

УТВЕРЖДЕНО

**Директор
ООО «ПКСС»
Муханов И.А.**

«__» _____ 2022г.

**РЕГЛАМЕНТ – ИНСТРУКЦИЯ
порядка и условий предоставления услуг Консьержа
В многоквартирном жилом доме № 21 по ул. Зелёный бульвар
г. Владивостоке,
ПРИМОРСКОЙ КОНТРОЛЬНО – СТОРОЖЕВОЙ СЛУЖБОЙ.**

Настоящий регламент устанавливает порядок и условия оказания услуги Консьержа.

1. Общие положения:

Консьерж отвечает за точное соблюдение данного регламента, поддержание чистоты в месте оказания услуг и холле первого этажа, ведение установленной документации.

Консьерж должен оказывать услуги в течение смены в опрятном виде и исполнять настоящий регламент.

2. Консьерж должен знать

состав общего имущества в многоквартирном доме, утвержденный действующим законодательством РФ;
правила и порядок пользования общим имуществом в многоквартирном доме;

- положения настоящего регламента;
- нормы санитарного содержания подъезда, график уборки;
- порядок расположения квартир;
- в лицо жителей дома, фамилии жильцов и их номера телефонов (при их согласии, и предоставлении в списочном виде, от представителя управляющей компании);
- номера телефонов эксплуатирующей организации, предприятий по обслуживанию дома, аварийных служб, полиции, скорой помощи, пожарной команды (при предоставлении в списочном виде, от представителя управляющей компании);
- правила пользования и расположение средств противопожарной защиты и сигнализации (разработанные и согласованные совместно с представителями управляющей компании).

3. Обязанности консьержа:

1. Осуществлять контроль за сохранностью общедомового имущества, а также за системой видеонаблюдения и домофоном, путем периодических обходов, а также с использованием систем видеонаблюдения;
2. Знать в лицо жителей дома;
3. В общении с жителями дома соблюдать вежливость;
4. Обеспечивать своевременную передачу оперативной информации о выявленных нарушениях в доме для принятия мер;
5. Пропускать в дом посетителей (гостей, курьеров, службу доставки) только убедившись, что их действительно ожидают в квартире (при согласовании с собственниками жилищных помещений либо проживающих в них лицами);
6. Вход и выход сторонних посетителей фиксировать в Журнале учета посетителей с указанием номера квартиры и времени посещения;
7. Работников коммунальных служб (лифтеров, сантехников и т.д.) пропускать с отметкой в Журнале учета посетителей по предъявлению удостоверения;
8. Работников, осуществляющих ремонт в квартире пропускать в дом по списку, представленному хозяином квартиры по предъявлению паспорта и с записью в Журнале учета;
9. В случае погрузочно-разгрузочных работ, контролировать их ход, и при необходимости, предотвращать перегруз кабины лифта, замусоривание и порчу лифтов и холлов подъездов, крупногабаритные вещи (мебель), строительные материалы и мусор должны вноситься и выноситься под контролем **консьержа**;
10. Проверять целостность замков на дверях подвала, электрощитовой, мусороприемной и выхода на крышу дома, о чем делается соответствующая запись в журнале;
11. Своевременно реагировать на срабатывание аварийных систем, а также систем безопасности и жизнедеятельности;
12. 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 с фиксацией факта обращения в Журнале заявок;
13. Оказывать помощь сотрудникам УК, доводить до жильцов необходимую информацию;
14. Следить за своевременным включением/выключением придомового освещения;
15. В случае реальной угрозы принимать меры по спасению имущества: включать сигнализацию, блокировать вход и выход, оповещать соответствующие компетентные службы;
16. Следить за наличием, исправностью и условиями безопасного бытового пользования техническими системами и средствами жизнеобеспечения (дверями, лифтами, лестницами, аппаратурой связи, мусоропроводом), размещенными в местах общего пользования. В случае выявления повреждений, неисправностей - срочно докладывать соответствующим службам;
17. Хранить ключи от подсобных помещений, чердака, подвалов, запасных выходов и т.д., необходимость доступа к которым может появиться в случае аварийных

ситуаций. Выдавать ключи от пожарной лестницы только жильцам дома или сотрудникам УК под роспись;

18. Следить за санитарным состоянием вестибюля (холла) в доме;
19. Наблюдать за входом в подъезд и выходом из него, закрывать двери в ночное время.
20. Сообщать по просьбе жильцов (при наличии внутренней связи) о прибытии посетителей;
21. Дважды в день (утром и вечером) делать обход в холле здания и по периметру.
22. Не допускать несогласованное размещение рекламных и иных объявлений на фасаде дома, входных дверях и в лифте.

4. Консьерж не несет ответственности:

1. За сохранность квартир и личного имущества жильцов (в т.ч. автомобилей). В том числе, если в подъезде произошло ограбление квартиры. Однако в ходе следствия **консьерж** обязан дать показания о посторонних, которые во время его дежурства заходили в подъезд;

5. Консьержу запрещено:

1. Сообщать сведения о жильцах посторонним лицам;
2. Курить, распивать спиртные напитки во время исполнения трудовых обязанностей;
3. Отключать домофон, камеры видеонаблюдения и пожарную сигнализацию;
4. Самостоятельно принимать решение по пропуску в дом неустановленных лиц;
5. Отлучаться с поста без уважительной причины или без предупреждения;
6. Причинять повреждения (порчу) общедомовому имуществу;
7. Вступать в конфликты с жильцами дома и гостями;
8. Совершать иные противоправные действия, установленные действующим законодательством РФ.

6. Права Консьержа:

1. Требовать от Заказчика подготовки помещения в соответствии с противопожарным, санитарным и экологическим нормативам;
2. Требовать предоставления необходимой информации и номеров телефонов эксплуатирующей организации, предприятий по обслуживанию дома, аварийных служб, полиции, скорой помощи, пожарной команды, в списочном виде, от представителя управляющей компании.

7. Ответственность Консьержа:

1. **Консьерж** несет ответственность за невыполнение своих обязанностей по настоящему регламенту;
2. Недостоверную информацию о состоянии выполнения полученных заданий и поручений, нарушение сроков их исполнения в целях надлежащего оказания услуг **консьержа**;

3. Невыполнение приказов, распоряжений Заказчика услуги;
4. Нарушение правил порядка и условий оказания услуг консьержа, утверждённых собственниками помещений ЖК «Зелёный бульвар», противопожарной безопасности и техники безопасности, установленных в месте оказания услуг.

Данная инструкция используется как образец, может быть изменена и дополнена при согласовании сторон.