

**«УТВЕРЖДЕНО»**  
Приложение № \_\_\_\_  
к Протоколу № \_\_\_\_  
евого общего собрания собственников  
многоквартирного жилого дома №53 ул. Адмирала  
Горшкова в г. Владивостоке  
от \_\_\_\_\_ г.

**РЕГЛАМЕНТ**  
**порядка и условий предоставления услуг Консьержа**  
**В многоквартирном жилом доме № 53 по ул. Адмирала Горшкова в г.**  
**Владивостоке, 690911**

Настоящий регламент устанавливает порядок и условия оказания дополнительной услуги Консьержа в МКД № 53.

### **1. Общие положения**

Контроль и надзор за оказанием дополнительной услуги Консьержа осуществляется Управляющим ООО «УК «Восточный ЛУЧ»

Физическое или юридическое лицо, оказывающий услуги консьержа (далее по тексту – 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);
  - номера телефонов эксплуатирующей организации, предприятий по обслуживанию дома, аварийных служб, милиции, скорой помощи, пожарной команды;
  - правила пользования и расположение средств противопожарной защиты и сигнализации.

### **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;
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 подпись.
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 влажную уборку в парадном (в непогоду делать это чаще, по мере необходимости).
22. Не допускать несогласованное размещение кем бы то ни было на фасаде дома, входных дверях, в парадном и в лифте рекламных и иных объявлений

#### **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.
2. Если во дворе дома произошел угон машины. Даже если владельцы попросили **Консьержа** «присматривать» за своим авто, даже если они заплатили ему за такую охрану.

#### **5. Консьержу запрещено**

1. Сообщать сведения о жильцах посторонним лицам;
2. Курить, распивать спиртные напитки и употреблять наркотические средства во время исполнения трудовых обязанностей;
3. Отключать домофон и камеры видеонаблюдения, расположенные в доме без какой-либо серьезной необходимости;
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. ссориться с жителями дома и вести себя грубо/агрессивно
8. Совершать иные действия, установленные действующим законодательством РФ.

#### **6. Режим пропуска в дом**

1. Жители дома заходят, используя свой магнитный ключ, либо позвонив по домофону **Консьержу**.
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**;
3. Если гостей пропускают по домофону из квартиры, проследить за плотным закрытием входных дверей после входа гостей.
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.
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. При наличии достаточных оснований следует также вызвать наряд полиции. После этого сделать запись о событии в журнале учета.

## 7. Права Консьерж

Для обеспечения надлежащего предоставления услуги, **Консьержу** предоставлено право:

1. Требовать от Заказчика услуги (ООО «УК «Восточный ЛУЧ») подготовки надлежащего места для оказания услуг Консьержа, обеспечения его канцелярскими и бытовыми товарами, исправной оргтехникой, организации места в соответствии с санитарными нормами;
2. Требовать предоставления необходимой информации о жильцах дома, проверять удостоверения личности посетителей (по ситуации, и жильцов дома, не имеющих магнитного ключа).

## 8. 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 (ООО «УК «Восточный ЛУЧ»).
4. Нарушение Правил порядка и условий оказания услуг Консьержа, утверждённых собственниками помещений МКД № 53, противопожарной безопасности и техники безопасности, установленных в месте оказания услуг.

## 9. Возможные действия Консьержа

1. При обнаружении неправильно припаркованного автомобиля выясняет и уточняет его хозяина, и предпринимает все возможные действия к информированию собственника и освобождению проезда.
2. Выявление и предупреждение нарушителей за мелкое хулиганство.  
Мелкое хулиганство, то есть нарушение общественного порядка, выражающее явное неуважение к обществу, сопровождающееся нецензурной бранью в общественных местах, оскорбительным приставанием к гражданам, а равно уничтожением или повреждением чужого имущества.  
Действия **Консьержа**: вызвать наряд полиции.

С Регламентом ознакомлен, один экземпляр на руки получен

..... / .....

(ф.и.о.)

(подпись)

«.....» .....20 .... г.