



ПРАВИТЕЛЬСТВО МОСКВЫ  
ДЕПАРТАМЕНТ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА  
ГОРОДА МОСКВЫ

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

26 сентября 2019 г.

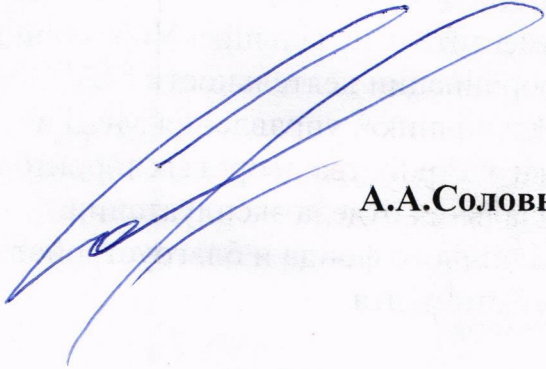
№ 01-01-14-471/19

**Об утверждении Справочника  
сроков выполнения работ по  
заявкам жителей по типам  
дефектов в системе Единого  
диспетчерского центра Комплекса  
городского хозяйства Москвы**

В соответствии с Законом города Москвы от 8 июля 2009 г. № 25 «О правовых актах города Москвы» в целях обеспечения мониторинга работы по выполнению заявок жителей, поступающих в систему Единого диспетчерского центра Комплекса городского хозяйства Москвы:

1. Утвердить Справочник сроков выполнения работ по заявкам жителей по типам дефектов в системе Единого диспетчерского центра Комплекса городского хозяйства Москвы (приложение).
2. Контроль за выполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя руководителя Департамента **Полевого И.Г.**

**Руководитель Департамента  
жилищно-коммунального хозяйства  
города Москвы**

  
**А.А.Соловьев**

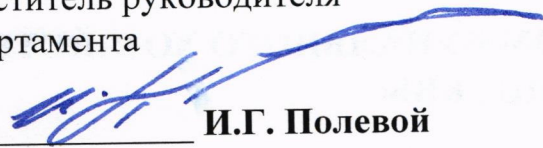
**Согласовано:**

**Министр Правительства  
Москвы, руководитель Департамента  
информационных технологий города Москвы**

  
**Э.А.Лысенко**

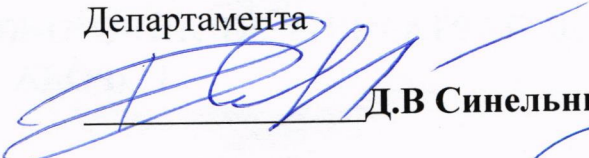
**ВОПРОС ВНЕСЕН:**

Заместитель руководителя  
Департамента

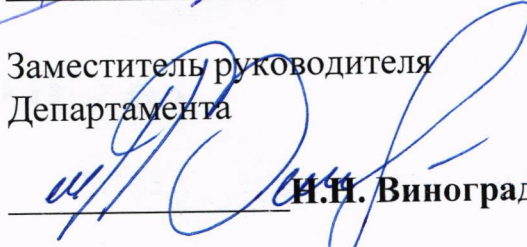
  
И.Г. Полевой

**ПРОЕКТ СОГЛАСОВАН:**

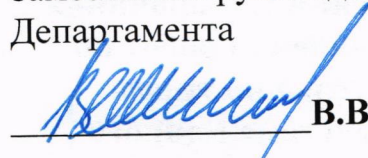
Заместитель руководителя  
Департамента

  
Д.В Синельников

Заместитель руководителя  
Департамента

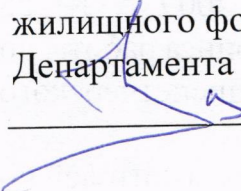
  
Н.Н. Виноградов

Заместитель руководителя  
Департамента

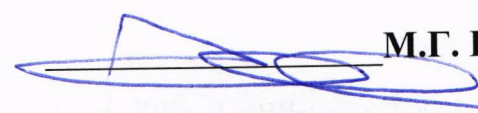
  
В.В. Островский

**ПРОЕКТ ПРЕДСТАВЛЕН:**


Заместитель начальника Управления  
координации деятельности ГБУ  
«Жилищник», управления МКД и  
благоустройства дворовых территорий -  
начальник отдела эксплуатации  
жилищного фонда и благоустройства  
Департамента

  
В.В. Кочетков

Начальник правового Управления  
Департамента

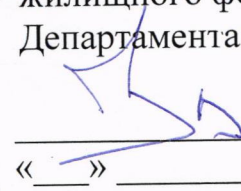
  
М.Г. Гасанов

Начальник Управления контроля  
и координации деятельности  
Департамента

  
В.В. Добренская

**ИСПОЛНИТЕЛЬ:**

Заместитель начальника Управления  
координации деятельности ГБУ  
«Жилищник», управления МКД и  
благоустройства дворовых территорий -  
начальник отдела эксплуатации  
жилищного фонда и благоустройства  
Департамента

  
В.В. Кочетков  
«    »    2019 г.

Разослать: в дело, Виноградову Н.Н., Островскому В.В., Полевому И.Г., Синельникову Д.В, Гасанову М.Г., Добренской В.В., Департаменту информационных технологий города Москвы, префектурам административных округов города Москвы



Приложение к распоряжению  
 Департамента  
 жилищно-коммунального  
 хозяйства города Москвы  
 от 26 сентября 2019 г.  
 № 01-01-14-471/19

Справочник сроков выполнения работ по заявкам жителей по типам дефектов в системе Единого диспетчерского центра Комплекса городского хозяйства Москвы

