

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ООО «ВЕСТА-Уют»

Монахов В.А.
_____ 20__ г.

**Приложение № 2 к договору
возмездного оказания услуг**

№ _____ от _____ 20__ г.

**Инструкция
для исполнителя услуги «Консьерж»**

1. Общие положения

1.1. Консьерж по вопросам организации взаимодействия с заместителем генерального директора – Ключковым Дмитрием Валерьевичем по тел. 8 (929) 654-30-80 (далее – «ответственное лицо»), круглосуточная аварийно-диспетчерская служба тел. 8 (496) 465-80-78, 8 (926) 231-09-98.

1.2. Настоящая инструкция определяет обязанности, права и ответственность консьержа.

1.3. Консьерж оказывает услугу по поддержанию порядка посещения многоэтажного жилого дома.

1.4. Консьерж обеспечивает контроль доступа в подъезд и порядок на придомовой территории в зоне подъезда.

1.5. Консьерж обязан знать:

- жильцов дома, и в каких квартирах они проживают;
- количество фактически проживающих в квартирах жильцов, в том числе нанимателей;
- настоящую инструкцию и требования о пропускном режиме многоквартирного дома;
- номера телефонов жильцов дома, в том числе нанимателей;
- номера телефонов руководства и технического персонала ООО «ВЕСТА-Уют», режимы и графики их работы;
- номера телефонов экстренных служб города Раменское;
- план дома, поэтажное расположение в нем квартир.

2. Консьерж обязан:

2.1. Своевременно приступить к дежурству в 9-00ч., находится на рабочем месте в течение смены, и сдавать дежурство в 9-00ч. следующего дня.

2.2. Консьерж принимает смену путем осмотра подъезда с 1-го по последний этажи с проверкой целостности замков технического этажа, после чего делает запись о состоянии общедомового имущества в Журнале прием/сдача смены.

2.3. Круглосуточно безотлучно дежурить в отдельном помещении, расположенном в вестибюле подъезда жилого дома.

2.4. Пропускать в дом жильцов согласно списку жильцов, предоставленному администрацией ООО «ВЕСТА-Уют», посетителей в сопровождении жильцов или посетителей, визит которых подтвержден жильцом по домофону, телефону или письменной заявкой.

2.5. Прежде чем пропустить посетителя, консьерж обязан убедиться по домофону или телефону, что в указанной квартире присутствуют собственники жилья (наниматели) и они согласны принять посетителей. Если в квартире домофон (телефон) не отвечает, проход посетителей возможен только по предварительной заявке собственника квартиры, предоставленной консьержу в письменной или устной форме и зафиксированной в «Журнале посещений». В заявке должны быть указаны ФИО посетителей, номера документов, удостоверяющих их личность, а также примерное время посещения.

2.6. Если собственник квартиры сдает помещение в наем или в его квартире производится ремонт, допуск нанимателей или ремонтных рабочих производится по заявлению собственника в управляющую компанию, в которой должны быть указаны ФИО нанимателей жилья или лиц, производящих ремонт квартиры в отсутствие собственника, номера документов, удостоверяющих их личность, а также срок действия заявки.

2.7. Осуществлять с помощью системы видеонаблюдения контроль за входами в подъезд и на пожарную лестницу. Фиксировать несанкционированный проход в дом посторонних лиц в «Журнале посещений» с указанием времени прохода, количества человек, номера квартиры или этажа, куда они направляются. В случае подозрения о намерении проникших в дом посторонних лиц совершить противоправные действия - немедленно сообщать об этом в рабочее время - в диспетчерскую по тел. **8-496-46-5-80-78, в нерабочее время – сотрудникам полиции.**

2.8. В случае получения информации о нарушении общественного порядка и появлении в доме или на придомовой территории лиц без регистрации или без определенного места жительства, о хулиганских проявлениях и распитии спиртных напитков в местах общего пользования в доме, сообщать в полицию. Для вызова полиции использовать телефонную связь в комнате консьержа.

2.9. Ограничивать допуск в дом посторонних лиц, в том числе распространителей рекламы и товаров и услуг, кроме представителей уполномоченных организаций. Препятствовать расклейке рекламы на стенах дома.

2.10. Допускать в подъезд почтальонов, представителей организаций поставщиков коммунальных услуг и услуг связи, раскладывать платежные документы на оплату ЖКУ в почтовые ящики жителей.

2.11. Поддерживать порядок и чистоту в комнате консьержей.

2.12. При поступлении информации о складировании мусора на лестничных площадках, лифтовых холлах, у мусоропровода и т.п. выяснять у жильцов кому принадлежит мусор и вести с ними разъяснительную работу о необходимости его уборки. В случае невыполнения жильцами требования убрать мусор, сообщать об этом в администрацию ООО «ВЕСТА-Уют».

2.13. Следить за соблюдением правил эксплуатации лифтов, пресекать попытки блокировки раздвижных дверей посторонними предметами и перегрузку лифта при подъеме материалов для ремонта и мебели. При погрузке в лифт сыпучих материалов в мешках требовать от грузчиков размещения в лифте подстилочного материала и уборки лифта и лифтовых холлов после завершения разгрузочных работ. Перевозка строительных материалов в пассажирских лифтах запрещается. Немедленно сообщать обо всех нарушениях правил эксплуатации и неисправностях лифтов в диспетчерскую ООО «ВЕСТА-Уют».

