

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ по несению службы дежурным по подъезду (консьержем)

1. ОБЩИЕ ОБЯЗАННОСТИ

Требования к сотрудникам:

- 1.1. Хорошо знать и неукоснительно выполнять трудовое законодательство, строго руководствоваться им и должностной инструкцией.
- 1.2. Быть аккуратно и по форме одетым, соблюдать дисциплину, быть тактичным в обращении с гражданами и сотрудниками по работе.
- 1.3. Соблюдать правила личной гигиены. Не допускать употребление пищи с сильным, резким запахом.
- 1.4. При обращении собственников, после передачи информации в соответствующие подразделения УК, не позднее 20 мин., либо по результату разрешения вопроса, передавать информацию о принятых мерах обратившемуся собственнику.
- 1.5. Незамедлительно сообщать руководству объекта и в соответствующие правоохранительные органы ставшую им известной информацию о готовящихся, либо совершенных преступлениях, а также о действиях, об обстоятельствах, создающих на объекте охраны угрозу безопасности людей.
- 1.6. В случае визита сотрудников правоохранительных и контролирующих органов, по возможности и отсутствии возражений сотрудников правоохранительных органов, проинформировать собственника помещения по средством телефонной связи.
- 1.7. В случае необходимости, а также при отсутствии возражений сотрудников правоохранительных органов, сопровождать их до квартиры или места осуществления проверки данными представителями власти.
- 1.8. Выполнять, не противоречащие Закону, распоряжения и указания администрации объекта.
- 1.9. Не оставлять без разрешения руководителя объекта своего рабочего места, по всем замечаниям и нарушениям принимать меры к их устранению, о чем немедленно докладывать руководителю объекта.
- 1.10. Соблюдать правила пожарной безопасности и требовать их выполнения на объекте.

2. ДОЛЖНОСТНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ ДЕЖУРНОГО ПО ПОДЪЕЗДУ

- 2.1. Беспрепятственно пропускать собственников, жителей (и гостей с ними) подъезда, которые заходят, используя свой магнитный ключ или позвонив по домофону.
- 2.2. Приветствовать вошедших в подъезд людей, вставая возле ресепшена.
- 2.3. Беспрепятственно пропускать сотрудников организации, обеспечивающих эксплуатацию и техническое обслуживание дома.
- 2.4. Посетителей (гостей, службу доставки, курьеров) пропускать только убедившись, что их действительно ожидают в квартире, предварительно связавшись с собственником при отсутствии заявки. Для этого консьержу необходимо связаться с жильцами той квартиры, в которую следует посетитель, если жильцы подтверждают информацию о посещении данного лица, в этом случае консьерж записывает в «Журнале учета посетителей» фамилию, имя, отчество посетителя; документ, удостоверяющий личность; время посещения.
- 2.5. Работников, осуществляющих ремонт в квартире пропускать в дом по пропускам, выданным УК, согласно списку, представленному хозяином квартиры, при наличии паспорта.
- 2.6. **Допуск представителей государственных надзорных органов осуществляется в следующем порядке:**

- сотрудники государственного пожарного надзора при наличии удостоверений допускаются по указанию руководства объекта.
- сотрудники федеральных органов налоговой инспекции при наличии удостоверений допускаются на территорию объекта по указанию руководства объекта в сопровождении представителя Заказчика;
- сотрудники органов МВД, ФСБ, Прокуратуры, федеральной службы по контролю за оборотом наркотиков, государственной таможенной службы, министерства юстиции допускаются на территорию объекта по указанию руководства объекта в сопровождении сотрудника охраны.

Для регистрации они предъявляют служебные удостоверения.

Сотрудники органов МВД, ФСБ и Прокуратуры (в соответствии с действующим законодательством) имеют право входить на территорию объекта по служебным удостоверениям без оформления пропусков и осматривать их при преследовании лиц, подозреваемых в совершении преступлений, либо при наличии достаточных оснований полагать, что там совершено или совершается преступление, произошел несчастный случай, а также для обеспечения личной безопасности граждан и общественной безопасности при стихийных бедствиях, катастрофах, авариях, эпидемиях и массовых беспорядках.

В этих случаях сотрудник охраны обязан немедленно сообщить об их прибытии руководству объекта для организации сопровождения представителей указанных ведомств по территории объекта.

Контрольные и инспектирующие функции на территории объекта сотрудники всех вышеуказанных федеральных надзорных органов осуществляют только на основании письменных предписаний.

Работники территориальных органов власти (региональных и муниципальных) допускаются на территорию объекта по указанию руководства объекта.

Работники средств массовой информации допускаются на территорию объекта на общих для посетителей основаниях, обязательно в сопровождении представителей Заказчика.

- В случаях возникновения аварийной обстановки на объекте в нерабочее время ремонтные бригады и обслуживающий персонал допускаются на территорию по разрешению руководства объекта.
- 2.7. Принимать почту и другие сообщения для жильцов подъезда.
 - 2.8. Оказывать помощь УК в доведении до жильцов необходимой информации.
 - 2.9. Поддерживать порядок на месте несения службы и комнате консьержа.
 - 2.10. Незамедлительно сообщать в правоохранительные органы обо всех подозрительных лицах, находящихся в подъезде, или возле него.
 - 2.11. Следить за тем, чтобы входная дверь была закрыта, следить за исправностью входной двери, исправной работой домофона и электрозамковых устройств. В случае их поломки (неисправности) незамедлительно сообщать в диспетчерскую. Далее диспетчер обязан донести информацию до менеджера по работе с клиентами, который передаст информацию собственником с помощью чата в WhatsApp.
 - 2.12. В случае необходимости подавать заявку в УК на замену перегоревших ламп на лестничных клетках и лифтовых кабинах. Самостоятельно или по просьбе жильцов подавать заявки на замену ламп в коридоре на этажах, с обязательной записью в «Журнале учёта заявок».
 - 2.13. Своевременно реагировать на сообщения жильцов о проблемах домовых коммуникаций: прорыве канализации, проблемах сети теплоснабжения, водоснабжения, поломке лифтов и любых иных аварийных ситуаций, с обязательной записью в «Журнале учёта заявок» и передачей информации диспетчеру.
 - 2.14. Оказывать помощь в проходе через входные группы собственникам и посетителям с детскими колясками и габаритными грузами, придерживая двери в открытом положении.
 - 2.15. Допускать в подъезды сотрудников клининговой компании только для производства уборки. Любые дополнительные работы разрешать только с разрешения управляющего ЖК. В течении рабочего дня осуществлять контроль деятельности клининговой компании по соблюдению периодичности уборки согласно графику. В случае выявления нарушений сообщать Управляющему по объекту и ответственному лицу из Совета Дома с помощью сообщения в WhatsApp.
 - 2.16. **При возникновении чрезвычайных ситуаций действовать в следующем порядке:**