№ п/п	Проблема (дефект)	Категория проблемы (дефекта)	Платность	Аварийность	Сроки выполнения работ			Примечания к охранным мероприятиям (примеры)
					1 охранные/неот ложные 6	2 рекомендован ный 7	3 максимальный 8	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Вандальные надписи, изображения (дворовая территория)	Благоустройство	бесплатная	обычная		1 сутки	3 суток	
2	Грязь, мусор на дворовой территории	Благоустройство	бесплатная	обычная		1 сутки	2 суток	
3	Грязь, мусор на козырьке подъезда/карнизе/крыше	Благоустройство	бесплатная	обычная		1 сутки	2 суток	
4	Грязь, мусор на площадке (детской, спортивной, для собак)	Благоустройство	бесплатная	обычная		1 сутки	1 сутки	
5	Грязь, мусор на территории контейнерной площадки	Благоустройство	бесплатная	обычная		1 сутки	1 сутки	
6	Засор водоприемных решеток/колодцев, подтопление (дворовая территория)	Благоустройство	бесплатная	обычная		1 сутки	1 сутки	
7	Засохшие деревья (сухостой)	Благоустройство	бесплатная	обычная		30 суток	45 суток	
8	Наклонившееся дерево/ветка	Благоустройство	бесплатная	обычная	12 часов	30 суток	45 суток	провести визуальный осмотр, обеспечить безопасность в случае угрозы (оградить опасный участок/установить подпорку)
9	Некачественное содержание малых архитектурных форм (дворовая территория)	Благоустройство	бесплатная	обычная		1 сутки	14 суток	
10	Необходимо восстановление благоустройства территории после разрытий (дворовая территория)	Благоустройство	бесплатная	обычная		3 суток	14 суток	
11	Необходимо закрыть/открыть вход на площадку (спортивную, для собак)	Благоустройство	бесплатная	обычная		3 часа	1 сутки	

12	Отсутствие домовых знаков (указателей улицы, дома, подъезда)	Благоустройство	бесплатная	обычная		14 суток	30 суток	
13	Переполненные мусорные контейнеры, несвоевременный вывоз мусора	Благоустройство	бесплатная	обычная		1 сутки	1 сутки	
14	Повреждение бордюрного камня (дворовая территория)	Благоустройство	бесплатная	обычная		3 суток	14 суток	
15	Повреждение ступеней, крыльца подъезда	Благоустройство	бесплатная	обычная	12 часов	2 суток	14 суток	провести визуальный осмотр, обеспечить безопасность в случае угрозы (оградить опасный участок)
16	Провал грунта, асфальта	Благоустройство	бесплатная	Аварийная ситуация	1 час	1 сутки	2 суток	провести визуальный осмотр, обеспечить безопасность в случае угрозы (оградить опасный участок)
17	Просадка люка/водоприемной решетки (дворовая территория)	Благоустройство	бесплатная	обычная	12 часов	2 суток	3 суток	провести визуальный осмотр, обеспечить безопасность в случае угрозы (оградить опасный участок)
18	Требуется бункер для вывоза мусора	Благоустройство	платная	обычная		2 суток	5 суток	
19	Требуется завезти/заменить песок в песочнице	Благоустройство	бесплатная	обычная		3 суток	7 суток	
20	Требуется ремонт оборудования площадки (детской, спортивной, для собак)	Благоустройство	бесплатная	обычная	12 часов	1 сутки	14 суток	провести визуальный осмотр, обеспечить безопасность в случае угрозы (оградить опасный участок)
21	Требуется уход за деревьями, кустарниками (дворовая территория)	Благоустройство	бесплатная	обычная		3 суток	7 суток	
22	Требуется уход за клумбой/цветником/газоном (дворовая территория)	Благоустройство	бесплатная	обычная		2 суток	7 суток	
23	Убрать ветки/спил с земли	Благоустройство	бесплатная	обычная		12 часов	1 сутки	
24	Упавшее дерево	Благоустройство	бесплатная	обычная	3 час	12 часа	1 сутки	провести визуальный осмотр, обеспечить безопасность в случае угрозы (оградить опасный участок), если в описании есть угроза дальнейшего обрушения
25	Ямы, выбоины в асфальтовом покрытии (дворовая территория)	Благоустройство	бесплатная	обычная		1 сутки	3 суток	
26	Благоустройство Другое	Благоустройство	бесплатная	обычная		14 суток	45 суток	
27	Неисправность системы вентиляции	Вентиляция	бесплатная / платная	обычная		1 сутки	7 суток	
28	Необходимо проверить/прочистить дымоход	Вентиляция	бесплатная / платная	обычная		1 сутки	2 суток	
29	Сильный шум при работе вентиляции	Вентиляция	бесплатная	обычная		1 сутки	3 суток	

30	Требуется вызов специалиста для оказания консультации по вентиляции	Вентиляция	бесплатная / платная	обычная		1 сутки	3 суток	
31	Вентиляция Другое	Вентиляция	бесплатная / платная	обычная		7 суток	14 суток	
32	Неисправность в работе водосчетчика	Водосчетчики	бесплатная / платная	обычная		2 суток	7 суток	
33	Требуется вызов специалиста для оказания консультации по водосчетчикам	Водосчетчики	бесплатная / платная	обычная		2 суток	7 суток	
34	Требуется опломбировать водосчетчик	Другое	бесплатная / платная	обычная		2 суток	7 суток	
35	Требуется поверка водосчетчика	Водосчетчики	платная	обычная		2 суток	7 суток	
36	Требуется установка водосчетчика	Водосчетчики	платная	обычная		7 суток	14 суток	
37	Водосчетчики другое	Водосчетчики	бесплатная / платная	обычная		7 суток	14 суток	
38	Насекомые в общедомовых помещениях	Дезинсекция	бесплатная	обычная		2 суток	7 суток	
39	Насекомые во дворе	Дезинсекция	бесплатная	обычная		2 суток	7 суток	
40	Грызуны (крысы, мыши) в квартире	Дератизация	бесплатная / платная	обычная		2 суток	7 суток	
41	Грызуны (крысы, мыши) в общедомовых помещениях	Дератизация	бесплатная	обычная		2 суток	7 суток	
42	Грызуны (крысы, мыши) во дворе	Дератизация	бесплатная	обычная		2 суток	7 суток	
43	Блокирование двери, оборудованной домофоном/кодовым замком	Домофоны (запирающие устройства)	бесплатная	обычная	2 часа	1 сутки	3 суток	снять блокировку двери
44	Неисправность доводчика/магнита входной двери, оборудованной домофоном	Домофоны (запирающие устройства)	бесплатная	обычная		1 сутки	3 суток	
45	Неисправность домофона, кодового замка (в подъезде)	Домофоны (запирающие устройства)	бесплатная	обычная		1 сутки	5 суток	
46	Неисправность трубки домофона (в квартире)	Домофоны (запирающие устройства)	бесплатная / платная	обычная		3 суток	7 суток	
47	Необходимо заказать/восстановить магнитный ключ для домофона	Домофоны (запирающие устройства)	бесплатная / платная	обычная		3 суток	7 суток	
48	Необходимо сообщить/заменить код домофона	Домофоны (запирающие устройства)	бесплатная	обычная		3 суток	7 суток	
49	Требуется замена, установка трубки домофона (в квартире)	Домофоны (запирающие устройства)	платная	обычная		3 суток	7 суток	

