**ООО Управляющая компания «Высотник»**

630099, г. Новосибирск, ул. Ядринцевская, д.53/1, эт.9, каб.19, e-mail: [visotniknikoletta@mail.ru](file:///C:\Пользователь\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary%20Internet%20Files\Content.Outlook\1HH5EAQ6\visotniknikoletta@mail.ru)

ИНН 5406555517 КПП 540601001, р/сч. 40702810544050025972

в ПАО «Сбербанк России», к/сч. 30101810500000000641, БИК 045004641

**ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ**

**КОНСЬЕРЖА МНОГОКВАРТИРНОГО ЖИЛОГО ДОМА**

**1. Общие положения**

1.1. Консьерж относится к категории рабочих и непосредственно подчиняется генеральному директору УК «Высотник» и Мастеру многоквартирного жилого дома, лицу, ответственному за работу объекта.

Консьерж отвечает за точное соблюдение данной Инструкции, поддержание чистоты на рабочем месте, холле первого этажа и лифтах, ведение установленной документации.

Консьерж должен находиться на рабочем месте в течение смены в опрятном виде с именным бейджиком на одежде и выполнять настоящую инструкцию. В зоне видимости комнаты консьержа, должна быть установлена табличка с именем дежурившего консьержа. Пример: «С Вами сегодня работает консьерж \_\_\_\_Имя Отчество\_\_\_\_\_\_\_\_. Тел.\_\_\_номер телефона \_\_\_\_\_\_».

Продолжительность смены составляет 24 часа, время на ночной отдых устанавливается с 23:00 ночи до 06:00 утра.

Пересмена производится с 08:00 до 09:00. Прием пищи - на рабочем месте (питанием и напитками консьержи обеспечивают себя сами).

В течение смены Консьерж может отсутствовать на своем рабочем месте не более, чем 10 минут за каждые 2 (ДВА) часа дежурства.

1.2. На должность Консьержа принимается лицо без предъявления требований к образованию и стажу работы.

1.3. Консьерж принимается и увольняется с работы приказом генерального директора

**1.4. Консьерж должен знать:**

- положения и инструкции о пропускном режиме;

- положения настоящей инструкции;

- план дома, в том числе точное расположение в нем квартир;

- председателя и членов совета МКД, в том числе их контакты (телефон, номер квартиры);

-номера телефонов аварийно-диспетчерских служб: сотрудников управляющей компании «Высотник»; ресурсоснабжающих организаций (водоснабжающих, энергоснабжающих, теплоснабжающих); организаций, выполняющих техническое обслуживание инженерных систем МКД, в том числе обслуживающих лифтовое хозяйство и шлагбаумы;

- номера телефонов экстренных служб (скорая, полиция, пожарная (МЧС));

- правила пользования и расположение средств противопожарной защиты и сигнализации;

- инструкцию на действия в случае пожара и других ЧС;

- нормы санитарного содержания подъезда, график уборки;

- расположение журнала с контактными данными собственников и жильцов дома, который предоставляет управляющая организация под ответственность консьержей.

**2. Должностные обязанности Консьержа**

В должностные обязанности консьержа входит:

2.1. Дежурить в холле/подъезде многоквартирного жилого дома;

2.2. Находиться в опрятном виде и в общении с жителями и посетителями дома соблюдать вежливость и тактичность;

2.3. Следить за сохранностью имущества в подъезде, домофонов, контролировать исправность дверей и запирающих устройств, технических средств охраны и видеонаблюдения, противопожарных систем и систем сигнализации, и в случае неисправности своевременно регистрировать обнаруженные неисправности в «Журнале событий» и сообщать о них в обслуживающие организации и Управляющую Компанию;

2.4. Контролировать сохранность информационных стендов и досок объявлений, не допускать без соответствующего разрешения Управляющей компании и Членов Совета дома размещение рекламных и иных объявлений на стендах, входных дверях, стенах, лифтах и раскладки листовок в почтовые ящики. В случае наличия документа, разрешающего размещение рекламы, обязать разносчика рекламы оставить ксерокопию данного документа у Консьержа;

2.5. Пропускать в дом посетителей (гостей, курьеров, службу доставки) только убедившись, что их действительно ожидают в квартире;

2.6. Вход и выход сторонних посетителей фиксировать в Журнале учета посетителей с указанием номера квартиры и времени посещения и номера телефона посетителя (при наличии соответствующего решения общего собрания);

2.7. Сообщать по просьбе жильцов (при наличии технической возможности) о прибытии посетителей;

