр отключений коммунальных ресурсов; служебную фотоопись общего плана; акт ограничения доступа или возврата; итоговую справку и план восстановительных работ.

4.10. 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, а также иных сведений, способных помешать работе уполномоченных органов.

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 уведомления службы 112 и ЕДДС при угрозе людям	Журнал уведомлений служб
3	Время вывода людей из опасной зоны и организации ограждения	Доклад с места, фотофиксация общего плана
4	Срок направления заявки на обследование конструкций	Заявка в специализированную организацию
5	Наличие заполненной хронологии события	Журнал хронологии
6	Доля закрытых обязательных форм	Чек-лист (приложение 1)
7	Срок первичного информирования жителей	Журнал информирования, приложение 15
8	Наличие заключения о состоянии конструкций до возврата людей	Заключение специализированной организации
9	Срок подготовки итоговой справки	Итоговая справка по событию

Контрольные сроки и их нормативные основания приведены в приложении 12.

5.2. Безопасность и качество

Безопасность имеет приоритет над восстановительными работами. До заключения специализированной организации запрещаются доступ в опасную зону, разборка и укрепление конструкций силами организации, самостоятельное включение ресурсов, перемещение элементов конструкций 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	Минимальный перечень работ и услуг по содержанию общего имущества	Первичный осмотр, временные меры, дефектная ведомость, корректирующие действия

№ п/п	Наименование документа	Как применяется в СОП	Что регулирует в рамках процедуры
	многоквартирном доме, и порядке их оказания и выполнения»		
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
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	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)	Безопасность ВДГО/ВКГО при запахе газа или повреждении газовых сетей	Вызов газовой службы, запрет включения, эвакуация по риску, допуск к включению
8	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
9	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
10	Постановление Правительства Российской Федерации от 24.03.1997 № 334 «О Порядке сбора и	Сбор и обмен информацией в области защиты населения и территорий от ЧС	Доклады, источники, сроки передачи сведений и контрольные статусы

№ п/п	Наименование документа	Как применяется в СОП	Что регулирует в рамках процедуры
	обмена в Российской Федерации информацией в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»		
11	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
12	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
13	Регламенты ресурсоснабжающих организаций, аварийные инструкции, планы действий при чрезвычайной ситуации или режиме повышенной готовности	Порядок реагирования профильных служб и РСО	Отключения, допуски, аварийные инструкции, планы взаимодействия
14	Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ 31937-2024 «Здания и сооружения. Правила обследования и мониторинга технического состояния» (действует с 01.05.2024, введен приказом Росстандарта от 10.04.2024 № 433-ст, взамен ГОСТ 31937-2011)	Обследование и мониторинг технического состояния зданий и сооружений	Осмотр, фиксация дефектов, решение о безопасности пребывания
15	Свод правил СП 255.1325800.2016 «Здания и сооружения. Правила эксплуатации. Основные положения»	Правила эксплуатации зданий и сооружений	Осмотр, эксплуатационный контроль, фиксация дефектов

№ п/п	Наименование документа	Как применяется в СОП	Что регулирует в рамках процедуры
16	Локальные документы собственника, правообладателя, балансодержателя и эксплуатирующей организации объекта	Внутренние документы владельца/эксплуатирующей организации	Назначение ответственных, доступ, локальные инструкции и акты
17	Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»	Режим обращения со сведениями о жителях и пострадавших	Служебный режим ведения списков, запрет публикации персональных данных, фото- и видеоматериалов (пункт 4.10 настоящего СОП)
18	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 конструкций	Порядок общих и частичных осмотров, признаки аварийного состояния конструкций, оформление дефектной ведомости и неотложные меры
19	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 ЕДДС и муниципалитета: организация помощи, пунктов временного размещения, координация (приложения 5 и 10)

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: ГОСТ 31937-2024 — введён в действие с 01.05.2024 приказом Росстандарта от 10.04.2024 № 433-ст взамен ГОСТ 31937-2011; 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. Лист контроля актуальности нормативных правовых актов приведён в приложении 19.