50	Домофоны (запирающие устройства) Другое	Домофоны (запирающие устройства)	бесплатная / платная	обычная		3 суток	7 суток	
51	Брошенное разукomплектованное транспортное средство	Другое	бесплатная	обычная		25 суток	30 суток	
52	Вызов техника-смотрителя	Другое	бесплатная	обычная		1 сутки	3 суток	
53	Грибок, плесень в квартире	Другое	бесплатная / платная	обычная		30 суток	30 суток	
54	Нарушение целостности стен, потолка в квартире	Другое	бесплатная / платная	обычная	12 часов	7 суток	14 суток	провести визуальный осмотр, обеспечить безопасность в случае угрозы (оградить опасный участок)
55	Неисправность пожарного крана/шланга	Другое	бесплатная	обычная		1 сутки	5 суток	
56	Необходимо достать вещи, предметы из мусорокамеры	Другое	бесплатная / платная	обычная		1 сутки	1 суток	
57	Оповещение от 112	Другое	бесплатная	обычная		1 сутки	1 сутки	
58	Открыта/отсутствует крышка люка, решетка колодца	Другое	бесплатная	Аварийная ситуация	1 час	1 сутки	3 суток	провести осмотр и при необходимости произвести охранные мероприятия (оградить опасный участок)
59	Проникновение на крышу/чердак/в подвал посторонних лиц	Другое	бесплатная	обычная		2 часа	6 часов	
60	Складирование реагентов, хим. веществ и строительных материалов в общедомовых помещениях	Другое	бесплатная	обычная		1 сутки	1 сутки	
61	Требуется обеспечение водой (отсутствует ХВС более 4 часов)	Другое	бесплатная	обычная		4 часа	4 часа	
62	Требуется составление акта	Другое	бесплатная	обычная		2 суток	3 суток	
63	Требуется снятие контрольных показаний водосчетчика (акт)	Другое	бесплатная	обычная		10 суток	15 суток	
64	Требуется ремонт в квартире	Другое	платная	обычная		30 суток	45 суток	
65	Другое	Другое	бесплатная / платная	обычная		7 суток	30 суток	
66	Сосульки, снег на крыше, элементах фасада, водостоке	Зимние виды работ	бесплатная	обычная	2 часа	12 часов	1 сутки	провести осмотр и при необходимости произвести охранные мероприятия (оградить опасный участок)
67	Сосульки, снег на козырьке подъезда	Зимние виды работ	бесплатная	обычная	2 часа	6 часов	12 часов	провести осмотр и при необходимости произвести охранные мероприятия (оградить опасный участок)
68	Снег, гололед на тротуарах	Зимние виды работ	бесплатная	обычная		1 сутки	3 суток	
69	Снег, гололед на пешеходных дорожках	Зимние виды работ	бесплатная	обычная		1 сутки	3 суток	
70	Снег, гололед на детской площадке	Зимние виды работ	бесплатная	обычная		1 сутки	3 суток	
71	Снег, гололед на спортивной площадке	Зимние виды работ	бесплатная	обычная		2 суток	4 суток	

72	Снег, гололед на площадке для выгула собак	Зимние виды работ	бесплатная	обычная		2 суток	4 суток	
73	Снег, гололед на проезжей части (дороги)	Зимние виды работ	бесплатная	обычная		12 часов	1 сутки	
74	Снег, гололед на проезжей части (дворовая территория)	Зимние виды работ	бесплатная	обычная		1 сутки	3 суток	
75	Снег, гололед в парковочных карманах (дороги)	Зимние виды работ	бесплатная	обычная		2 суток	4 суток	
76	Снег, гололед в парковочных карманах (дворовая территория)	Зимние виды работ	бесплатная	обычная		2 суток	4 суток	
77	Снег, гололед при входе в подъезд	Зимние виды работ	бесплатная	обычная		6 часов	12 часов	
78	Незалитый или некачественно залитый каток	Зимние виды работ	бесплатная	обычная		7 суток	14 суток	
79	Снег на катке	Зимние виды работ	бесплатная	обычная		1 сутки	3 суток	
80	Снег, гололед на площадке для отдыха (дворовая территория)	Зимние виды работ	бесплатная	обычная		2 суток	4 суток	
81	Зимние виды работ Другое	Зимние виды работ	бесплатная	обычная		2 суток	7 суток	
82	Запах канализации в подъезде (засор лежачка)	Канализация	бесплатная	обычная	2 часа	9 часов	1 сутки	провести осмотр, провести охранные мероприятия
83	Запах канализации в квартире	Канализация	бесплатная / платная	обычная		1 сутки	2 суток	
84	Засор ванны	Канализация	бесплатная / платная	обычная		1 сутки	2 суток	
85	Незначительная течь в техническом шкафу (канализация)	Канализация	бесплатная	обычная		1 сутки	7 суток	
86	Незначительная течь элементов системы канализации (в квартире)	Канализация	платная	обычная		1 сутки	3 суток	
87	Незначительная течь сифона	Канализация	бесплатная / платная	обычная		1 сутки	3 суток	
88	Сильная течь в техническом шкафу (канализация)	Канализация	бесплатная	Аварийная ситуация	0,5 часа	4 часа	9 часов	локализация аварийных повреждений
89	Сильная течь сифона	Канализация	бесплатная / платная	Аварийная ситуация	0,5 часа	4 часа	9 часов	локализация аварийных повреждений
90	Сильная течь/прорыв элементов системы канализации (в квартире)	Канализация	платная	Аварийная ситуация	0,5 часа	4 часа	9 часов	локализация аварийных повреждений
91	Засор/прорыв системы канализации (дворовая территория)	Канализация	бесплатная	Аварийная ситуация	1 час	1 сутки	5 суток	провести осмотр и при необходимости произвести охранные мероприятия (оградить опасный участок)
92	Слабый засор раковины	Канализация	бесплатная / платная	обычная		1 сутки	2 суток	
93	Слабый засор унитаза	Канализация	бесплатная / платная	обычная		1 сутки	2 суток	