2.8. Работников коммунальных служб (лифтеров, сантехников и т.д.), ремонтные бригады, бригады установки различных систем, рабочих пропускать либо вместе с хозяевами, либо по предъявлению для входа пропусков, выданных Управляющей Компанией с отметкой в Журнале учета посетителей;

2.9. Выполнять законные требования представителей Государственной власти, при наличии у них документов, подтверждающих необходимость проникновения в подъезд. Требовать предъявления для ознакомления соответствующих удостоверений. Фиксировать в «Журнале событий» все реквизиты представленного документа с указанием фамилии имени и отчества лица, на чье имя он выписан;

2.10. Регистрировать события, требующие вмешательства оперативных служб и эксплуатирующих организаций, в «Журнал событий», а также незамедлительно передавать вышеуказанным службам информацию о событиях. А также регистрировать в «Журнале событий» время и качество устранения проблемы, с указанием фамилии, должности работавшего сотрудника и получение его подписи;

2.11. Регистрировать в «Журнале событий» возникновение любых внештатных ситуаций и нарушений Правил проживания в доме и своевременно информировать о выявленных нарушениях Управляющую компанию или сообщать в полицию;

2.12. Крупногабаритные вещи (мебель), строительные материалы и мусор должны вносится и выносится под контролем консьержа. Если незнакомые лица выносят из подъезда крупногабаритные вещи, консьерж должен зафиксировать происшествие в Журнале событий и записать № автомобиля;

2.13. В случае погрузочно-разгрузочных работ, контролировать их ход, и при необходимости, предотвращать перегруз кабины лифта, замусоривание и порчу лифтов и холлов подъездов. В случае нарушения – докладывать в УК для принятия соответствующих мер нарушителем и фиксировать в Журнале событий;

2.14. Принимать заявки от жильцов (с фиксацией в Журнале) обо всех неисправностях в подъезде, на этажах и лифтах, и оперативно передавать их в Управляющую компанию;

2.15. Хранить ключи от технических помещений дома и предоставлять представителям оперативных и обслуживающих организаций под роспись с указанием причины и времени посещения в Журнале событий;

2.16. Оказывать помощь Управляющей организации и Членам Совета дома в доведении до жильцов необходимой информации и расклеивании объявлений и другой информации;

2.17. Следить за санитарным состоянием (чистотой) и порядком в холле и тамбурах первого этажа, лифтовых кабинах и комнате консьержей;

2.18. Три раза в день (утром, днем и вечером) делать влажную уборку в холле и лифтах (в непогоду делать это чаще, по мере необходимости). Раз в неделю делать генеральную уборку холла, тамбуров первого этажа и лифтов;

2.19. Два раза в сутки совершать обход пожарной лестницы с 25 по 1 этажи, осуществлять контроль санитарного состояния, состояния освещения и выявление различного рода недостатков в период с 6.30 до 7.00 и с 22.00 до 22.30 и фиксировать в графике обхода;

2.20. При обнаружении случаев порчи общедомового имущества принять меры к установлению личности нарушителя, сообщить в УК для принятия дальнейших мер и составить акт о нарушении;

2.21. При обнаружении случаев несвоевременного устранения поломок и аварий работниками Управляющей компании составить акт о нарушении сроков устранения неисправностей, получить по возможности подпись на акт от сотрудника Управляющей компании или подрядчика Управляющей компании и передать председателю Совета Дома для проведения перерасчёта в пользу жильцов «за неполностью оказанные услуги»;

2.22. Выполнять иные указания непосредственного руководителя, связанные с исполнением должностных обязанностей.

2.23. В случае возникновения ситуаций, не предусмотренных настоящей должностной инструкцией, консьерж может обратиться в УК или к Совету дома за разъяснениями и (при необходимости) внесением в Должностную инструкцию изменений и дополнений;

2.24. 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.

**3. Права Консьержа**

**Консьерж имеет право:**

3.1.Не пропускать в дом/подъезд подозрительных лиц, а также посетителей без согласия на это жильцов;

3.2. Не допускать выноса из дома/подъезда имущества жильцов ***посторонними лицами без надлежащего на то разрешения;***

3.3. Требовать от посетителей предъявления документов, удостоверяющих личность;

3.4. Требовать от жильцов дома предоставления информации о лицах, имеющих право беспрепятственно их посещать;

3.5. Требовать от жильцов дома оказания содействия в исполнении своих должностных обязанностей;

3.6. Требовать от работодателя создания необходимых условий для выполнения должностных обязанностей, в том числе предоставления необходимого оборудования, оргтехники, инвентаря, обеспечение канцелярскими и бытовыми товарами, организации рабочего места, соответствующего санитарно-гигиеническим правилам и нормам, и т.д.;

3.7. Требовать от работодателя предоставления всей необходимой информации о собственниках и жильцах дома (ФИО, номер квартиры, номер телефона);

3.8. Получать своевременную оплату за свою работу;

3.9. Получать отдых (сон) в ночное время (с 23:00 до 6:00).