2.14. Выполнять поручения управляющей организации по вопросам практического взаимодействия с жильцами дома, в том числе:

- оказывать помощь при проведении общих собраний собственников помещений (вручать и собирать листы голосования, обзванивать жителей по телефону),
- осуществлять сбор и выдачу прямых договоров, заключенных собственниками с поставщиками коммунальных услуг,
- контролировать количество проживающих в квартирах граждан и составлять акты для дальнейшего начисления коммунальных услуг,
- своевременно информировать администрацию управляющей организации о пожеланиях и проблемах собственников помещений.

2.15. Служебный телефон использовать **только** с целью исполнения положений настоящей Инструкции.

2.16. Не разглашать конфиденциальную информацию, принадлежащую жильцам и нанимателям помещений в доме, не передавать ее иным лицам, в т.ч. организациям.

2.17. Следить за исправностью входной двери в подъезд, чтобы она постоянно была закрыта; следить за рабочим состоянием домофона. В случае их неисправности незамедлительно сообщать в диспетчерскую ООО «ВЕСТА-Уют».

2.18. Не допускать выход из подъезда детей младше 5-ти лет без сопровождения взрослых, а детей в возрасте от 5-ти до 8-ми лет только при наличии предварительного разрешения родителей.

2.19. В случае необходимости делать заявку в управляющую компанию на замену перегоревших ламп на лестничных клетках и лифтовых кабинах. По заявлению жильцов подавать заявки на замену ламп в коридоре на этажах. Своевременно реагировать на срабатывание аварийных систем, систем безопасности и жизнедеятельности, а также 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 диспетчерскую службу с фиксацией факта обращения в журнале заявок.

2.20. Ко всем обращаться вежливо, не допуская слов и действий, оскорбляющих человеческое достоинство.

2.21. Принимать пищу на рабочем месте в помещении консьержа.

3. Консьержу запрещается:

3.1. Отлучаться или покидать рабочее место без разрешения либо замены более чем на 5 минут.

3.2. Распространять, осуществлять расклейку рекламной продукции.

3.3. Открывать посторонним лицам двери, от приквартирных помещений общего пользования.

3.4. Допускать посторонних лиц в подъезд с 1-30ч. до 06-00ч. при отсутствии документа, удостоверяющего личность и при отказе лица сообщить в какую квартиру он направляется.

3.5. Допускать посторонних лиц к служебной документации (журналу приема-передачи смен, журналу посещений и т.п.) без согласования с ответственным лицом - Клочковым Д.В. по тел. 8(926) 654-30-80.

3.6. Передавать посторонним лицам информацию, являющуюся служебной.

3.7. Распространять любую информацию и сведения о жителях дома.

- 3.8. В рабочее время распивать спиртные напитки и курить в помещении.
- 3.9. Использовать служебный телефон не в целях исполнения положений настоящей Инструкции.

4. Консьерж имеет право:

- 4.1. Не пропускать в дом/подъезд подозрительных лиц, а также посетителей без согласия на это жильцов.
- 4.2. Не допускать выноса из дома/подъезда имущества жильцов посторонними лицами без надлежащего на то уведомления от собственника.
- 4.3. Требовать от посетителей предъявления документов, удостоверяющих личность.
- 4.4. Требовать от жильцов дома предоставления информации о лицах, имеющих право беспрепятственно их посещать.
- 4.5. Вносить на рассмотрение жильцов дома предложения по улучшению организации и совершенствованию методов выполняемой им работы (по распоряжению Заказчика).
- 4.6. Требовать от жильцов дома оказания содействия в исполнении своих обязанностей.
- 4.7. Обращаться к Заказчику с просьбой создания необходимых условий для выполнения должностных обязанностей, в том числе предоставления необходимого оборудования, инвентаря, рабочего места, соответствующего нормам, и т.д..
- 4.8. На отдых с 01.30 до 06.00 на рабочем месте с отключением в своем помещении света, но при этом четко реагировать на сигнал домофона с просьбой от жильцов открытия дверей.

5. Ответственность.

- 5.1. Консьерж не несет ответственность за сохранность квартир и личного имущества жильцов, находящегося внутри многоквартирного дома и на прилегающей ему территории.
- 5.2. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей, предусмотренных настоящей инструкцией, несет ответственность в соответствии с условиями Договора.
- 5.3. Консьерж должен бережно относиться к переданному ему для осуществления возложенных на него обязанностей имуществу Заказчика и принимать меры к предотвращению ущерба, в случае порчи или пропажи имущества по его вине, Консьерж несет за него материальную ответственность.
- 5.4. За правонарушения, которые совершены в процессе осуществления своей деятельности в определенных действующим уголовным, административным и гражданским законодательством РФ рамках.

С инструкцией ознакомлена:

Консьерж _____
(подпись)

(ФИО)

(дата)