94	Сложный засор раковины (перелив воды)	Канализация	бесплатная / платная	Аварийная ситуация	2 часа	4 часа	9 часов	локализация аварийных повреждений
95	Сложный засор унитаза (перелив воды)	Канализация	бесплатная / платная	Аварийная ситуация	2 часа	4 часа	9 часов	локализация аварийных повреждений
96	Канализация Другое	Канализация	бесплатная / платная	обычная		7 суток	14 суток	
97	Повреждение элементов кровли (крыши)	Кровля	бесплатная	обычная	3 часа	1 сутки	3 суток	провести осмотр и при необходимости произвести охранные мероприятия (оградить опасный участок)
98	Незначительная протечка кровли (крыши) в квартиру (последний этаж)	Кровля	бесплатная	обычная		1 сутки	7 суток	
99	Незначительная протечка кровли (крыши) в общедомовых помещениях	Кровля	бесплатная	обычная		1 сутки	7 суток	
100	Неисправность/засор наружного водостока	Кровля	бесплатная	обычная		1 сутки	2 суток	
101	Повреждение козырька подъезда	Кровля	бесплатная	обычная		1 сутки	7 суток	
102	Сильная протечка кровли (крыши) в квартиру (последний этаж)	Кровля	бесплатная	Аварийная ситуация	2 часа	1 сутки	7 суток	провести осмотр и при необходимости провести охранные мероприятия
103	Сильная протечка кровли (крыши) в общедомовых помещениях	Кровля	бесплатная	Аварийная ситуация	2 часа	1 сутки	7 суток	провести осмотр и при необходимости провести охранные мероприятия
104	Течь на балкон с крыши	Кровля	бесплатная	обычная		1 сутки	7 суток	
105	Кровля Другое	Кровля	бесплатная	обычная		7 суток	14 суток	
106	Запах гари в кабине лифта	Лифты	бесплатная	обычная	0,5 часа	1 сутки	2 суток	провести осмотр и при необходимости провести охранные мероприятия
107	Застревание в лифте	Лифты	бесплатная	обычная		0,5 часа	3 часа	
108	Лифт не вызывается на этаж	Лифты	бесплатная	обычная		1 сутки	3 суток	
109	Лифт не останавливается на этаже	Лифты	бесплатная	обычная		1 сутки	3 суток	
110	Не закрываются/не открываются двери лифта	Лифты	бесплатная	обычная		1 сутки	1 сутки	
111	Не работает лифт (левый, правый, средний)	Лифты	бесплатная	обычная		1 сутки	3 суток	
112	Не работает устройство связи с диспетчером	Лифты	бесплатная	обычная		1 сутки	3 суток	
113	Не работают все лифты в подъезде	Лифты	бесплатная	обычная		5 часов	1 сутки	
114	Неисправное освещение/отсутствие освещения в кабине лифта	Лифты	бесплатная	обычная		1 сутки	3 суток	
115	Неисправность/повреждение кнопок в лифте (левый, правый, средний)	Лифты	бесплатная	обычная		1 сутки	3 суток	



116	Непрерывно открываются/закрываются двери лифта	Лифты	бесплатная	обычная		1 сутки	1 сутки	
117	Открыта дверь машинного помещения	Лифты	бесплатная	обычная	3 часа	1 сутки	1 сутки	провести охранные мероприятия, обеспечить недоступность для посторонних лиц
118	Открыты двери шахты	Лифты	бесплатная	обычная	3 часа	1 сутки	1 сутки	провести охранные мероприятия, обеспечить недоступность для посторонних лиц
119	Отсутствует повторный вызов лифта	Лифты	бесплатная	обычная		1 сутки	3 суток	
120	Падение вещей, предметов в шахту лифта	Лифты	бесплатная / платная	обычная		2 суток	3 суток	
121	Порча кабины лифта	Лифты	бесплатная	обычная		1 сутки	3 суток	
122	Проникновение в шахту лифта	Лифты	бесплатная	обычная	0,5 часа	6 часов	12 часов	провести охранные мероприятия, обеспечить недоступность для посторонних лиц
123	Самопроизвольное движение лифта	Лифты	бесплатная	обычная		1 сутки	1 сутки	
124	Неисправность двери/замка/окна машинного помещения	Лифты	бесплатная	обычная	3 часа	1 сутки	1 сутки	провести охранные мероприятия, обеспечить недоступность для посторонних лиц
125	Шум, скрежет, вибрация в кабине лифта при движении	Лифты	бесплатная	обычная		1 сутки	3 суток	
126	Лифты Другое	Лифты	бесплатная	обычная		2 суток	7 суток	
127	Необходимо включить/выключить освещение в подъезде	Освещение	бесплатная	обычная		1 час	3 часа	
128	Незначительная течь/свищ элементов системы отопления (в квартире)	Отопление	бесплатная / платная	обычная	2 часа	1 сутки	1 сутки	провести осмотр, локализация повреждений
129	Незначительная течь/свищ элементов системы отопления (в подъезде)	Отопление	бесплатная	обычная	2 часа	1 сутки	1 сутки	провести осмотр, локализация повреждений
130	Непрогрев отопительных приборов (в квартире)	Отопление	бесплатная	обычная		1 сутки	3 суток	
131	Отсутствие отопления (в квартире)	Отопление	бесплатная	обычная	4 часа	16 часа	1 сутки	провести осмотр
132	Отсутствие/непрогрев отопления (в подъезде)	Отопление	бесплатная	обычная		1 сутки	3 суток	
133	Сильная течь/свищ элементов системы отопления (в квартире)	Отопление	бесплатная / платная	Аварийная ситуация	0,5 часа	2 часа	1 сутки	локализация аварийных повреждений
134	Сильная течь/свищ элементов системы отопления (в подъезде)	Отопление	бесплатная	Аварийная ситуация	0,5 часа	2 часа	1 сутки	локализация аварийных повреждений
135	Требуется вызов специалиста для оказания консультации по отоплению	Отопление	бесплатная / платная	обычная		1 сутки	3 суток	
136	Требуется демонтаж приборов отопления	Отопление	платная	обычная		2 суток	7 суток	