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
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 при повреждении конструкций	Правила безопасного поведения при угрозе обрушения
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	Навигация по рабочим формам,	Состав рабочих форм и где они

№	Наименование приложения	Назначение
	справочным таблицам и инструктивным материалам	применяются

Приложение 1. Чек-лист соблюдения требований СОП

Наименование СОП: комплект СОП по должностям при угрозе обрушения, деформации конструкций, осыпании элементов, появлении трещин или разрушении конструкций 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: трещины, прогибы, осыпание, деформация перекрытий/стен/кровли, заклинивание дверей, опасность повторного обрушения				
2	АДС УК/ТСЖ	Проверены красные признаки: пострадавшие, необходимость эвакуации, трещины, прогибы, осыпание, деформация перекрытий/стен/кровли, заклинивание дверей, опасность повторного обрушения				
3	АДС/ЕДДС	При красных признаках незамедлительно уведомлены				

		ЕДДС, 112, МЧС России, полиция, скорая помощь, РСО/профильная служба 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: поврежденные несущие и ограждающие конструкции, лестницы, кровля, балконы, подъезды и квартиры под/над зоной повреждения				
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: поврежденные несущие и ограждающие конструкции, лестницы, кровля, балконы, подъезды и квартиры под/над				

		зоной повреждения; 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				
24	УК/ТСЖ, руководитель работ	В акте осмотра/дефектной ведомости заполнены признаки дефекта по Национальному стандарту Российской Федерации ГОСТ 31937-2024 «Здания и сооружения. Правила обследования и мониторинга технического состояния» (действует с 01.05.2024, введен приказом Росстандарта от 10.04.2024 № 433-ст, взамен ГОСТ 31937-2011), предварительная оценка состояния, необходимость специализированного обследования и решение о доступе/эксплуатации				
ОБЩИЙ БАЛЛ / МАКСИМАЛЬНЫЙ (24): _____ / 24 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: трещины, прогибы, осыпание, деформация перекрытий/стен/кровли, заклинивание дверей, опасность повторного обрушения				
2	Все роли	Проверены красные признаки: пострадавшие, необходимость эвакуации, трещины, прогибы, осыпание, деформация перекрытий/стен/кровли, заклинивание дверей, опасность повторного обрушения				
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				

№	Роль	Критерий соблюдения СОП	Выполнено (1)	Частично (0,5)	Не выполнено (0)	Замечание
		зону: поврежденные несущие и ограждающие конструкции, лестницы, кровля, балконы, подъезды и квартиры под/над зоной повреждения				
6	УК/ТСЖ, руководитель работ	В акте осмотра/дефектной ведомости заполнены признаки дефекта по Национальному стандарту Российской Федерации ГОСТ 31937-2024 «Здания и сооружения. Правила обследования и мониторинга технического состояния» (действует с 01.05.2024, введен приказом Росстандарта от 10.04.2024 № 433-ст, взамен ГОСТ 31937-2011), предварительная оценка состояния, необходимость специализированного обследования и решение о доступе/эксплуатации				

Приложение 2. Журнал ознакомления работников с СОП

Наименование СОП: комплект СОП по должностям при угрозе обрушения, деформации конструкций, осыпании элементов, появлении трещин или разрушении конструкций на объектах жилой и нежилой инфраструктуры, включая МКД

