«СОГЛАСОВАНО» «УТВЕРЖДАЮ»

Председатель совета дома

г. Москва, Шоссе Энтузиастов,

д. 11а к1, к2, к3, к4

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Инструкция разработана для установления единого порядка выполнения действий консьержем по организации пропуска жильцов и посетителей многоквартирного жилого дома (далее - МКД), а также по эксплуатации систем противопожарной сигнализации; контроля за состоянием и сохранностью общедомового имущества, пресечения противоправных действий на придомовой территории при участии и полиции.

* 1. Для целей инструкции приняты следующие понятия:

1.2.1.**Житель дома** – лицо, проживающее в МКД;

1.2.2. **Консьерж** – дежурный по дому.

Консьерж должен находиться на рабочем месте (консьержная комната, холл 1-го этажа) в течение смены, в опрятном виде, и выполнять обязанности, определенные настоящей должностной инструкцией (далее - инструкция):

- соблюдать вежливость в общении с жильцами дома и представителями государственных и иных структур,

- вести установленную инструкцией документацию (необходимо владеть русским языком на уровне основного общего образования),

- осуществлять пропуск жителей и посетителей на территорию закрепленного за ним подъезда МКД.

1.2.3.**Посетитель** – лицо, не проживающее в данном МКД, являющийся гостем для жителей дома, в т. ч. сотрудники службы доставки, курьерской, ремонтной, транспортной службы и т.п.

1.3. Положения инструкции распространяются на организацию пропуска в МКД жильцов и посетителей МКД консьержами.

1.4. Контроль за выполнение требований настоящей инструкции консьержем несет член Совета многоквартирного дома (МКД) от данногоподьезда ( далее - старший по подьезду).

1.5. Консьерж подчиняется решениям Совета МКД и указаниям Члена Совета МКД от данного подьезда ( старшего по подьезду).

1.6. Консьерж должен знать:

- русский язык, свободно разговаривать по - русски.

- положения настоящей инструкции;

- нормы санитарного содержания подъезда, график уборки (Приложение 1);

- порядок расположения квартир;

- жителей дома, фамилии жильцов и их номера телефонов (при их согласии);

- номера телефонов эксплуатирующей организации, предприятий по обслуживанию дома, аварийных служб, милиции, скорой помощи, пожарной команды (Приложение 2);

- правила пользования средствами противопожарной защиты и сигнализации. Их расположение.

1.7. Консьерж не имеет права сообщать сведения о жильцах посторонним лицам, а при несоблюдении конфиденциальности несет ответственность в порядке, установленном законодательством (ФЗ РФ №52). Передавать сведения органам МВд имеет право только Председатель Совета МКД и старший по подьезду и только после оповещения собственника МКД.

1.8. Консьержу запрещается на рабочем месте курение, распитие спиртных напитков и употребление наркотических средств.

1.9. Не допускается присутствие посторонних лиц в консьержной комнате.

1.10. Консьерж несет ответственность за сохранность имущества консьержной комнаты.

1.11. Консьерж не несет ответственность за сохранность квартир и личного имущества жильцов.

1.12. Консьерж обязан соблюдать график работы, а в случаях невозможности выхода на работу заранее согласовать замену с другими консьержами.

2. ОБЩИЙ ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ КОНСЬЕРЖА.

2.1. Консьерж непосредственно перед принятием смены должен:

- проверить наличие оборудования рабочего места (согласно перечня), и его исправность, ключей от комнаты консьержей;

- проверить целостность общедомового имущества (в т.ч. входные двери, окна, система отопления в подъезде, наличие освещения в подъезде, в лифтах);

- целостность замков на дверях в подвалах/техэтаж, распределительных электрощитках;

- захламленность мест общего пользования. Сообщить о захламлении Старшему по подьезду.

- после завершения процедуры сдачи/приемки смены сделать запись в «Журнале учета замечаний и передачи смен» с подписями сдающего и принимающего смену.

2.2. Оказывать помощь сотрудникам управляющей компании, председателю совета МКД, членам совета МКД в части доведения до жильцов необходимой информации. Консьерж по устному указанию мастера ЖЭУ в течение дня должен размещать и следить за своевременной сменой информации в т.ч. путем размещения ее на специальных стендах, установленных в холлах подъездов; контролировать сохранность информационных стендов, не допускать без соответствующего разрешения размещение рекламных объявлений и раскладки листовок в почтовые ящики.