137	Требуется отключение стояка отопления	Отопление	платная	обычная		2 суток	7 суток	
138	Требуется установка/замена приборов отопления	Отопление	платная	обычная		5 суток	10 суток	
139	Требуется установка/ремонт/замена кранов приборов отопления	Отопление	платная	обычная		2 суток	7 суток	
140	Шум, гул, вибрация в системе отопления	Отопление	бесплатная	обычная		5 суток	14 суток	
141	Отопление Другое	Отопление	бесплатная / платная	обычная		3 суток	14 суток	
142	Неисправность входной двери подъезда	Плотники, слесарные работы	бесплатная	обычная		1 сутки	3 суток	
143	Неисправность входной двери, замка квартиры	Плотники, слесарные работы	платная	обычная		2 суток	5 суток	
144	Неисправность двери пожарного шкафа	Плотники, слесарные работы	бесплатная	обычная		1 сутки	5 суток	
145	Неисправность двери пожарной, черной лестницы/переходного балкона	Плотники, слесарные работы	бесплатная	обычная		1 сутки	3 суток	
146	Неисправность двери холла (приквартирного, лифтового)	Плотники, слесарные работы	бесплатная / платная	обычная		1 сутки	5 суток	
147	Неисправность двери, замка крыши/чердака (люк, решетка)	Плотники, слесарные работы	бесплатная	обычная	3 часа	9 часов	1 сутки	провести охранные мероприятия, обеспечить недоступность для посторонних лиц
148	Неисправность двери, замка мусорокамеры	Плотники, слесарные работы	бесплатная	обычная		1 сутки	3 суток	
149	Неисправность двери, замка подвала (решетки)	Плотники, слесарные работы	бесплатная	обычная	3 часа	9 часов	1 сутки	провести охранные мероприятия, обеспечить недоступность для посторонних лиц
150	Неисправность двери, замка электрощитка/электрощитовой	Плотники, слесарные работы	бесплатная	обычная	3 часа	9 часов	1 сутки	провести охранные мероприятия, обеспечить недоступность для посторонних лиц
151	Неисправность доводчика входной двери подъезда (без домофона)	Плотники, слесарные работы	бесплатная	обычная		1 сутки	3 суток	
152	Неисправность замка двери холла (приквартирного, лифтового)	Плотники, слесарные работы	бесплатная / платная	обычная		1 сутки	5 суток	
153	Неисправность замка почтового ящика	Плотники, слесарные работы	бесплатная / платная	обычная		2 суток	7 суток	
154	Неисправность ковша мусоропровода	Плотники, слесарные работы	бесплатная	обычная		2 суток	3 суток	
155	Неисправность межкомнатной двери, замка (в квартире)	Плотники, слесарные работы	платная	обычная		2 суток	7 суток	
156	Неисправность окна (в подъезде)	Плотники, слесарные работы	бесплатная	обычная		1 сутки	3 суток	

157	Неисправность пандуса (входная группа/подъезд)	Плотники, слесарные работы	бесплатная	обычная		3 суток	7 суток	
158	Неисправность тамбурной двери подъезда	Плотники, слесарные работы	бесплатная	обычная		1 сутки	5 суток	
159	Неисправность/отсутствие пружины входной двери подъезда (без домофона)	Плотники, слесарные работы	бесплатная	обычная		1 сутки	3 суток	
160	Необходима замена стекла в двери/окне (в подъезде)	Плотники, слесарные работы	бесплатная	обычная		1 сутки	3 суток	
161	Необходимо закрепить прибор отопления	Плотники, слесарные работы	бесплатная / платная	обычная		1 сутки	3 суток	
162	Необходимо закрыть окно на чердаке	Плотники, слесарные работы	бесплатная	обычная		9 часов	1 сутки	
163	Необходимо закрыть/открыть окно в подъезде	Плотники, слесарные работы	бесплатная	обычная		9 часов	1 сутки	
164	Необходимо открыть/закрыть продухи в подвале	Плотники, слесарные работы	бесплатная	обычная		1 сутки	7 суток	
165	Открыта дверь крыши/чердака (люк, решетка)	Плотники, слесарные работы	бесплатная	обычная	3 часа	9 часов	1 сутки	провести охранные мероприятия, обеспечить недоступность для посторонних лиц
166	Открыта дверь мусорокамеры	Плотники, слесарные работы	бесплатная	обычная		12 часов	1 сутки	
167	Открыта дверь подвала (решетка)	Плотники, слесарные работы	бесплатная	обычная	3 часа	9 часов	1 сутки	провести охранные мероприятия, обеспечить недоступность для посторонних лиц
168	Повреждение ствола мусоропровода	Плотники, слесарные работы	бесплатная	обычная		2 суток	5 суток	
169	Повреждены перила, ограждения (входная группа/подъезд/переходной балкон)	Плотники, слесарные работы	бесплатная	обычная	1 сутки	5 суток	7 суток	провести осмотр и при необходимости произвести охранные мероприятия (оградить опасный участок)
170	Повреждены перила, ограждения балкона (в квартире)	Плотники, слесарные работы	бесплатная / платная	обычная		2 суток	5 суток	
171	Требуется замена оконного стекла в квартире	Плотники, слесарные работы	бесплатная / платная	обычная		2 суток	5 суток	
172	Требуется ремонт/замена почтового ящика	Плотники, слесарные работы	бесплатная	обычная		2 суток	14 суток	
173	Плотники, слесарные работы Другое	Плотники, слесарные работы	бесплатная / платная	обычная		7 суток	14 суток	
174	Неисправность/недоступность подъемной платформы для инвалидов	Подъемные платформы для инвалидов	бесплатная	обычная		6 часов	1 сутки	
175	Экстремально высокая температура ЦО	Отопление	бесплатная	обычная		1 сутки	2 суток	
176	Высокая температура ГВС (горячая вода)	Сантехника	бесплатная	обычная		12 часов	1 сутки	

