



УТВЕРЖДАЮ:
Генеральный директор
ООО «София»
И.Е. Маслов
«01» ноября 2017 г.

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ КОНСЬЕРЖ

1. Общие положения.

- 1.1. Настоящая должностная инструкция определяет функциональные обязанности, права и ответственность консьержа.
- 1.2. Консьерж назначается на должность и освобождается от должности приказом генерального директора в установленном действующим трудовым законодательством порядке по результатам отборочной комиссии кадровой службы.
- 1.3. Консьерж подчиняется управляющему, мастеру участку.
- 1.4. Консьерж в своей деятельности руководствуется:
- действующими нормативно-правовыми документами;
 - правилами внутреннего трудового распорядка;
 - нормами охраны труда, техники безопасности и противопожарной защиты;
 - трудовым договором;
 - настоящей должностной инструкцией.
- 1.4. Консьерж должен знать:
- законодательные и нормативные правовые акты РФ, касающиеся деятельности жилищных организаций, правила предоставления коммунальных услуг населению;
 - планы и схемы обслуживаемого многоквартирного дома (МКД);
 - технологию оказания жилищно-коммунальных услуг;
 - организацию ремонтных работ и технического обслуживания;
 - порядок уведомления ответственных должностных лиц об отклонении от нормального режима работы инженерных коммуникаций МКД, находящихся на обслуживании;
 - порядок взаимодействия с аварийно-ремонтными подразделениями;
 - телефоны работников ООО «София», центра управления и контроля, экстренных служб (скорой помощи, полиции, пожарной охраны, службы спасения и др.);
 - порядок снятия и постановки на охранную и пожарную сигнализации;
 - правила и нормы охраны труда и техники безопасности, производственной санитарии и пожарной безопасности.
- 1.5. На рабочем месте консьержа должны находиться:
- квартирограмма с информацией о расположении квартир по подъездам и этажам обслуживаемого дома;
 - правила пользования пассажирскими лифтами;
 - правила пользования системой переговорно - замкового устройства (далее ПЗУ);
 - правила пользования системой автоматической противопожарной защиты (далее АППЗ);
 - список телефонов, используемых в случае возникновения нештатных и экстремальных ситуаций;

- журнал для приема заявок от жильцов на проведение технического обслуживания;
- журнал выдачи/приема ключей;
- журнал приема-передачи смены (рабочий журнал);
- журнал отключений отопления, ХВС и ГВС;
- журнал застраиваний в лифтах и их неисправностей;
- журналы проведения осмотров и работ специалистов по техническому обслуживанию систем МКД (заполняет специалист).

1.6. Порядок работы консьержа устанавливается согласно графику с 9.00 до 9.00. На рабочее место консьерж обязан прибыть к 08.30, осуществить прием дежурства, проверив наличие и исправность технических средств, средств сигнализации и связи, наличие и сохранность имущества, ключей от технических помещений, заполненность и правильность ведения журналов.

1.7. Консьержу разрешается отдыхать с 01.00 до 05.00. При этом в случае срабатывания пожарной сигнализации, либо другой аварийной ситуации, отдых прерывается, и консьерж реагирует, в соответствии со своими должностными обязанностями.

2. Должностные обязанности

Консьерж обязан:

2.1. Контролировать оперативную обстановку в обслуживаемом многоквартирном жилом доме, осуществлять наблюдение за территорией обслуживаемого дома с помощью камер видеонаблюдения, как внутри помещений дома (лифт-холлах), так и на придомовой территории с целью предотвращения возможных преступных деяний посторонними лицами, ликвидации возможных аварий и поддержания порядка.

2.2. Производить сбор, обработку установленной информации о состоянии эксплуатации обслуживаемого жилищного фонда и его инженерного оборудования, обеспечения населения, проживающего в многоквартирном жилом доме коммунальными услугами.

2.3. Знать схему расположения квартир с помощью квартирограммы.

2.4. Вести рабочие журналы разборчивым и аккуратным почерком.