2.3. В случае необходимости делать заявку в УК на замену перегоревших ламп на лестничных клетках и лифтовых кабинах.

2.4. По просьбе жильцов подавать заявки на замену ламп.

2.5. Вести наблюдение за порядком и чистотой на лестничной клетке первого этажа, во входном тамбуре и лифтах. Вызввть уборщицу в для уборки в случае необходимости.

2.6. Контролировать исправность дверей и запирающих устройств, технических средств охраны и видеонаблюдения, и в случае неисправности сообщить Старшему по подьезду и своевременно принимать возможные меры по их устранению.

2.7. Контролировать использование лифтов в соответствии с их назначением, а в случае поломок незамедлительно вызвать ремонтную бригаду и регистрировать в Журнал учета замечаний и передачи смен. Заявку об устранении неисправности лифта подать в ООО «Практика» и в диспетчерскую МКД.

2.8. Консьерж, в случае обнаружения попыток сторонними лицами произвести самовольную расклейку любой рекламной продукции на входных дверях и внутренних помещениях подъездов, незамедлительно должен:

- оказать возможное противодействие самовольной расклейке рекламной продукции сторонними лицами путем устного предупреждения;

- в случае если сторонние лица продолжают самовольное расклеивание рекламной продукции действовать согласно п. 5.2.

3. ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ КОНСЬЕРЖА ПРИ ПОСТУПЛЕНИИ ЗВОНКА.

Консьерж незамедлительно с момента поступления вызова с улицы по домофонной системе коллективного использования (далее - ДСКИ) должен:

- ответить на звонок путем нажатия кнопки на пульте;

- выяснить, кем является звонящий (жилец дома, посетитель, сотрудник службы).

3.1. В случае если звонящий представляется жильцом дома, по каким-либо причинам не имеющим возможности самостоятельно открыть дверь (потерял ключи, никого нет дома), консьерж незамедлительно должен

- спросить фамилию жильца дома (ФИО), номер квартиры проживания;

- убедиться в соответствии представленных сведений указанным в Списке жильцов дома. В случае несоответствия представленных сведений, звонящего считать гостем и действовать согласно п.3.2.

- открыть жильцу дома входную дверь.

3.2. В случае если звонящий представляется посетителем жильца дома по каким-либо причинам не имеющим возможности самостоятельно попасть внутрь (у жильца дома в квартире отсутствует домофонная связь, не отвечает на звонок и т.д.), консьерж незамедлительно должен:

- спросить фамилию жильца дома (ФИО), номер квартиры, в которую направляется посетитель;

- попросить посетителя подождать на линии;

- позвонить в обозначенную посетителем квартиру согласно «Списку жильцов дома» (Приложение 1) по сотовому телефону и уточнить – ожидают ли они посетителя;

- открыть посетителю дверь;

- сделать запись в «Журнале учета посетителей».

3.2.1. В случае если жильцы обозначенной квартиры действительно ожидают посетителя:

- открыть посетителю дверь;

- сделать запись в «Журнале учета посетителей».

3.2.2. В случае если жильцы обозначенной квартиры не ожидают данного посетителя, либо в случае отсутствия ответа от жильцов обозначенной квартиры:

- обосновать посетителю отказ в открытии входной двери;

- дверь посетителю не открывать.

3.3. В случае если звонящий представляется работником лифтовой службы, консьерж незамедлительно должен:

- открыть входную дверь;

- попросить у сотрудника удостоверение, подтверждающее принадлежность к соответствующей службе;

- вернуть удостоверение;

- разрешить пройти;

- сделать соответствующую запись в «Журнале учета посетителей».

3.3.2. В случае если документы не предъявлены или не подтверждают принадлежность к соответствующей службе:

- попросить вошедшего освободить помещение;

- в случае его отказа действовать согласно п.5.2.

3.4. В случае если звонящий представляется работником ремонтных служб, выполняющим работы у жильцов дома, консьерж незамедлительно должен:

- спросить фамилию жильцов дома, номер квартиры, в которую направляется сотрудник ремонтной службы;

- убедиться в соответствии представленных сведений, предварительно заполненным в журнале жильцом квартиры, в которой будут проводиться ремонтные работы;

- при отсутствии записи в журнале, созвониться с жильцом указанной квартиры для подтверждения факта вызова сотрудника ремонтной службы;

3.4.1. В случае если жильцы ожидают работника ремонтной службы по обозначенному адресу:

- открыть входную дверь;

- попросить предъявить документ, подтверждающий личность (в случае отсутствия документа, подтверждающего личность, действовать в соответствии п. 3.3.2.);

- сделать соответствующую запись в «Журнале учета посетителей».