177	Затопление подвала	Сантехника	бесплатная	Аварийная ситуация	0,5 часа	2 часа	1 сутки	локализация аварийных повреждений
178	Незначительная протечка/засор внутреннего водостока	Сантехника	бесплатная	обычная		2 суток	5 суток	
179	Незначительная течь в техническом шкафу (на стояке ГВС, ХВС)	Сантехника	бесплатная	обычная		12 часов	1 сутки	
180	Незначительная течь водопроводных труб (в квартире)	Сантехника	бесплатная / платная	обычная		12 часов	1 сутки	
181	Незначительная течь воды в мусоропроводе, пар	Сантехника	бесплатная	обычная		12 часов	1 сутки	
182	Незначительная течь ГВС/ХВС в мусорокамере (горячая, холодная вода)	Сантехника	бесплатная	обычная		12 часов	1 сутки	
183	Незначительная течь гибкой подводки	Сантехника	бесплатная / платная	обычная		2 суток	5 суток	
184	Незначительная течь из-под двери квартиры, нежилого помещения	Сантехника	бесплатная	обычная	2 часа	1 сутки	3 суток	перекрыть стояк, а после этого уже производить работы
185	Незначительная течь по потолку, стенам (в квартире)	Сантехника	бесплатная	обычная		1 сутки	3 суток	
186	Незначительная течь по потолку/стенам в подъезде	Сантехника	бесплатная	обычная		1 сутки	3 суток	
187	Незначительная течь полотенцесушителя в ванной	Сантехника	бесплатная / платная	обычная		1 сутки	3 суток	
188	Незначительная течь унитаза	Сантехника	бесплатная / платная	обычная		1 сутки	3 суток	
189	Незначительный прорыв водопроводной трубы (дворовая территория)	Сантехника	бесплатная	обычная	2 часа	12 часов	1 сутки	провести осмотр и при необходимости произвести охранные мероприятия (оградить опасный участок)
190	Необходим ремонт, установка, замена бойлера/прибора нагрева воды	Сантехника	платная	обычная		2 суток	7 суток	
191	Необходима замена/установка гибкой подводки, сифона	Сантехника	платная	обычная		2 суток	7 суток	
192	Необходима замена/установка/перенос водопроводных труб, арматуры	Сантехника	платная	обычная		2 суток	7 суток	
193	Необходимо отключение посудомоечной/стиральной машины от водоснабжения и водоотведения	Сантехника	платная	обычная		2 суток	7 суток	

194	Необходимо перекрыть/открыть воду на квартиру	Сантехника	бесплатная / платная	обычная		12 часов	1 сутки	
195	Необходимо подключение посудомоечной/стиральной машины к водоснабжению и водоотведению	Сантехника	платная	обычная		2 суток	7 суток	
196	Непрогрев полотенцесушителя	Сантехника	бесплатная / платная	обычная		1 сутки	3 суток	
197	Низкая температура ГВС (горячая вода)	Сантехника	бесплатная	обычная		1 сутки	3 суток	
198	Отсутствует ГВС (горячая вода)	Сантехника	бесплатная	обычная	4 часа	8 часов	1 сутки	провести осмотр и при необходимости провести охранные мероприятия
199	Отсутствует ГВС и ХВС (горячая, холодная вода)	Сантехника	бесплатная	обычная	4 часа	8 часов	1 сутки	провести осмотр, обеспечить жителей водой, если она отсутствует более 4-х часов
200	Отсутствует ХВС (холодная вода)	Сантехника	бесплатная	обычная	4 часа	8 часов	1 сутки	провести осмотр, обеспечить жителей водой, если она отсутствует более 4-х часов
201	Пар в подвале	Сантехника	бесплатная	Аварийная ситуация	0,5 часа	2 часа	1 сутки	локализация аварийных повреждений
202	Пар из колодца	Сантехника	бесплатная	Аварийная ситуация	2 часа	6 часов	1 сутки	провести осмотр и при необходимости произвести охранные мероприятия
203	Перелив сливного бачка унитаза	Сантехника	бесплатная / платная	Аварийная ситуация	0,5 часа	2 суток	5 суток	локализация аварийных повреждений
204	Подмес ГВС, ХВС (горячая, холодная вода)	Сантехника	бесплатная	обычная		1 сутки	2 суток	
205	Посторонний шум, гул в системе ГВС, ХВС (горячая, холодная вода)	Сантехника	бесплатная	обычная		5 суток	14 суток	
206	Ржавая вода	Сантехника	бесплатная	обычная		1 сутки	3 суток	
207	Сильная протечка/засор внутреннего водостока	Сантехника	бесплатная	Аварийная ситуация	2 часа	2 суток	2 суток	провести осмотр и при необходимости провести охранные мероприятия
208	Сильная течь в техническом шкафу (на стояке ГВС, ХВС (горячая, холодная вода))	Сантехника	бесплатная	Аварийная ситуация	0,5 часа	12 часов	1 сутки	локализация аварийных повреждений
209	Сильная течь воды в мусоропроводе, пар	Сантехника	бесплатная	Аварийная ситуация	0,5 часа	12 часов	1 сутки	локализация аварийных повреждений
210	Сильная течь ГВС/ХВС в мусорокамере (горячая, холодная вода)	Сантехника	бесплатная	Аварийная ситуация	0,5 часа	12 часов	1 сутки	локализация аварийных повреждений
211	Сильная течь гибкой подводки	Сантехника	бесплатная / платная	Аварийная ситуация	0,5 часа	2 суток	5 суток	локализация аварийных повреждений
212	Сильная течь из-под двери квартиры, нежилого помещения	Сантехника	бесплатная	Аварийная ситуация	0,5 часа	1 сутки	3 суток	локализация аварийных повреждений
213	Сильная течь по потолку, стенам (в квартире)	Сантехника	бесплатная	Аварийная ситуация	0,5 часа	6 часов	9 часов	локализация аварийных повреждений
214	Сильная течь по потолку/стенам в подъезде	Сантехника	бесплатная	Аварийная ситуация	0,5 часа	6 часов	9 часов	локализация аварийных повреждений