№ документа: СОП-ЖКХ-2026/6 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 10 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 обрушения, деформация конструкций, осыпание элементов, трещины или разрушение конструкций 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 и открыть карточку АДС. Уточнить адрес, источник, людей в зоне риска, признаки обрушения/падения элементов, трещины, перекосы, заблокированных или пострадавших людей	до 5 минут	Не классифицировать как обычную заявку при признаках угрозы людям или конструкциям	Карточка события открыта; красные признаки и первичные вводные зафиксированы	Карточка события, запись обращения	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный срок
2	Запустить оповещение по риску. Уведомить ЕДДС, 112/МЧС, скорую помощь, полицию, специализированную организацию,	до 10 минут	Не ждать полного осмотра, если есть угроза обрушения, пострадавшие, газ, пожар или электрика	Службы уведомлены; назначены номера заявок и контрольные сроки	Журнал уведомлений, телефонограмма, скрин заявки	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
	РСО/профильную службу и муниципального ответственного при признаках угрозы людям, конструкциям или ресурсам					следующий контрольный срок
3	Назначить диспетчерский контроль и запросить действия УК/ТСЖ на объекте. Передать УК/ТСЖ задачу по доступу, первичному ограждению, сбору данных о жителях и точке встречи служб	до 15 минут	Не поручать УК/ТСЖ обследовать конструкции вместо уполномоченного специалиста	УК/ТСЖ понимает объектовые задачи; назначен следующий доклад	Лист оповещения, контакт старшего, контрольный срок	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный срок
4	Вести цикл статусов до стабилизации. Собирать от УК/ТСЖ, ЕДДС, РСО, МЧС/полиции и специализированной организации сведения о людях, зоне, доступе, конструкциях и ресурсах	каждые 15-30 минут	Не закрывать событие при неизвестном режиме доступа, статусе людей или отсутствии решения по конструкциям	Есть единая диспетчерская сводка без противоречий	Журнал хронологии, сводная таблица, номера заявок	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный срок
5	Перевести карточку в восстановительный режим после	после стабилизации	Не разрешать возврат людей только по устному	Диспетчерская фаза закрыта или оставлена на	Итоговая запись АДС, акты, допуски,	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии.

№	Наименование элемента операции	Контрольный ориентир / не позднее	Безопасность (!)	Качество (✓)	Инструмент / оборудование	Иллюстрации / фото
	подтверждений. Зафиксировать, кто подтвердил режим доступа, какие ограничения остаются, кто ведет жителей и какие работы назначены		предположению без фиксации ответственного решения	контроле с понятным сроком	остаточные задачи	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) Продолжающееся или повторное обрушение; 3) Падение отдельных фрагментов конструкций; 4) Появление новых трещин или увеличение существующих;

	5) Пожар, задымление или запах газа; 6) Повреждение электрооборудования; 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 под завалом людях; 3) Продолжающемся или повторном обрушении; 4) Угрозе обрушения соседних элементов; 5) Пожаре, задымлении или запахе газа; 6) Повреждении электрооборудования; 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: обрушение конструкций или угроза обрушения; РСО подключается при признаках: затрагивание инженерных сетей, вводов, общедомового оборудования либо необходимость отключения/переключения ресурса. Применимость: условно применимая			

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

№	Наименование элемента операции	Контрольный ориентир / не позднее	Безопасность (!)	Качество (✓)	Инструмент / оборудование	Иллюстрации / фото
3	Локализовать аварийный участок: отключить, переключить, снизить давление/нагрузку, оградить опасную зону совместно с УК/ТСЖ и службами	Первым приоритетом при угрозе жизни, имуществу или расширении аварии	Не выполнять пуск/переключение без подтверждения безопасности и готовности объекта	Опасный фактор локализован, предотвращено расширение аварии	Схемы сетей, запорная арматура, СИЗ, приборы контроля	Фото границы отключения, 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	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

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

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) Разрыв внутридомовых сетей при обрушении; 2) Запах газа; 3) Излив воды; 4) Повреждение электрооборудования; 5) Иная угроза ресурсной инфраструктуре
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 обрушения, деформация конструкций, осыпание элементов, трещины или разрушение конструкций 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	до 10 минут	Недостающие ответы не останавливают реагирование. По неизвестным пунктам назначить	ЕДДС имеет единую картину: факты, предположения, неизвестные	Форма первичного доклада, лист 7 вопросов, канал межведомственного обмена	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять

№	Наименование элемента операции	Контрольный ориентир / не позднее	Безопасность (!)	Качество (✓)	Инструмент / оборудование	Иллюстрации / фото
	ресурсы нужно отключить? Кто на месте старший? Какие службы вызваны? Что требуется от муниципалитета?		ответственного и срок уточнения	данные и ближайшие действия		факт от предположения и указывать 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