3.4.2. В случае если жильцы не ожидают сотрудника ремонтной службы по обозначенному адресу, действовать согласно п. 3.2.2.

3.5. В случае если звонящий представляется работником Управляющей компании, консьерж незамедлительно должен:

- открыть входную дверь;

- попросить предъявить документ, подтверждающий личность (в случае отсутствия документа, подтверждающего личность, действовать в соответствии п. 3.3.2.);

- сделать соответствующую запись в «Журнале учета посетителей».

3.6. В случае если звонящий представляется работником полиции, скорой помощи, пожарной, консьерж незамедлительно должен:

- открыть входную дверь;

- сделать соответствующую запись в Журнале учета посетителей.

4. ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ КОНСЬЕРЖА ПРИ ПОЛУЧЕНИИ СИГНАЛА О ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЯХ

4.1. При поступлении от жителей дома сигнала «Пожар (задымление)» консьерж незамедлительно должен:

- по возможности убедиться в наличии происходящего;

- если по какой-либо причине не сработала система пожарной сигнализации и автоматическая система дымоудаления (АДУ), необходимо ручным способом запустить АДУ. Для этого на ручномизвещателе сорвать пломбу, открыть крышку и нажать кнопку. Ручныеизвещатели установлены на выходах к незадымляемой лестнице. При этом действии происходит следующее: на всех этажах жилого дома включается система оповещения людей о пожаре в виде непрерывного звукового сигнала, открывается клапан шахты дымоудаления (только на том этаже, откуда проводился запуск АДУ), включаются вентиляторы вытяжной и приточной вентиляции, пассажирский и грузовой лифты опускаются на первый этаж, открываются двери и блокируются системой АДУ.

- доложить о возгорании диспетчеру пожарной службы – 101 (с мобильного телефона) или 01 (с городского телефона).

- зафиксировать данные заявителя (ФИО), время принятия сигнала, расположение источника пожара (задымления), ФИО диспетчеров, принявших сообщение о пожаре (задымлении) и время передачи информации в оперативном журнале.

- по прибытию сотрудников пожарной команды сообщить о причинах вызова и действовать согласно полученным указаниям.

4.2. При поступлении от жителей дома сигнала «Об аварии системы водопровода и факта затопления жилых помещений» консьерж незамедлительно должен:

- доложить установленные данные диспетчеру УК при помощи устройства связи, зафиксировать при этом в «Журнале учета замечаний» и передачи смен ФИО диспетчера и время передачи информации;

- зафиксировать данные заявителя (ФИО), время принятия сигнала, примерное расположение источника затопления (номер квартиры) в «Журнале учета замечания и передачи смен»;

- ожидать прибытия аварийной бригады для устранения аварии и выяснения причин затопления.

4.3. При поступлении от жителей дома сигнала «Хулиганские действия» консьерж незамедлительно должен:

- нажать тревожную кнопку или позвонить ;

- зафиксировать данные заявителя, время принятия сигнала, примерное расположение источника нарушения (этаж, номер квартиры) в «Журнале учета замечаний и передачи смен»;

- ожидать прибытия сотрудников полиции для проверки сигнала.

4.4. При поступлении от жителей дома информации о «Нарушении правил пользования жилыми помещениями» (Постановление правительства Российской Федерации от 21 января 2006 г. № 25 г. Москвы «Об утверждении правил пользования жилыми помещениями») консьерж незамедлительно должен:

- по возможности вязаться с собственниками квартиры, в которой происходят нарушения правила пользования жилыми помещениями, и предупредить собственников квартиры о последствиях такого нарушения, и мерах, которые будут приняты в их отношении в случае не прекращения нарушений правил пользования жилыми помещениями (вызов полиции);

- в случае невыполнения предупреждения в течение 10 минут с момента разговора с собственниками квартиры, в которой происходят нарушения правил пользования жилыми помещениями, вызвать полицию. Доложить установленные данные сотруднику;

- зафиксировать данные заявителя (ФИО), время принятия сигнала, примерное расположение источника нарушения (номер квартиры), ФИО дежурного и время передачи информации в «Журнале учета информации и передачи смен»;

- ожидать прибытия сотрудников полиции для проверки сигнала.