215	Сильная течь полотенцесушителя в ванной	Сантехника	бесплатная / платная	Аварийная ситуация	0,5 часа	2 суток	5 суток	локализация аварийных повреждений
216	Сильная течь унитаза	Сантехника	бесплатная / платная	Аварийная ситуация	0,5 часа	2 суток	5 суток	локализация аварийных повреждений
217	Сильная течь/прорыв водопроводных труб (в квартире)	Сантехника	бесплатная / платная	Аварийная ситуация	0,5 часа	12 часов	1 сутки	локализация аварийных повреждений
218	Сильный прорыв водопроводной трубы (дворовая территория)	Сантехника	бесплатная	Аварийная ситуация	1 час	12 часов	1 сутки	провести осмотр и при необходимости произвести охранные мероприятия (оградить опасный участок)
219	Слабый напор ГВС/ХВС	Сантехника	бесплатная / платная	обычная		1 сутки	3 суток	
220	Течь душа в ванной	Сантехника	бесплатная / платная	обычная		2 суток	5 суток	
221	Течь смесителя	Сантехника	бесплатная / платная	обычная		2 суток	5 суток	
222	Требуется вызов специалиста для оказания консультации по сантехнике/канализации	Сантехника	бесплатная / платная	обычная		1 сутки	3 суток	
223	Требуется демонтаж полотенцесушителя	Сантехника	платная	обычная		2 суток	5 суток	
224	Требуется демонтаж унитаза	Сантехника	платная	обычная		2 суток	5 суток	
225	Требуется замена/установка раковины	Сантехника	платная	обычная		2 суток	7 суток	
226	Требуется замена/установка унитаза	Сантехника	платная	обычная		2 суток	7 суток	
227	Требуется отключение/включение стояка (ГВС, ХВС)	Сантехника	платная	обычная		5 суток	7 суток	
228	Требуется регулировка сливного бачка унитаза	Сантехника	платная	обычная		2 суток	5 суток	
229	Требуется регулировка/замена креплений унитаза	Сантехника	платная	обычная		2 суток	5 суток	
230	Требуется ремонт сливного бачка унитаза	Сантехника	платная	обычная		2 суток	5 суток	
231	Требуется ремонт/замена душа в ванной	Сантехника	платная	обычная		2 суток	5 суток	
232	Требуется ремонт/замена кранов на стояках	Сантехника	бесплатная / платная	обычная		2 суток	5 суток	
233	Требуется ремонт/замена полотенцесушителя	Сантехника	бесплатная / платная	обычная		2 суток	5 суток	
234	Требуется ремонт/замена смесителя	Сантехника	платная	обычная		2 суток	5 суток	
235	Требуется установка кранов на стояках	Сантехника	бесплатная / платная	обычная		2 суток	5 суток	
236	Требуется установка/замена сливного бачка унитаза	Сантехника	платная	обычная		2 суток	5 суток	

237	Шум, гул в подвале, на техническом этаже	Сантехника	бесплатная	обычная		5 суток	14 суток	
238	Сантехника Другое	Сантехника	бесплатная / платная	обычная		7 суток	14 суток	
239	Не сработала система ДУ и ППА (дымоудаления и противопожарной автоматики) в подъезде	Системы ДУ и ППА	бесплатная	обычная		1 сутки	1 сутки	
240	Сработала система ДУ и ППА (дымоудаления и противопожарной автоматики) в подъезде	Системы ДУ и ППА	бесплатная	обычная		2 часа	4 часа	
241	Системы ДУ и ППА Другое	Системы ДУ и ППА	бесплатная / платная	обычная		7 суток	14 суток	
242	Вандальные надписи в подъезде	Содержание общедомовых помещений	бесплатная	обычная		1 сутки	3 суток	
243	Грибок, плесень в подъезде	Содержание общедомовых помещений	бесплатная	обычная		30 суток	30 суток	
244	Животные на крыше/на чердаке/в подвале дома	Содержание общедомовых помещений	бесплатная	обычная		1 сутки	2 суток	
245	Нарушение целостности стен, потолка в подъезде	Содержание общедомовых помещений	бесплатная	обычная	3 часа	5 суток	14 суток	провести осмотр и при необходимости произвести охранные мероприятия (огранить опасный участок)
246	Некачественные ремонтные работы/повреждения в процессе ремонтных работ (в подъезде)	Содержание общедомовых помещений	бесплатная	обычная		5 суток	15 суток	
247	Необходимы ремонтные работы в подъезде	Содержание общедомовых помещений	бесплатная	обычная		5 суток	15 суток	
248	Повреждение межэтажной лестницы	Содержание общедомовых помещений	бесплатная	обычная	2 часа	5 суток	15 суток	провести осмотр и при необходимости произвести охранные мероприятия (огранить опасный участок)
249	Посторонние запахи в подъезде	Содержание общедомовых помещений	бесплатная	обычная		1 сутки	3 суток	
250	Содержание общедомовых помещений Другое	Содержание общедомовых помещений	бесплатная	обычная		7 суток	14 суток	
251	Грязь, мусор в лифте	Уборка	бесплатная	обычная		12 часов	1 сутки	
252	Грязь, мусор в подъезде (на площадке мусоропровода)	Уборка	бесплатная	обычная		12 часов	1 сутки	
253	Грязь, мусор в подъезде (на пожарной, черной лестнице, балконе)	Уборка	бесплатная	обычная		12 часов	1 сутки	
254	Грязь, мусор в подъезде (на этажах, лестницах, площадках)	Уборка	бесплатная	обычная		12 часов	1 сутки	
255	Засор мусоропровода	Уборка	бесплатная	обычная		2 часа	1 сутки	

