

«УТВЕРЖДЕНО»
Приложение № ___
к Протоколу № ___
евого общего собрания собственников
многоквартирного жилого дома № 11А/1 по ул. Калинина
в г. Владивостоке
от _____

РЕГЛАМЕНТ
порядка и условий предоставления услуг Консьержа
в многоквартирном жилом доме № 11А/1 по ул. Калинина в г. Владивостоке

Настоящий регламент устанавливает порядок и условия оказания дополнительной услуги консьержа в МКД.

1. Общие положения

Контроль и надзор за оказанием дополнительной услуги Консьержа осуществляется Управляющим ООО «УК «Восточный ЛУЧ» (далее – УК).

Физическое или юридическое лицо, оказывающее услуги Консьержа, 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;
- номера телефонов жильцов (при их согласии);
- номера телефонов эксплуатирующей организации, предприятий по обслуживанию дома, аварийных служб, полиции, скорой помощи, пожарной команды, МЧС;
- 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.

2. Ежедневно утром (в 8.00) и вечером (в 22.00) осуществлять обходы общедомового имущества с 1 по 25 этажи, и прилегающей к МКД территории, включая уличную парковку, детскую площадку. В ходе проводимых обходов производить осмотр общедомового имущества, расположенного снаружи (в том числе фасадов, ограждений, ворот, шлаббаумов, окон, мусороприемников) и внутри дома, а именно (но не ограничиваясь): дверей, лифтов, лестниц, противопожарной аппаратуры (связи), систем отопления (конвектора), окон на предмет наличия их сохранности и целостности либо наличия видимых повреждений (неисправностей).

Результаты ежедневных обходов фиксировать в Журнале с последующим информированием уполномоченного лица¹ для принятия соответствующих мер.

3. Проверять целостность замков на дверях подвала, электрощитовой, мусороприемной и выхода на крышу дома, пожарных входов и выходов. Результаты фиксировать в Журнале с последующим информированием уполномоченного лица для принятия соответствующих мер.

¹ Уполномоченное лицо - председатель ТСЖ, председатель Совета дома, представитель УК

4. Следить за своевременным включением/выключением освещения в пожарных тамбурах, переходных лестницах. Обеспечивать их включение / отключение в случае необходимости /отсутствия необходимости.
5. Пропускать в дом посетителей (гостей, курьеров, службу доставки) по записи;
 - 5.1. Допуск третьих лиц в МКД должен быть согласован с Консьержем. Также собственники наделяют правом не допускать третьи лица (гостей, курьеров, службу доставки) в МКД если ими не были предоставлены документы и/или по такому лицу ответ согласование с собственником помещения в МКД на его допуск в МКД.
5. Работников коммунальных служб (лифтеров, сантехников и т.д.) пропускать с отметкой в Журнале учета посетителей по предъявлению удостоверения;
6. В случае погрузочно-разгрузочных работ уточнить, для какой квартиры осуществляются работы, контролировать их ход, не допускать подпираания дверей в подъезд до правильного снятия доводчиков, а также использования пассажирских лифтов для проведения таких работ, 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 только через двери в подъезды на 1 этаже под контролем **Консьержа**. После окончания работ убедиться в закрытии дверей и отсутствии повреждений общего имущества. В случае выявления повреждений делать запись в Журнале с последующим информированием уполномоченного лица для принятия соответствующих мер;
7. Своевременно реагировать на срабатывание аварийных систем, а также систем безопасности и жизнедеятельности. Незамедлительно сообщать об этом в соответствующие службы (аварийная служба, полиция, скорая помощь, МЧС (пожарная служба). Фиксировать факт обращения в Журнале заявок.
8. 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 и информированием уполномоченного лица.
9. Оказывать содействие уполномоченным лицам и собственникам МКД по вопросам доведения срочной (необходимой) информации до жильцов дома, сбора подписей при проведении голосований, выдачи бюллетеней голосований. Размещать квитанции об оплате коммунальных платежей в почтовые ящики жильцов.
10. В случае реальной угрозы принимать меры по спасению имущества: включать сигнализацию, блокировать вход и выход, оповещать соответствующие компетентные службы.
11. Хранить ключи от подсобных помещений, крыши, технического этажа, подвалов, запасных выходов, детской площадки 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.
12. Осуществлять мониторинг (наблюдение) за входом в подъезд и выходом из него,закрывать двери в ночное время при условии такого решения советом МКД.
13. Не допускать несогласованное размещение кем бы то ни было на фасаде дома, входных дверях, в парадном, информационной доске и в лифте рекламных и иных объявлений, кроме тех, что допустимы действующим законодательством.
14. Принимать звонки по рабочему телефону, а случае пропуска звонка – перезванивать.
15. Осуществлять помывку лифтового холла МКД каждый день утром и вечером.

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, но предпринять всевозможные действия в рамках его обязанностей, по недопущению кражи. Однако в ходе следствия **Консьержа** 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. Допускать нахождение на посту друзей, членов семьи и иных третьих лиц, не являющихся уполномоченным лицом, собственниками помещений в МКД, сотрудником УК, а также таких служб, как полиция, скорая помощь, МЧС;
9. 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 гостей пропускают по домофону из квартиры, проследить за плотным закрытием входных дверей после входа гостей.
3. 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.
4. 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, **Консьержа**, не оказывая никакого физического сопротивления, должен четко сказать гостю, что он (гость) нарушает установленные правила и что **Консьерж** будет вынужден вызвать наряд полиции (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.
Примечание: Консьерж не отвечает за приезд/не приезд Полиции, т.к. это независимое от него событие.

7. Права Консьержа

Для обеспечения надлежащего предоставления услуги, **Консьержа** 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

Консьерж несет ответственность за невыполнение своих обязанностей по настоящему регламенту, а также за:

недостоверную информацию о состоянии выполнения полученных заданий и поручений, нарушение сроков их исполнения в целях надлежащего оказания услуг.

невыполнение приказов, распоряжений Заказчика услуги (ООО «УК «Восточный ЛУЧ»).

нарушение Правил порядка и условий оказания услуг Консьержа утвержденных собственниками помещений МКД № 11А/1, 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

..... /

«.....»20 г.

(ф.и.о.)

(подпись)