4.5. В случаях возникновения других чрезвычайных ситуаций консьерж должен незамедлительно сообщить о происшествии сотрудникам полиции и действовать по указанию дежурного.

5. ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ КОНСЬЕРЖА В ПРОЧИХ СИТУАЦИЯХ.

5.1. В случаях выявления факта нарушения «Правил пользования пассажирским лифтом» жителями дома, собственниками жилья, членами их семей, производящими работы по ремонту квартир, работниками строительных и ремонтных бригад консьерж незамедлительно должен:

- сообщить о факте нарушения правил пользования пассажирским лифтом председателю совета МКД, членам совета МКД;

- сделать соответствующую запись в «Журнале учета замечаний и передачи смен».

5.2. В случае нахождения в помещении лиц, не имеющих на то оснований согласно требованиям пп. 3.1. – 3.3., продолжения сторонними лицами самовольной расклейки любой рекламной продукции на входных дверях и внутренних помещениях подъездов консьерж должен:

- сделать устное предупреждение о факте нарушения;

- доложить ситуацию председателю совета МКД, членам совета МКД, зафиксировав при этом в «Журнале учета замечания и передачи смен»;

- ожидать прибытия сотрудников полиции для принятия мер по устранению выявленного нарушения.

5.3. В случаях нарушения правил остановки или стоянки транспортных средств на тротуаре, повлекшее создание препятствий для движения пешеходов, или на проезжей части, повлекшее создание препятствий для движения других транспортных средств (вывоз мусора, проезд машин пожарной и скорой помощи (ст. 12.19 КоАП РФ) консьерж должен:

- предпринять все возможные действия к информированию собственника и освобождению подъезда;

- при отсутствии данных о владельце (нет в списке жильцов), на автомобиле оставляется уведомление.

5.4. В случае погрузочно-разгрузочных работ в доме консьерж должен:

- контролировать их ход, и при необходимости предотвращать перегруз кабины лифта, замусоривание и порчу лифтов и холлов подъезда;

- следить за тем, чтобы входная дверь была закрыта, и при погрузочно-разгрузочных работах её не подпирали посторонними предметами на длительное время;

- в случае необходимости придерживать дверь при выполнении погрузочно-разгрузочных работ.

5.5. В случае мелкого хулиганства (т.е. нарушении общественного порядка, выражающегося в явном неуважении к обществу, сопровождающемся нецензурной бранью в общественных местах, оскорбительным приставанием к гражданам, а равно уничтожением или повреждением чужого имущества, ст. 20.1 КоАП РФ) консьерж действует в соответствии с п. 5.2.

5.6. При выявлении случаев распития алкогольной и спиртосодержащей продукции, либо потребления наркотических/психотропных средств в общественных местах, а также появления в общественных местах в состоянии опьянения, оскорбляющем человеческое достоинство и общественную нравственность, в т. ч. и несовершеннолетними лицами (ст. 20.20, 20.21, 20.22 КоАП РФ) – предупредить нарушителя о нарушении им законности и порядка, а при отказе выполнить законные требования действовать в соответствии с п. 5.2. (в случае несовершеннолетнего нарушителя, по возможности, сообщить родителям).

5.7. Незамедлительно сообщать в правоохранительные органы обо всех подозрительных лицах, находящихся в доме, а также о подозрительном вывозе мебели в отсутствие хозяев и других подозрительных действиях.

5.8. Контролировать и запрещать нарушителям складирование бытовых отходов около входа в подьезд. Делать замечания лицам, скалидирующим эти отходы и крупногабаритный мусор. Требовать складирования мусора в специальные контейнеры. Сообщать о таких фактах Члену Совета МКД или Председателю МКД. Сделать соответствующую запись в журнале передачи смен.

\* Инструкция составлена с целью обеспечения и поддержания чистоты и порядка, сохранности общедомового имущества в МКД. Инструкция обязательна к исполнению.

Консьерж получает вознаграждение за свою работу из средств собственников МКД.

График работы и сумма вознаграждения определяется собранием собственников подьезда МКД. График работы и ФИО консьержей утверждаются на заседании Совета МКД.

С инструкцией ознакомлен,