№	Наименование элемента операции	Контрольный ориентир / не позднее	Безопасность (!)	Качество (✓)	Инструмент / оборудование	Иллюстрации / фото
						срок
5	Закрыть контроль только после снятия непосредственной угрозы. Проверить: опасная зона ограждена/снята, ресурсы безопасны, жильцы проинформированы, временное размещение решено, документы и разбор назначены	до 20 минут	Если дом/часть дома непригодны для пребывания, событие не закрывать как обычную заявку. Оставить муниципальный контроль до решения по людям и объекту	Финальный доклад содержит факты, сроки, последствия, решения по людям и остаточные поручения	Итоговый доклад, протокол штаба/разбора, план восстановительных 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) 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) Продолжающееся или повторное обрушение; 3) Падение отдельных фрагментов конструкций; 4) Появление новых трещин или увеличение существующих; 5) Пожар, задымление или запах газа; 6) Повреждение электрооборудования; 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 под завалом людях; 3) Продолжающемся или повторном обрушении; 4) Угрозе обрушения соседних элементов; 5) Пожаре, задымлении или запахе газа; 6) Повреждении электрооборудования; 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 обрушения, деформация конструкций, осыпание элементов, трещины или разрушение конструкций 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	до 30 минут	Не отправлять персонал под нависающие конструкции, в загазованную, задымленную,	Сформирована безопасная зона работ и перечень запретов: куда нельзя входить, что нельзя включать, какие	СИЗ, сигнальная лента/барьеры, фонари, газоанализатор при наличии, схема коммуникаций	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
	ограждение, отключение газа/электрики/воды/тепла, затем первичный строительный осмотр		затопленную или электроопасную зону без допуска профильной службы	ресурсы под контролем		предположения и указывать следующий 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

№	Наименование элемента операции	Контрольный ориентир / не позднее	Безопасность (!)	Качество (✓)	Инструмент / оборудование	Иллюстрации / фото
5	Закрыть аварийную фазу через факты. Проверить, что люди выведены из опасной зоны, ресурсы безопасны, конструкции обследованы, жители получили инструкции, дальнейшие работы оформлены	до 30 минут после решения о стабилизации	Не возвращать жителей в помещения без решения о безопасности пребывания	Оформлены акт, хронология, список повреждений, ограничения доступа и план восстановительных работ	Акт обследования, фотоопись, реестр жителей, план работ, итоговый доклад	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) Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ 31937-2024 «Здания и сооружения. Правила обследования и мониторинга технического состояния» — заключение о состоянии конструкций даёт специализированная организация; 2) Свод правил СП 255.1325800.2016 «Здания и сооружения. Правила эксплуатации. Основные положения» (с изменениями № 1, 2) — эксплуатационный контроль и фиксация дефектов; 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» — только для МКД; 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» — только для МКД; 5) Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности

	зданий и сооружений» — для всех зданий и сооружений; 6) Ресурсные нормативные правовые акты — применяются только при повреждении соответствующей сети; 7) 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) Продолжающееся или повторное обрушение; 3) Падение отдельных фрагментов конструкций; 4) Появление новых трещин или увеличение существующих; 5) Пожар, задымление или запах газа; 6) Повреждение электрооборудования; 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 под завалом людях; 3) Продолжающемся или повторном обрушении; 4) Угрозе обрушения соседних элементов; 5) Пожаре, задымлении или запахе газа; 6) Повреждении электрооборудования; 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 обрушения, деформация конструкций, осыпание элементов, трещины или разрушение конструкций 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	до 20 минут	Не начинать разбор, подпорку или отключение без оценки угрозы конструкций, газа, электрики, пожара и доступа	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 указывать

№	Наименование элемента операции	Контрольный ориентир / не позднее	Безопасность (!)	Качество (✓)	Инструмент / оборудование	Иллюстрации / фото
	зона, что уже ограждено					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 обрушения, деформации конструкций, осыпания элементов, появления трещин или разрушения на объекте инфраструктуры без компетентной фиксации. Необходимо разделять установленный факт	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