256	Необходима промывка, очистка ковша/внутренней поверхности ствола мусоропровода	Уборка	бесплатная	обычная		1 сутки	5 суток	
257	Неприятный запах из мусоропровода	Уборка	бесплатная	обычная		1 сутки	3 суток	
258	Переполнена мусорокамера (в подъезде)	Уборка	бесплатная	обычная		12 часов	1 сутки	
259	Уборка Другое	Уборка	бесплатная	обычная		1 сутки	7 суток	
260	Неисправность элементов уличного освещения (дворовая территория)	Уличное освещение	бесплатная	обычная		3 суток	4 суток	
261	Необходимо включить/отключить уличное освещение	Уличное освещение	бесплатная	обычная		3 часа	9 часов	
262	Требуется установка элементов уличного освещения (дворовая территория)	Уличное освещение	бесплатная	обычная		30 суток	90 суток	
263	Уличное освещение Другое	Уличное освещение	бесплатная	обычная		7 суток	30 суток	
264	Нарушение целостности элементов балкона/лоджии (потолок, стены, пол)	Фасадные работы	бесплатная / платная	обычная	3 часа	7 суток	14 суток	провести визуальный осмотр, обеспечить безопасность в случае угрозы (оградить опасный участок)
265	Нарушение элементов/облицовки фасада (нет угрозы жизни)	Фасадные работы	бесплатная	обычная		7 суток	14 суток	
266	Нарушение элементов/облицовки фасада (есть угроза жизни)	Фасадные работы	бесплатная	Аварийная ситуация	3 часа	7 суток	14 суток	провести визуальный осмотр, обеспечить безопасность в случае угрозы (оградить опасный участок)
267	Требуется герметизация межпанельных швов	Фасадные работы	бесплатная	обычная		7 суток	30 суток	
268	Течь на балконе с верхнего этажа	Фасадные работы	бесплатная / платная	обычная		7 суток	30 суток	
269	Фасадные работы Другое	Фасадные работы	бесплатная	обычная		7 суток	30 суток	
270	Бьет током вода, бытовая техника	Электрика	бесплатная / платная	обычная		1 сутки	7 суток	
271	Неисправность в электрощитке	Электрика	бесплатная / платная	обычная	0,5 часа	3 часа	1 сутки	локализация аварийных повреждений
272	Неисправность в электрощитовой	Электрика	бесплатная	обычная		12 часов	1 сутки	
273	Неисправность освещения в подъезде	Электрика	бесплатная	обычная		12 часов	1 сутки	
274	Неисправность освещения в технических помещениях	Электрика	бесплатная	обычная		1 сутки	3 суток	
275	Неисправность освещения входной группы	Электрика	бесплатная	обычная		1 сутки	1 сутки	



276	Неисправность проводки в квартире	Электрика	платная	обычная	2 часа	1 сутки	5 суток	провести визуальный осмотр и при необходимости обесточить участок электропроводки, на котором выявлена неисправность (искрится, есть задымление)
277	Требуется ремонт/замена/установка розетки (в квартире)	Электрика	бесплатная / платная	обычная	2 часа	1 сутки	5 суток	провести визуальный осмотр и при необходимости обесточить участок электропроводки, на котором выявлена неисправность (искрится, есть задымление)
278	Неисправность световых коробов (домовых знаков)	Электрика	бесплатная	обычная		2 суток	5 суток	
279	Требуется ремонт/замена/установка дверного звонка	Электрика	бесплатная / платная	обычная		2 суток	5 суток	
280	Необходимо подключение посудомоечной/стиральной машины к электросети	Электрика	платная	обычная		2 суток	7 суток	
281	Необходимо подключение/отключение электроэнергии на квартиру/электрощиток	Электрика	бесплатная / платная	обычная		2 суток	5 суток	
282	Нет освещения/тока в розетках (в квартире)	Электрика	бесплатная / платная	обычная		1 сутки	2 суток	
283	Нет электричества в квартире	Электрика	бесплатная	Аварийная ситуация	0,5 часа	2 часа	1 сутки	локализация аварийных повреждений
284	Нет электричества во всем подъезде/доме	Электрика	бесплатная	Аварийная ситуация	0,5 часа	2 часа	1 сутки	локализация аварийных повреждений
285	Необходимо открыть/закрыть электрощиток/электрощитовую	Электрика	бесплатная	обычная	3 часа	9 часов	1 сутки	провести охранные мероприятия, обеспечить недоступность для посторонних лиц
286	Перепады напряжения (мигание, временное отключение электроэнергии)	Электрика	бесплатная	обычная		1 сутки	1 сутки	
287	При включении электроприборов/освещения выбивает пробки/автомат	Электрика	бесплатная / платная	обычная		2 суток	5 суток	
288	Проблемы с электричеством после заливки	Электрика	бесплатная / платная	обычная		7 суток	30 суток	
289	Проверка электросчетчика на неправильное/стороннее подключение, целостность пломбы	Электрика	бесплатная	обычная		1 сутки	3 суток	
290	Повреждение проводки в общедомовых помещениях/входная группа (нет угрозы жизни)	Электрика	бесплатная	обычная	2 часа	1 сутки	3 суток	провести визуальный осмотр и при необходимости обесточить участок электропроводки, на котором выявлена неисправность (искрится, есть задымление)

291	Повреждение проводки в общедомовых помещениях/входная группа (угроза жизни)	Электрика	бесплатная	Аварийная ситуация	2 часа	9 часов	1 сутки	провести визуальный осмотр и при необходимости обесточить участок электропроводки, на котором выявлена неисправность (искрится, есть задымление)
292	Свисающие, оборванные, провода на дворовой территории (нет угрозы жизни)	Электрика	бесплатная	обычная	2 часа	3 суток	5 суток	провести визуальный осмотр и при необходимости обесточить участок электропроводки, на котором выявлена неисправность (искрится, есть задымление)
293	Свисающие, оборванные, искрящиеся провода на дворовой территории (угроза жизни)	Электрика	бесплатная	Аварийная ситуация	2 часа	9 часов	1 сутки	провести визуальный осмотр и при необходимости обесточить участок электропроводки, на котором выявлена неисправность (искрится, есть задымление)
294	Требуется вызов специалиста для оказания консультации по электрике	Электрика	бесплатная / платная	обычная		1 сутки	3 суток	
295	Требуется замена ламп накаливания в осветительных приборах (в квартире)	Электрика	платная	обычная		2 суток	3 суток	
296	Требуется замена/установка автомата, УЗО	Электрика	бесплатная / платная	обычная		2 суток	7 суток	
297	Необходима установка/ремонт/замена осветительных приборов (в квартире)	Электрика	платная	обычная		2 суток	7 суток	
298	Требуется ремонт/замена/установка выключателя (в квартире)	Электрика	платная	обычная		2 суток	7 суток	
299	Электрика Другое	Электрика	бесплатная / платная	обычная		7 суток	14 суток	
300	Не работает/неисправна электроплита	Электроплиты	бесплатная / платная	обычная		1 сутки	3 суток	
301	Требуется замена/установка электроплиты	Электроплиты	платная	обычная		7 суток	14 суток	