2.5. Производить прием письменных и устных заявок и обращений от населения, проживающего в обслуживаемом многоквартирном жилом доме.

При поступлении звонка представиться: «Консьерж - Фамилия».

При исполнении служебных обязанностей ко всем обращаться только на «Вы», не допуская слов и действий, оскорбляющих человеческое достоинство.

2.6. Фиксировать в специально заведенном журнале все замечания по техническому состоянию инженерного оборудования и коммуникаций, а также исправность дверей, домофона, освещённости лестничных маршей и МОП, состояние почтовых ящиков и т.п. и оперативно сообщать о неисправностях управляющему с целью устранения неисправности.

2.7. При получении информации (как самостоятельно, так и от жильцов) о возникновении аварийных ситуаций в квартирах, на лестничных клетках подъездов, в подвалах, на чердаках, на придомовой территории, в лифтах как-то: возгорание, задымление, отключение электроэнергии, прорыв трубопроводов, протечек, немедленно сообщать мастеру, управляющему, проинформировать диспетчера центра управления и контроля (далее ЦУК), произвести запись в журнале.

2.8. Если аварийная ситуация произошла в период с 18.00 по 9.00 вызвать аварийную бригаду через оперативного дежурного центра управления и контроля. Зафиксировать в журнале:

а) Время подачи заявки,

б) Время прибытия аварийной бригады и фамилию специалиста.

в) Время устранения аварии.

г) Сообщить о завершении работ в ЦУК.

2.9. В случае обнаружения неисправности домофона, ОДС, АППЗ вызвать технического специалиста, передав заявку в ЦУК. Зафиксировать факт неисправности в журнале.

2.10. Отвечать по обращениям жильцов о сроках устранения неисправностей, вызвавших жалобы и обращения, и по другим вопросам, связанным с обслуживанием жилого фонда, предоставления коммунальных и услуг населению.

2.11. Передавать заявки и обращения жильцов, сообщения диспетчерских служб подрядных организаций, управляющему домом.

2.12. Принимать и передавать по команде телефонограммы, сообщения об авариях, повреждениях, неисправностях сетей и коммуникаций, информацию о затоплении квартир и подвалов, протекании кровли, промерзании наружных стен и перекрытий, ухудшении условий эксплуатации, нарушении благоустройства придомовых территорий, ухудшении ее санитарной очистки.

2.13. Осуществлять выдачу и хранение ключей от технических помещений дома специалистам многоквартирного дома, специалистам аварийной бригады и организациям обслуживающих дом под запись в журнале.

2.14. Осуществлять контрольно-пропускной режим (далее КПР) – комплекс мероприятий, регламентирующих порядок входа (выхода) собственников помещений, арендаторов и членов их семей, всех граждан и гостей в подъезд многоквартирного дома, а также действий по реализации этих мероприятий.

2.15.1. ЖК «София» является объектом частной собственности. В этой связи доступ на территорию является ограниченным. Допуск собственников и арендаторов на территорию МКД осуществляется:

- путём визуального контроля проживающих лиц, которых консьерж обязан знать в лицо, рабочих строительных бригад по личным устным или письменным распоряжениям собственников и нанимателей помещений. При проходе работников строительных бригад сделать отметку в журнале о допуске на территорию МКД с обязательным указанием необходимой информации для идентификации (кто пригласил, номер квартиры, время входа/выхода и т.д.). Сотрудников организаций, обслуживающих дом (в том числе подрядной организации), по предварительному согласованию с управляющим ЖК. Гости и посетители допускаются в подъезды в сопровождении или по предварительным устным или письменным распоряжениям собственников (нанимателей) с указанием фамилии, имени, отчества и времени прохода с обязательной отметкой в оперативном журнале у диспетчера.

2.15.2 Жители дома заходят, используя свой магнитный ключ, либо позвонив по телефону диспетчеру.

2.15.3. Если незнакомый посетитель прошёл в подъезд несанкционированно или его пропустили по домофону из квартиры, следует уточнить у него номер квартиры, в которую он следует, его фамилию, имя, отчество и записать в журнал с указанием времени. В случае возникновения сомнений позвонить в квартиру по домофону для подтверждения визита.

