Должностная инструкция консьержа (дежурного по дому) ул. Тарасовская 6-а

Настоящая должностная инструкция консьержа (дежурного по дому) дома по ул. Тарасовской, 6-а устанавливает права, обязанности и порядок действий консьержа во время дежурства по дому.

Общие положения:

Консьерж (дежурный по дому) (далее – консьерж) должен находиться в доме в течение всей смены, в опрятном виде, и неукоснительно выполнять настоящую должностную инструкцию (далее – инструкция).

Консьерж подчиняется общему собранию жильцов дома, Совету дома и старшему консьержу.

Продолжительность смены консьержа составляет 24 часа (одни сутки) с 6:30 до 6:30 следующего дня. Время на ночной отдых устанавливается с 00:00 до 6:00. Смена консьержей производится каждый день в 6:30. Время смены может быть изменено по согласованию со старшим консьержем и Советом дома. Прием пищи – в доме (питанием и напитками консьержи обеспечивают себя сами). Туалет для консьержей оборудован в подвале дома.

Консьержи самостоятельно регулируют очередность своих смен. В случае, если сменщик не может выйти на работу в свою смену, его должен подменить другой консьерж, а если это невозможно, следует незамедлительно уведомить об этом Совет дома.

Консьержи сами выбирают старшего консьержа, кандидатура которого утверждается общим собранием жильцов дома или Советом дома. Старший консьерж отвечает за (1) подбор консьержей; (2) определение графика их работы; (3) определение размера и порядка оплаты работы консьержей; (4) организацию работы консьержной службы в целом и (5) взаимодействие консьержной службы с жильцами дома, общим собранием жильцов дома и Советом дома.

Кандидатуры всех консьержей утверждаются общим собранием жильцов дома или Советом дома. Консьерж, не прошедший процедуры утверждения, либо к работе которого имеются многочисленные претензии Совета дома или жильцов дома, не может работать консьержем.

Консьержи выполняют свои обязанности на добровольных началах и не пребывают в трудовых отношениях с жильцами дома или с Советом дома. Жильцы дома делают добровольные взносы на содержание консьержной службы согласно рекомендациям общего собрания жильцов дома или Совета дома.

Настоящая инструкция утверждается общим собранием жильцов дома или Советом дома, которые могут вносить в нее изменения и дополнения.

Настоящая инструкция доводится до сведения консьержей и всех жильцов дома.

Консьерж обязан:

Перед началом работы изучить настоящую инструкцию и пройти инструктаж у старшего консьержа или Совета дома.

Знать в лицо жильцов дома.

В общении с жильцами дома, гостями и представителями государственных, коммунальных и иных организаций быть приветливым и вежливым.

Обеспечивать своевременную передачу оперативной информации о выявленных нарушениях Совету дома для принятия необходимых мер.

Фиксировать в журнале учета все факты неполадок в доме, замеченные нарушения и иную информацию, которая может представлять интерес для жильцов дома (любые чрезвычайные происшествия и аварийные ситуации, поломки лифта, нарушение общественного порядка, грубое неподчинение любых лиц законным требованиям консьержа и т.п.).

Допускать работников коммунальных служб (лифтеров, электриков, сантехников и т.д.) к работам в доме только по предъявлению служебного удостоверения или иных документов, удостоверяющих их личность. При необходимости присутствовать при таких работах, а если работы выполняются не на первом этаже дома, периодически проверять ход выполнения работ.

Незамедлительно сообщать в правоохранительные органы обо всех подозрительных лицах, находящихся в доме, а также о фактах вывоза мебели без предупреждения жильцов и иных подозрительных действиях.

В случае проведения в доме погрузочно-разгрузочных работ, контролировать их ход и, при необходимости, предотвращать перегруз кабины лифта, замусоривание и порчу лифтов и подъезда (включая холл и лестничные марши).

Следить за целостностью замков на дверях подвала, электрощитовой и выхода на крышу дома (проверяется периодически два-три раза в неделю).

Своевременно реагировать на срабатывание аварийных систем, а так же систем безопасности и жизнедеятельности дома.

Своевременно реагировать на сообщения жильцов о проблемах домовых коммуникаций: прорыве канализации, проблемах сети теплоснабжения, водоснабжения, поломке лифтов и любых иных аварийных ситуаций. Незамедлительно сообщать об этом в соответствующие службы (в том числе, самостоятельно, не дожидаясь обращения жильцов) с фиксацией факта обращения в журнале заявок.