№	Наименование элемента операции	Контрольный ориентир / не позднее	Безопасность (!)	Качество (✓)	Инструмент / оборудование	Иллюстрации / фото
			повреждения и предположение о его причине			
5	Сдать место после стабилизации или под охрану. Проверить ограждения, закрытые помещения, отключенные ресурсы, предупреждения для жителей, ответственного за ночной/длительный контроль	до 20 минут	Не уезжать без разрешения руководителя работ и финального доклада о состоянии зоны	Место безопасно для оставления под контролем или передано следующей службе	Акт работ, фото после, лист передачи смены/охраны	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 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) Продолжающееся или повторное обрушение; 3) Падение отдельных фрагментов конструкций; 4) Появление новых трещин или увеличение существующих; 5) Пожар, задымление или запах газа; 6) Повреждение электрооборудования; 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 под завалом людях; 3) Продолжающемся или повторном обрушении; 4) Угрозе обрушения соседних элементов; 5) Пожаре, задымлении или запахе газа; 6) Повреждении электрооборудования; 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 обрушения, деформация конструкций, осыпание элементов, трещины или разрушение конструкций 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	до 30 минут	Не принимать разрозненные сообщения как финальный статус. Расхождения	У штаба есть свод: люди, зона, ресурсы, конструкции, службы,	Сводная таблица, карта зоны, канал штаба, шаблон доклада	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
	состояние дома и жителей, РСО - ресурсы и отключения, МЧС - спасательные риски, полиция - режим зоны, спецорганизация - конструкции		выносить в отдельный список для проверки	потребности, следующий доклад		предположения и 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	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

№	Наименование элемента операции	Контрольный ориентир / не позднее	Безопасность (!)	Качество (✓)	Инструмент / оборудование	Иллюстрации / фото
	обращаться					
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 после решения о стабилизации	Не закрывать штабный контроль при нерешенном проживании людей, открытой опасной зоне или отсутствии плана обследования/восстановления	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 контрольный срок

Ситуационная логика и нормативные основания роли

НПА/основание	1) Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»; 2) Федеральный закон от 21.12.1994 № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»; 3) Постановление Правительства Российской Федерации от 30.12.2003 № 794 «О единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций»; 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»; 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);

	6) Локальное положение о штабе (комиссии) и план действий при обрушении конструкций и угрозе чрезвычайной ситуации
Нормативные/контрольные сроки	Не ждать полного осмотра при признаках: 1) Угроза людям; 2) Продолжающееся или повторное обрушение; 3) Падение отдельных фрагментов конструкций; 4) Появление новых трещин или увеличение существующих; 5) Пожар, задымление или запах газа; 6) Повреждение электрооборудования; 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 под завалом людях; 3) Продолжающемся или повторном обрушении; 4) Угрозе обрушения соседних элементов; 5) Пожаре, задымлении или запахе газа; 6) Повреждении электрооборудования; 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 обрушения, деформация конструкций, осыпание элементов, трещины или разрушение конструкций 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/работника и обеспечить безопасность на объекте. Уточнить адрес, помещение/зону, людей внутри, видимые трещины, падение элементов, перекосы, шум, заблокированные проходы, фото общего плана при наличии	до 10 минут	Не просить жителей заходить в опасную зону или проверять конструкции самостоятельно	Жители получили первичные запреты, УК/ТСЖ понимает масштаб и зону риска	Карточка обращения, контакт заявителя, первичная фотоинформация	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный срок
2	Дать жителям и	до 15 минут	Не возвращать	Люди выведены или	Журнал	Фото/скрин/докл