2.15.4. Если гость (в том числе курьер по доставке) звонит консьержу по телефону, следует позвонить в квартиру и уточнить, ожидают ли жильцы гостя или курьера и только после положительного ответа пропускать посетителя.

2.15.5. Допуск в парадную жилого дома жителей, гостей и посетителей, не имеющих магнитных ключей для прохода, в ночное время (после 24 часов) осуществлять посредством телефонной связи с собственником.

2.15.6. В случае выявления фактов нарушения правил эксплуатации лифта сообщать об этом мастеру, главному инженеру.

- 2.16. Сообщать технику о выявленных фактах по распространению и расклейке любой рекламной продукции на ограждении, территории ЖК, фасаде, входных дверях и внутренних помещениях парадной.
- 2.17. Вести аккуратно все журналы и другую документацию. Заблаговременно сообщать мастеру об окончании журнала. Место хранения заполненного журнала определяет управляющий.
- 2.18. Контролировать порядок использования пассажирских и грузовых лифтов. Не допускать перевозки в пассажирском лифте строительных материалов.
- 2.19. Следить за чистотой и порядком в помещении консьержной, в лифтхоллах, на площадках первого этажа.
- 2.20. Обеспечивать сохранность оборудования, инвентаря.
- 2.21. Выдавать собственникам квитанции по оплате, опуская их в почтовый ящик. Принимать от собственников с 23-го по 25-е число каждого месяца показания приборов учета (холодная и горячая вода) и передавать мастеру для начисления коммунальных услуг, если данные не передаются через личный кабинет на сайте www.dombalt.ru.
- 2.22. Осуществлять выдачу и хранение ключей от технических помещений дома специалистам многоквартирного дома, специалистам аварийной бригады и организациям обслуживающих дом.
- 2.23. Быть вежливым, тактичным, предупредительным, внимательно относиться ко всем просьбам и пожеланиям жильцов и их гостей, быть аккуратно одетым.
- 2.24. Консьерж обязан не реже одного раза в сутки (с 05.00 до 06.00), а при необходимости, либо по заявке жильцов, чаще осуществлять обход мест общего пользования с целью проверки качества уборки, сохранности общедомового имущества и на предмет соответствия правилам пожарной безопасности. О результатах обхода докладывать мастеру при сдаче смены.
- 2.25. Выполнять отдельные поручения управляющего и мастера дома.
- 2.26. При возникновении внештатной ситуации, связанной с порчей общедомового имущества и угрозой жизни и здоровью людей действовать согласно инструкции «Действие консьержа при возникновении внештатной ситуации».

Действия консьержа при возникновении на объекте чрезвычайных ситуаций.

При нападении на объект с целью завладения имуществом собственника, совершения преступных действий в отношении работников или посторонних граждан, при разбойном нападении, грабеже, совершении иных противоправных действий, попытке вымогательства или при появлении подозрительных лиц необходимо:

- незамедлительно при появлении лиц, в действиях которых имеются признаки противоправных действий, не привлекая их внимания, нажать КТС, после этого необходимо протянуть время (изобразить испуг, попросить повторить их требования, заговорить с нападающими, медленно выполнять их требования) до приезда группы задержания.
- особо обратить внимание на то, как выглядят лица, совершившие преступление: во что они были одеты, возраст, рост, черты лица, цвет волос; обратить внимание на наличие особых примет (шрамы, татуировки, акцент и т. п.).
- проследить пути отхода лиц, совершивших преступление. При использовании преступниками автотранспорта запомнить марку, цвет, государственный номер.
- по прибытии наряда полиции передать необходимую информацию старшему группы.
- по возможности (в зависимости от ситуации) незамедлительно доложить о происшедшем управляющему ЖК.