В случае необходимости делать заявки (в том числе, по обращению жильцов дома) в коммунальные службы (или в Совет дома) на замену перегоревших ламп на лестничных клетках и лифтовой кабине.

Содержать в чистоте и порядке свое рабочее место.

Регулярно (каждый час) проверять площадку перед домом и придомовою территорию во дворе дома (кроме времени ночного отдыха консьержа).

Дважды в день (утром и вечером) делать влажную уборку в парадном (в непогоду делать это чаще, по мере необходимости), а также периодически подметать на площадке перед домом (убирать опавшую листву, мусор и т.п.).

Не допускать размещение кем бы то ни было на фасаде дома, входных дверях, в парадном и в лифте рекламных и иных объявлений, не согласованных с Советом дома.

При необходимости отсутствия на рабочем месте более 5 минут, запирать комнату консьержей на ключ.

Запирать входную дверь дома с 0:00 до 6:00, открывая ее по звонку жильцов дома или их гостей.

По просьбе жильцов дома или Совета дома составлять акты о невыполнении коммунальными службами, ЖЭКом их обязанностей (отказ в проведении ремонта или устранении неполадок, неубранная придомовая территория, парадное и лестничные клетки и т.п.).

Вести учет средств, сдаваемых жильцами дома на содержание консьержной службы и на иные цели. Принимать указанные средства от жильцов под роспись и отчитываться перед общим собранием жильцов дома и Советом дома о полученных и потраченных средствах.

Постоянно иметь при себе мобильный телефон и поддерживать нормальный заряд его батареи.

Своевременно пополнять счет мобильного телефона консьержей за счет сдаваемых жильцами средств. В случае недостатка таких средств, немедленно уведомлять об этом Совет дома.

Обеспечивать сохранность ключей от замков входной двери, подвала, электрощитовой, лифтовой шахты и выхода на крышу, а также имущества, журналов, ведомостей и других документов, находящихся у консьержей.

Иметь и своевременно обновлять список контактных телефонов аварийных и коммунальных служб, а также контактных телефонов жильцов дома (с их согласия).

По просьбе жильцов дома принимать на временное хранение (под ответственность жильцов, обращающихся с такой просьбой) вещи и предметы, в том числе для дальнейшей передачи указанным жильцами лицам.

Принимать от жильцов устные и письменные обращения, касающиеся дома, работы консьержей и Совета дома, и передавать их Совету дома для реагирования.

Оказывать помощь Совету дома, доводить до жильцов необходимую информацию.

Следить за своевременным включением / выключением придомового освещения и освещения внутри подъезда.

Консьерж имеет право:

На приветливое и уважительное отношение к себе со стороны жильцов дома и их гостей.

На своевременное получение оплаты за свою работу за счет добровольных взносов жильцов дома.

На отдых (сон) в ночное время (с 00:00 до 6:00) и на деликатное поведение жильцов (те, кто планирует возвращаться домой ночью, могут заранее взять у консьержей запасной ключ от входной двери и открыть ее самостоятельно, а ключ возвратить утром).

На получение совета и помощи со стороны Совета дома по всем возникающим у консьержей служебным вопросам.

На обращение к общему собранию жильцов дома и к Совету дома с предложениями, касающимися работы консьержной службы, а также любых иных вопросов дома.

Консьержу запрещается:

Сообщать сведения о жильцах и гостях посторонним лицам.

Покидать рабочее место во время смены (кроме кратковременных отлучек по личным нуждам, для уборки территории, проверки этажей и т.п.). В случае возникновения необходимости покинуть дом до окончания смены, консьерж должен обеспечить временную замену другим консьержем либо безотлагательно уведомить Совет дома для принятия необходимых мер.

Распивать спиртные напитки во время дежурства, курить в подъезде.

Порядок пропуска в дом:

Жильцы дома (а также члены их семей и домработники / домработницы, представленные жильцами дома консьержам в качестве таковых) заходят в дом свободно.

Любые гости (а также, курьеры, представители служб доставки и коммунальных служб) проходят в дом, сообщив консьержу номер квартиры, в которую они направляются. Консьерж также вправе попросить гостя представиться (назвать свою фамилию и имя).