№	Наименование элемента операции	Контрольный ориентир / не позднее	Безопасность (!)	Качество (✓)	Инструмент / оборудование	Иллюстрации / фото
	персоналу короткую инструкцию безопасности. Покинуть опасную зону, не пользоваться поврежденными лестницами/балконами /лифтом, не подходить к фасаду, ждать служб в безопасной точке		людей в помещения до решения по конструкциям и ресурсам	предупреждены; определена безопасная точка ожидания	информирования, текст сообщения	ад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный срок
3	Обеспечить доступ служб и первичное ограждение. Открыть подъезды, технические помещения и проезды, подготовить ключи/схемы, выставить ленту/барьеры, назначить сопровождающего от УК/ТСЖ	до 30 минут / при прибытии служб	Ограждение не является обследованием; не заходить под поврежденные конструкции	МЧС, спецорганизация, РСО и ЕДДС могут безопасно попасть к точкам осмотра	Схема зоны, фото общего плана, журнал доступа	Фото/скрин/докл ад: приложить при наличии. В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий контрольный срок
4	Собрать объектовые данные и документы. Составить перечень поврежденных помещений/элементов, жителей/МГН, временных	каждые 15-30 минут / при изменении	Не скрывать повреждения и не смешивать подтвержденные факты со словами очевидцев	АДС/ЕДДС получают данные объекта, а не повторение диспетчерского алгоритма	Акт внешнего осмотра, фотоопись, реестр жителей, журнал хронологии	Фото/скрин/докл ад: 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
	ограничений, обращений, фотоопись и передать единый статус в АДС/ЕДДС					следующий контрольный срок
5	Вести объект до восстановительного режима. Организовать временное закрытие проемов, охрану/ограничение доступа, план обследования/ремонта, помощь жителям и последующее информирование	после стабилизации / до закрытия	Не открывать доступ без подтверждения конструктивной безопасности и статуса ресурсов	УК/ТСЖ сопровождает жителей, документы и восстановительные работы до передачи подрядчику/ответственному	Итоговая справка, план работ, сообщения жителям, акты ограничений	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) Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ 31937-2024 «Здания и сооружения. Правила обследования и мониторинга технического состояния» — при обследовании конструкций; 2) Постановление Правительства Российской Федерации от 15.05.2013 № 416 «О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами» — только для управляющей организации МКД; 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» — только для МКД;

	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» — только для МКД; 5) Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» — для всех зданий и сооружений; 6) 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; 7) 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; 8) 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) Продолжающееся или повторное обрушение; 3) Падение отдельных фрагментов конструкций; 4) Появление новых трещин или увеличение существующих; 5) Пожар, задымление или запах газа; 6) Повреждение электрооборудования; 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 под завалом людях; 3) Продолжающемся или повторном обрушении; 4) Угрозе обрушения соседних элементов; 5) Пожаре, задымлении или запахе газа; 6) Повреждении электрооборудования; 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 обрушения, деформация конструкций, осыпание элементов, трещины или разрушение конструкций 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	до 30 минут	Решения по безопасности людей и доступу к опасной зоне должны быть едиными для всех	Службы понимают роли: кто ограждает, кто отключает, кто обследует, кто информирует, кто	Схема оповещения, протокол/поручение, канал штаба	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
	за объект, РСО, МЧС, полицию, соцзащиту, медиков, специализированные организации и собственников/пользователей помещений		участников	помогает людям		предположения и 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	до 30 минут после решения о стабилизации	Не закрывать контроль, если остаются люди без	Финальный статус содержит решения, ответственных, сроки	Итоговый доклад, протокол, план	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии.

№	Наименование элемента операции	Контрольный ориентир / не позднее	Безопасность (!)	Качество (✓)	Инструмент / оборудование	Иллюстрации / фото
	безопасности и быту людей. Опасная зона контролируется, ресурсы безопасны, проживание разрешено или люди размещены, дальнейшие работы и обследования назначены		доступа к жилью/ресурсам или есть риск повторного разрушения	восстановительного этапа и канал обращений	работ, реестр обращений	В каждом статусе отделять факт от предположения и указывать следующий 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) Продолжающееся или повторное обрушение; 3) Падение отдельных фрагментов конструкций; 4) Появление новых трещин или увеличение существующих; 5) Пожар, задымление или запах газа; 6) Повреждение электрооборудования; 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 под завалом людях; 3) Продолжающемся или повторном обрушении; 4) Угрозе обрушения соседних элементов; 5) Пожаре, задымлении или запахе газа; 6) Повреждении электрооборудования; 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 обрушения, деформация конструкций, осыпание элементов, трещины или разрушение конструкций 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	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
	электрики, пожилых/МГН, отсутствии доступа					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	до 20 минут	Не писать 'все безопасно', если остаются	Финальный статус корректен; остаточные	Финальное сообщение, реестр обращений,	Фото/скрин/доклад: приложить при наличии.