Действия при пожаре, возгорании или взрыве:

При обнаружении пожара или признаков возгорания (появлении дыма, запаха горелой изоляции, искрения в электроприборах и проводах) консьерж обязан:

- вызвать охрану;
- установить место возгорания путем определения информации на индикаторе пожарной сигнализации, либо принять информацию от очевидца пожара;
- направиться на место предполагаемого очага пожара;
- направляясь к возможному очагу пожара, иметь при себе первичные средства пожаротушения (огнетушитель);
- при наличии пожара сообщить по телефону «01» (с мобильного телефона – «112») в пожарную охрану (МЧС), после чего приступить к тушению пожара совместно с сотрудниками охраны;
- по возможности, отключить систему вентиляции для предотвращения доступа воздуха к очагу возгорания и распространения угарного газа в помещении;
- по согласованию с управляющим ЖК производится эвакуация людей из опасной зоны, принимаются меры к спасению и обеспечению сохранности ценностей и документов;
- не допускает посторонних к очагу пожара, кроме лиц, непосредственно участвующих в его ликвидации;
- при возникновении пожара в результате взрыва, кроме инстанций и должностных лиц, указанных выше, сообщить о случившемся в дежурную часть территориального органа внутренних дел;
- до прибытия дежурного наряда полиции принять меры по охране места происшествия, сохранению следов и вещественных доказательств;
- при наличии пострадавших вызвать «скорую помощь» (по телефону «03», с мобильного телефона – «112») и оказать им медицинскую помощь.

Действия при возникновении стихийных бедствий на объекте:

- доложить управляющему ЖК, при необходимости сообщить в территориальный отдел внутренних дел, пожарную часть, аварийные службы и службу МЧС;
- в зависимости от стихийного бедствия принять меры по отключению энерго и водоснабжения, эвакуации людей и имущества, вызвать аварийную и дежурные службы, охрану.

Действия при авариях систем водоснабжения, отопления, канализации:

В случае обнаружения признаков аварии инженерных коммуникаций (появление следов протечки на потолке, стенах, трубах, течь воды из батарей, санитарно-технических приборов и т.п.) консьерж обязан:

- установить место аварии и ее предполагаемую причину;
- доложить о происшедшем мастеру, управляющему ЖК, главному инженеру;
- сообщить в техническую диспетчерскую службу;
- при необходимости организовать эвакуацию имущества из опасной зоны.

Действия при отключении электроэнергии:

- зафиксировать время отключения электроэнергии для последующего доклада;
- вызвать дежурного электрика;
- доложить о происшедшем мастеру, главному инженеру.

Действия при обнаружении посторонних предметов или получении сообщения о заложенном взрывном устройстве:

- незамедлительно доложить управляющему ЖК, уведомить территориальный орган внутренних дел, сообщив время, место, обстоятельства обнаружения

- взрывоопасного предмета, его внешние признаки, сведения о наличии и количестве людей на месте его обнаружения, о возможных последствиях в случае взрыва;
- в случае необходимости принять меры к эвакуации людей из опасной зоны;
- принять меры к ограждению опасного предмета, оцеплению охраной опасной зоны и недопущению в нее людей;
- постоянно поддерживать связь с руководством, докладывать о принимаемых мерах и складывающейся на месте происшествия обстановке;
- по прибытии на место происшествия работников полиции оказывать им всяческое содействие.
- При получении от граждан сведений о взрывоопасном предмете, радиоактивных и отравляющих веществах записать данные сообщившего их лица (Ф.И.О., адрес места жительства, номер рабочего и домашнего телефона, место работы), выяснить обстоятельства обнаружения опасных веществ и предметов, по возможности установить иных свидетелей и очевидцев.

Действия консьержа при запросе данных видеонаблюдения.

- уточнить цель запроса данных. Как правило, человек обращается, если что-то случилось (кража, повреждение имущества, ДТП и т.д.) то есть при совершении в отношении него самого или его имущества противоправных действий. Записать с его слов время, место, дату события.
- обо всех случаях запроса данных видеонаблюдения, субъекте, цели запроса необходимо немедленно докладывать управляющему (в рабочее время), мастеру.
- разъяснить обратившемуся, что данные видеонаблюдения могут быть предоставлены только по официальному запросу государственного органа (МВД, ФСБ, суда и т.д.). Никаких: «Я сам хочу разобраться, мне бы только посмотреть» и пр. в качестве аргумента не принимать.