При возникновении у консьержа обоснованных сомнений в отношении личности гостя, действительных целей его визита либо желательности такого визита для владельца соответствующей квартиры, консьерж вправе попросить гостя подождать, пока консьерж не свяжется с хозяином квартиры по телефону, чтобы убедиться, что гостя действительно ждут и он может пройти в нужную квартиру.

Действия консьержа:

В случае любых чрезвычайных ситуаций (задымление, пожар, поломка лифта, прорыв систем водоснабжения или канализации и т.п.) незамедлительно вызвать экстренные (аварийные, коммунальные) службы, а также (при необходимости) поднять тревогу по дому – уведомить всех жильцов дома по телефону и/или сделав обход квартир. По возможности лично или с помощью жильцов (других граждан) принять первые меры по локализации чрезвычайной ситуации (использовать огнетушитель, отключить электропитание, перекрыть краны и т.п.). После этого сделать запись о событии в журнале учета и уведомить Совет дома.

В случае нарушения в доме или рядом с ним общественного порядка (хулиганские или иные противоправные действия в отношении жильцов, самого консьержа или иных граждан, имущества жильцов или дома) незамедлительно вызвать наряд милиции и обратиться за помощью к жильцам и прохожим. После этого сделать запись о событии в журнале учета и уведомить Совет дома.

В случае необходимости оказания экстренной медицинской помощи человеку – незамедлительно вызвать бригаду «скорой помощи». После этого сделать запись о событии в журнале учета.

В случае обнаружения в доме или на придомовой территории опасных или подозрительных предметов, незамедлительно уведомлять об этом соответствующие экстренные службы (пожарные, милиция) и Совет дома. После этого сделать запись о событии в журнале учета.

В случае отказа гостя представится, назвать номер квартиры, в которую он направляется или подождать, пока консьерж свяжется с хозяином квартиры на предмет выяснения желательности визита такого гостя, консьерж, не оказывая никакого физического сопротивления, должен четко сказать гостю, что он (гость) нарушает установленные правила и что консьерж будет вынужден вызвать наряд милиции (рекомендуемая фраза: «Я официально предупреждаю Вас, что Ваши действия нарушают установленные в доме правила и закон. Если Вы не подчинитесь моим требованиям, я вызову милицию»). Если и после этого гость отказывается выполнить требования консьержа, последний должен уведомить по телефону хозяина соответствующей квартиры и (если необходимо) Совет дома. При наличии достаточных оснований следует также вызвать наряд милиции. После этого сделать запись о событии в журнале учета.

В случае стихийных бедствий (наводнение, ураган, землетрясение и т.п.) поднять тревогу по дому – уведомить всех жильцов дома по телефону и/или сделав обход квартир. При явной опасности немедленно покинуть дом, взяв с собой перечень телефонов жильцов дома и экстренных (аварийных, коммунальных) служб. Оставаться рядом с домом в безопасном месте, продолжая уведомление жильцов по телефону. При необходимости – вызвать службы экстренной помощи. При первой возможности сделать запись о событии в журнале учета и уведомить Совет дома.

В случае если на площадке перед домом или во дворе дома кем-либо распиваются спиртные напитки, употребляются наркотики или выбрасывается мусор, в вежливой форме устно предупредить нарушителей о нарушении ими закона и порядка и потребовать прекращения противоправных

действий, не вступая в конфликт. В случае если подобные противоправные действия продолжаются, вызвать наряд милиции, уведомить Совет дома и сделать запись о событии в журнале учета.

В случае обнаружения возле дома неправильно припаркованного автомобиля следует попытаться установить его хозяина и предпринять все возможные действия для освобождения тротуара (проезда). После этого сделать запись о событии в журнале учета.

Во всех случаях, когда это, по мнению консьержа, необходимо (и при этом безопасно и практически возможно), консьерж должен выполнить фотосъемку при помощи фотокамеры в мобильном телефоне консьержа (например, сфотографировать место аварии или поломки, личность нарушителя и т.п.), чтобы зафиксировать соответствующие факты.

Прочее:

Консьерж не несет ответственности за сохранность квартир и личного имущества жильцов (в т.ч. автомобилей).

Консьерж отвечает за вред, причиненный дому или имуществу жильцов умышленными действиями консьержа или его грубой неосторожностью.

В случае возникновения ситуаций, не предусмотренных настоящей должностной инструкцией, консьерж должен обратиться к Совету дома за разъяснениями и (при необходимости) внесением в нее изменений и дополнений.

(Должностная инструкция в редакции от 1 августа 2013 года)