№	Наименование элемента операции	Контрольный ориентир / не позднее	Безопасность (!)	Качество (✓)	Инструмент / оборудование	Иллюстрации / фото
	фазы. Сообщить: непосредственная угроза снята или зона остается закрытой, какие ресурсы восстановлены/отключены, куда обращаться по актам и помощи		ограничения доступа или требуется обследование	обращения маршрутизированы	контакты УК/балансодержатель/муниципалитета	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) Продолжающееся или повторное обрушение; 3) Падение отдельных фрагментов конструкций; 4) Появление новых трещин или увеличение существующих; 5) Пожар, задымление или запах газа; 6) Повреждение электрооборудования; 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 под завалом людях; 3) Продолжающемся или повторном обрушении; 4) Угрозе обрушения соседних элементов; 5) Пожаре, задымлении или запахе газа; 6) Повреждении электрооборудования; 7) Необходимости эвакуации; 8) Общественном резонансе

Приложение 12. Контрольные сроки и их нормативные основания

№ п/п	Контрольное действие	Срок / ориентир	От какого момента	Ответственный	Статус срока
1	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
2	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
3	Открыть карточку опасного события	0-5 минут	с момента первого сообщения	АДС/ЕДДС	Внутренний контрольный срок СОП
4	Проверить красные признаки	0-5 минут	с момента первого контакта	Диспетчер	Внутренний контрольный срок СОП
5	Уведомить ЕДДС	немедленно	с момента выявления	АДС	Немедленное действие по

№ п/п	Контрольное действие	Срок / ориентир	От какого момента	Ответственный	Статус срока
	при угрозе людям, ресурсам, конструкциям или массовости		признака	УК/ТСЖ/ответственный за объект, РСО	риску; конкретный порядок закрепить локально
6	Вызвать 112/МЧС/скорую/полицию по компетенции	немедленно	при пострадавших или заблокированных людях, угрозе жизни, продолжающемся обрушении, пожаре или задымлении, запахе газа	ЕДДС/АДС/очевидец	Немедленное действие по красным признакам
7	Направить мастера/аварийную бригаду УК	до 15 минут; при угрозе жизни - сразу	с момента регистрации	АДС/руководитель работ	Внутренний/договорный контрольный срок
8	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
9	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
10	Первичный доклад с места	до 30 минут	с момента регистрации или раньше при ухудшении	Мастер/старший на месте	Внутренний контрольный срок СОП
11	Повторный служебный статус	каждые 15-30 минут до стабилизации	с первого доклада	ЕДДС/УК/РСО	Внутренний контрольный срок СОП
12	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

№ п/п	Контрольное действие	Срок / ориентир	От какого момента	Ответственный	Статус срока
					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 проверить наличие новых редакций
13	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
14	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	Любые обломки, самовольный доступ к повреждённым конструкциям, зонам трещин, прогибов и возможного обрушения, провода и повреждённое электрооборудование в зоне обрушения	Не приближаться, не перемещать, не накрывать, не публиковать маршруты/места служб	Полиция, МЧС, профильные органы безопасности через ЕДДС/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
Пострадавшие или заблокированные люди	112/скорая/МЧС, эвакуация по указаниям служб	Не ждать технического осмотра
Трещины, деформация, осыпание, перекосы	Запрет доступа, МЧС/спецобследование	До заключения считать зону опасной
Запах газа, повреждение ВДГО/ВКГО	Газовая служба, МЧС/ЕДДС, эвакуация по риску	Запретить огонь и электроприборы
Оборванные провода или вода у электрощитовой	Электросети/электрик по допуску, ограждение	Не приближаться
Обрушение элемента, прогрессирующие трещины	Немедленно запретить доступ, МЧС/ЕДДС, эвакуация по риску	Зона считается опасной до заключения

Приложение 15. Типовые сообщения для жителей и пользователей объекта

Ситуация	Шаблон сообщения	Когда использовать
Первое сообщение	По адресу ____ зафиксировано событие: обрушение конструкций мкд или угроза обрушения. Работают ответственные службы. Просим соблюдать ограничения и не выполнять самовольные действия	После регистрации и первичной проверки
Ограничение доступа	В зоне ____ временно ограничен доступ из-за риска: трещины, прогибы, осыпание, деформация перекрытий/стен/кровли, заклинивание дверей, опасность повторного обрушения. Используйте безопасный маршрут ____	При ограждении зоны
Уточняющий статус	Подтверждено: ____ . Выполнено: ____ . Работают службы: ____ . Ограничения: ____ . Следующее обновление: ____	Каждые 30-60 минут или при изменении обстановки
Финальное сообщение	Непосредственная угроза ____ . Доступ ____ . Ресурсы/объект ____ . По актам и восстановительным работам обращаться ____	После стабилизации аварийной фазы