Нарушение прав граждан на защиту их персональных данных, с использованием видеонаблюдения на объекте не только не допускается законом, но им же и карается (Статья 137 УК РФ Нарушение неприкосновенности частной жизни).

- необходимо помнить, что для того, чтобы добиться получения информации, человек может рассказать всё, что угодно, но не всегда рассказанное совпадает с его истинной целью. Например, попросив показать временной промежуток с какой-нибудь камеры якобы для того, чтобы выяснить, кто поцарапал его машину, он проследит за своей женой, которая вышла из дома в 01.00. часа ночи, а вернулась в 05.30., а он в это время был на работе. После, в результате семейной сцены, выбросит её с 20-го этажа. А на вопрос следователя «с чего Вы взяли, что жена изменила?» он ответит, что мне консьерж (или кто-то другой) предоставил информацию с камер видеонаблюдения. И вот тогда следователь придёт уже в управляющую компанию.
- оперативным сотрудникам МВД, прокуратуры доступ к информации осуществлять беспрепятственно, по предъявлению служебного удостоверения, записав в служебный журнал звание, ФИО, № удостоверения, подразделение (№ ОВД, подведомственность следователя).

3. Права

- 3.1. Распоряжаться вверенным ему имуществом и средствами с соблюдением требований, определенных законодательными и нормативными правовыми актами.

- 3.2. Знакомиться с проектами решений организации, касающихся его деятельности, требовать от организации оказания содействия в исполнении своих должностных обязанностей и прав.
- 3.3. Вносить на рассмотрение руководства предложения по улучшению деятельности организации.
- 3.4. Подписывать и визировать документы в пределах своей компетенции.
- 3.5. Осуществлять взаимодействие с ответственными работниками организации, получать информацию и документы, необходимые для выполнения своих должностных обязанностей.

4. Запрещается

4. Консьержу запрещается:

- отлучаться или покидать свое место работы без крайней необходимости;
- заниматься посторонними делами, не связанными с исполнением обязанностей;
- принимать, передавать какие бы то ни было предметы у посторонних лиц не связанные с порядком исполнения своих служебных обязанностей;
- распространять любую информацию и сведения о жителях дома;
- передавать посторонним лицам информацию, являющуюся служебной;
- распространять, осуществлять расклейку рекламной продукции в помещениях подъезда жилого дома, производить любые действия по рекламе каких-либо услуг, продукции различных коммерческих фирм;
- передавать кому-либо ключи от дверей, от помещений общего пользования, кроме жителей дома, управляющего ЖК.
- распивать спиртные напитки на территории ЖК в рабочее время;
- курить в служебном помещении;
- закрывать плакатами и иными материалами окна в служебном помещении, камеры видеонаблюдения.

5. Ответственность

Консьерж несет ответственность:

- 5.1. За ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией, в соответствии с требованиями действующего трудового законодательства Российской Федерации.
- 5.2. За правонарушения, совершенные в процессе осуществления своей деятельности, в соответствии с действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации.
- 5.3. За причинение материального ущерба организации в результате своей деятельности или бездеятельности - в пределах, определенных действующим трудовым и гражданским законодательством Российской Федерации.
- 5.4. За сохранность материальных средств, выданных ему в пользование или для проведения разовых работ (инструмент, инвентарь, материалы и др.).
- 5.5. Консьерж освобождается от занимаемой должности в случае неисполнения обязанностей, предусмотренных должностной инструкцией, а также по основаниям, изложенным в ТК РФ.
- 5.6. За несоблюдение или нарушение положений действующих инструкций, приказов и распоряжений по сохранению коммерческой тайны и конфиденциальности информации.
- 5.7. За нарушение правил внутреннего трудового распорядка, правил техники безопасности и противопожарной безопасности.