– **При выявлении фактов мелкого хулиганства:**

«Статья 20.1. КоАП РФ «Мелкое хулиганство». Мелкое хулиганство, то есть нарушение общественного порядка, выражающее явное неуважение к обществу, сопровождающееся нецензурной бранью в общественных местах, оскорбительным приставанием к гражданам, а равно уничтожением или повреждением чужого имущества.» Мелкое хулиганство включает в себя: испражнение на улице, в подъезде, лифте, у подъездов и на территории объекта, выбрасывание бытового и строительного мусора из окон или разбрасывание его в неположенном месте, поломка детских качелей на площадках и т.п.

Порядок действий: вызвать старшего смены охраны, наряд полиции, составить рапорт (Приложение 2).

– **При выявлении фактов распития алкоголя в общественных местах:**

«Статья 20.1. КоАП РФ «Распитие алкогольной и спиртосодержащей продукции либо потребление наркотических средств или психотропных средств в общественных местах». Распитие алкогольной и спиртосодержащей продукции на улицах, стадионах, в скверах, парках, в транспортном средстве общего пользования, в других общественных местах».

Порядок действий: предупредить нарушителя о нарушении им общественного порядка. При отказе выполнить законные требования вызвать старшего смены, наряд полиции, составить рапорт (Приложение 2).

– **При выявлении нарушения жителями или посетителями пропускного режима и общественного порядка, порчи имущества.**

Порядок действий: незамедлительно вызвать старшего смены ЧОП и принять меры к их пресечению, а в случае необходимости вызвать наряд полиции.

– **При выявлении нарушения режима тишины:**

Порядок действий: по возможности определить источник (номер квартиры, конкретное место общего пользования) звука (шума), предупредить нарушителя лично (в общественном месте), посредством телефона о необходимости соблюдения режима тишины, сообщить управляющему ЖК. В случае игнорирования просьб соблюдения правил, вызвать сотрудников ЧОП, наряд полиции или участкового.

– **При обнаружении задымления или пожара:**

- немедленно вызвать по телефону 01/112 пожарную службу;
- доложить о возгорании управляющему ЖК и диспетчеру, начальнику охраны объекта ЧОП, старшему смены ЧОП;
- разблокировать двери для беспрепятственной эвакуации жителей Дома;
- зафиксировать время, расположение источника пожара (задымления): этаж, номер квартиры в Оперативном журнале;
- по прибытии сотрудников пожарной службы, сообщить им о причинах вызова и действовать согласно полученным указаниям.

3. ДЕЖУРНОМУ ПО ПОДЪЕЗДУ ЗАПРЕЩАЕТСЯ

- 3.1. Допускать на объект посторонних лиц, не имеющих на это права, прибывших без документов или в неустановленное время.
- 3.2. Разрешать проход посетителей и допускать вывоз материальных ценностей с объекта в том случае, если эти действия нарушают установленный порядок.
- 3.3. Самостоятельно изменять график несения службы.
- 3.4. Нарушать установленную форму одежды.
- 3.5. Допускать нахождение в консьержных посторонних лиц.
- 3.6. Готовить пищу на местах несения службы, в подъездах (консьержных).
- 3.7. Употреблять на рабочем месте спиртные напитки, наркотические и иные препараты, а также прибывать на смену в состоянии алкогольного, наркотического и иного опьянения.
- 3.8. Сообщать какую-либо информацию о жителях дома и их гостях третьим лицам или обсуждать их с третьими лицами, включая родственников и других жителей дома. Исключения: информация о несовершеннолетних их законным опекунам, информация о правонарушениях (вандализм, мусор на лестничной площадке и т. п.) жителей и гостей дома УК.
- 3.9. Вести по телефону неслужебные разговоры.
- 3.10. Использовать печатные издания, мобильные, электронные, телевизионные и иные средства для чтения, просмотра и прослушивания видео и музыки во время несения службы.
- 3.11. Курить в местах несения службы. Курение допускается в строго отведенных местах с периодичностью не более одного раза в час. Длительность перекура составляет не более пяти минут.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Дежурный по подъезду несет ответственность:

- 4.1. За ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей Должностной инструкцией, за причинение материального ущерба работодателю – в пределах, установленных действующим трудовым законодательством Российской Федерации.
- 4.2. За правонарушения, совершенные в процессе своей деятельности, – в пределах, установленных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации.
- 4.3. За нарушение режимов конфиденциальности информации, необеспечение систематизации и сохранности, находящихся в работе документов.
- 4.4. За нарушение:
 - требований к внешнему виду Сотрудников;
 - Правил внутреннего трудового распорядка;
 - требований по охране труда;
 - требований пожарной безопасности;
 - требований по электробезопасности.