Приложение 16. Ситуационная инструкция при повреждении конструкций

Правило	Что означает	Практическое действие
Раннее ограничение доступа	Опасная зона ограничивается по фактическому риску, не дожидаясь полного обследования	Оградить опасное место, назначить ответственного и указать безопасный маршрут
Профильная служба принимает техническое решение	Отключение, включение, допуск и восстановление выполняются по компетенции профильной организации	Фиксировать исполнителя, время, границу работ и основание решения
Сначала люди, затем имущество	При угрозе жизни приоритетом являются вывод людей, вызов 112/ЕДДС и адресная помощь МГН	Проверить пострадавших, заблокированных, МГН, потребность в ПВР/транспорте
Закрытие только после остаточных рисков	Событие нельзя закрывать, если зона опасна, ресурс не проверен или нет решения о доступе/эксплуатации	Перед закрытием сверить акты, фото, допуски, дефектную ведомость и план восстановительных работ

Приложение 17. Алгоритм действий 0–30 минут

Время	Кто действует	Что сделать	Результат
0-5 минут	АДС УК/ТСЖ, ЕДДС	Принять сообщение, уточнить адрес, пострадавших, дым/пожар, газ, электрику, фрагменты, доступ. Дать первичный запрет: не подходить и не трогать предметы	Событие зарегистрировано как опасное; жители получили первый безопасный запрет
5-10 минут	ЕДДС, АДС, УК/ТСЖ	Уведомить 112/МЧС/полицию/скорую по признакам, муниципального ответственного и профильные РСО. Назначить старшего на месте	Реагирование запущено параллельно, без ожидания полного осмотра
10-15 минут	Старший на месте, УК/ТСЖ	Организовать первичное ограждение без приближения к фрагментам; проверить необходимость эвакуации; подготовить доступ служб	Опасная зона отделена; службы знают точку входа и контакт
15-30 минут	Старший на месте, ЕДДС, РСО	Дать первый доклад: люди, фрагменты/предметы, конструкции, пожар/газ/электрика, отключения, нужна ли эвакуация/ПВР	Есть рабочая картина и контрольный срок следующего доклада
30+ минут	Все роли	Повторять цикл: факт - решение - действие - контроль - информирование жителей. Начинать уборку/ремонт только после разрешения профильных служб	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	трещины, прогибы, осыпание, деформация перекрытий/стен/кровли, заклинивание дверей, опасность повторного обрушения	Открыть карточку события, определить адрес/зону, запретить самовольные действия, вызвать: МЧС, ЕДДС, УК/ТСЖ, специализированная организация по обследованию, РСО по отключениям, муниципалитет	АДС, руководитель работ, профильная служба	
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	
Угроза коммунальному ресурсу или оборудованию	доступ ограничен, люди выведены, категория состояния предварительно определена, решение об эксплуатации принято после обследования	Отключение/включение только профильными лицами, границы и время фиксируются	РСО/специализированная организация, УК/ТСЖ	
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	

Сценарий	Как распознать дистанционно	Первое решение	Кого подключить	Что фиксировать
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	
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	

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» (19 позиций). 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. Навигация по рабочим формам, справочным таблицам и инструктивным материалам

Тип материала	Что относится	Где использовать
Рабочие СОК-формы	Чек-лист соблюдения СОП, журнал ознакомления, карта хронометража, фотоопись/акт осмотра	Для фиксации выполнения действий и контроля сроков
Справочные таблицы	Сроки НПА, классификация, красные признаки, НПА применимые, матрица полномочий	Для проверки оснований, ролей, признаков и решений
Инструктивные материалы	Ролевые СОП, ситуационная инструкция, типовые сообщения, минимальный пакет документов	Для выполнения действий конкретными ролями