3.10. Получать советы и помощь со стороны Председателя и членов Совета дома по всем возникающим у консьержей служебным вопросам.

3.11. Получать у посетителей информацию о целях их прихода и уточнять, при необходимости эту информацию у жильцов дома.

* 1. Вызывать милицию для наведения порядка в случае нарушения жителями или посетителями правил по эксплуатации жилищного фонда. Предупредить об инциденте своего руководителя, членов Совета дома и зафиксировать инцидент в журнале учета.
  2. Информировать родителей о поведении их несовершеннолетних детей и посещении квартир в их отсутствии.
  3. Выполнить фотосъемку при помощи фотокамеры в мобильном телефоне консьержа (например, сфотографировать место аварии или поломки, личность нарушителя и т.п.), чтобы зафиксировать соответствующие факты.

**4. Ответственность Консьержа**

**4.1. Консьерж несет ответственность:**

4.1.1. за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией, - в пределах, определенных действующим трудовым законодательством РФ;

4.1.2. за правонарушения, совершенные в процессе осуществления своей деятельности, - в пределах, определенных действующим административным, уголовным, гражданским законодательством РФ.

4.1.3. за предоставленные ему для выполнения своих обязанностей материальные ценности (мебель, телефонный аппарат и прочее).

**4.2. Консьерж НЕ несет ответственность:**

4.2.1. за сохранность квартир и личного имущества жильцов. Консьерж обязан принять все возможные меры по пресечению (предотвращению) попыток нанести вред квартирам и личному имуществу. При возникновении нештатной ситуации консьерж обязан вызвать милицию и охрану.

4.2.2. если неустановленные лица проникли в парадное вместе с жильцами дома. В данном случае сами жильцы дома несут ответственность за пропуск таких неустановленных лиц в парадное.

**5. Консьержу запрещено:**

5.1. Разглашать конфиденциальную информацию о жильцах дома;

5.2. Курить, распивать спиртные напитки и употреблять наркотические средства на рабочем месте;

5.3. Находиться на рабочем месте в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;

5.4. Отключать домофонное и видеоустройство устройство;

5.5. Приводить посторонних лиц в комнату консьержа;

5.6. Допускать распространение сильного запаха от еды в холле 1-го этажа.

5.7. Принимать на временное хранение либо передачи кому-либо предметы и вещи от посторонних лиц.

**6. Действия консьержа (для примера)**

6.1. **Выявление, предупреждение и задержание нарушителей за мелкое хулиганство.**

***Действия консьержа***: вызвать наряд полиции.

6.2. **Выявление, предупреждение и задержание нарушителей за распитие алкоголя.**

***Действия консьержа***: предупредить нарушителя о нарушении им общественного порядка. При отказе выполнить законные требования вызвать наряд полиции, либо группу быстрого реагирования посредством «тревожной кнопки».

6.3. **Выявление нарушения жителями или посетителями пропускного режима и общественного порядка, порчи имущества**,

***Действия консьержа***: незамедлительно вызвать представителя Управляющей компании, и принять меры к их пресечению, а в случае необходимости вызвать наряд полиции, либо группу быстрого реагирования посредством «тревожной кнопки».

6.4. **Возникновения аварийных ситуаций: как протечка водопровода, отопления, отсутствие электропитания, засор канализационного коллектора, выход из строя лифтового оборудования**

***Действия консьержа***: сообщить об аварии диспетчеру.

**6. Режим пропуска в дом: (Это для примера)**

**6.1.** Жители дома заходят, используя свой магнитный ключ, либо позвонив по домофону консьержу.

**6.2.** Если гость (в том числе доставка, курьер) звонит консьержу по домофону, следует позвонить в квартиру и уточнить - ожидают ли они гостя и только после этого пропускать. Жителям дома, при отсутствии с ними связи по домофону или домашнему телефону, следует встречать своих гостей в подъезде, или заранее сообщить о них консьержу;

**6.3.** Если гостей пропускают по домофону из квартиры, проследить за плотным закрытием входных дверей после входа гостей.

**6.4.** 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.

**6.5**. 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 правила и закон. Если Вы не подчинитесь моим требованиям, я вызову полицию»). Если и после этого гость отказывается выполнить требования консьержа, последний должен уведомить по телефону хозяина соответствующей квартиры и (если необходимо) представителя УК. При наличии достаточных оснований следует также вызвать наряд милиции. После этого сделать запись о событии в журнале учета.