

ПОЛОЖЕНИЕ

по организации услуги «Безопасность»
в многоквартирном доме по адресу
г. Москва, 1-й Котляковский пер., д. 2А, корп. 1
Жилого комплекса LIFE Варшавская

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение регламентирует оказание услуги «Безопасность», включающей в себя: осуществление контроля за входом и выходом, наблюдение за сохранностью общего имущества многоквартирного дома (без материальной ответственности) и соблюдением общественного порядка, поддержание чистоты в местах общего пользования, контроль порядка в нежилом помещении на первом этаже, используемом для хранения колясок, велосипедов, самокатов и иного сезонного инвентаря собственников многоквартирного дома (далее – колясочная), иные требования.

1.2. Управляющая компания ООО «ЛАЙФ-ВАРШАВСКАЯ», (далее - УК), для реализации настоящего Положения осуществляет подбор организаций для последующего заключения с ней/ними соответствующих гражданско-правовых договоров (через обслуживающую МКД УК).

1.3. УК, в рамках реализации настоящего Положения, осуществляет внесение в него изменений, согласно пожеланий и предложений собственников помещений в многоквартирном доме (далее - МКД).

1.4. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Положению Стороны (УК и подрядная организация) несут ответственность в соответствии с действующим гражданским и иным законодательством РФ.

1.5. Основная задача исполнителя – эффективно и с надлежащим качеством оказывать услугу «Безопасность» в МКД на основании договора и в соответствии с внутренними процедурами УК по объекту.

2. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

К ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ УСЛУГАМ И ФУНКЦИОНАЛУ

2.1. Режим работы поста устанавливается с __:__ до __:__ с перерывами на отдых и приемы пищи (с __:__ до __:__). Пост находится в лобби на 1 этаже МКД.

2.2. Основные обязанности сотрудника на посту:

2.2.1. Качественно и добросовестно выполнять требования настоящего Положения.

2.2.2. Быть вежливым, первым здороваться с жителями/ посетителями МКД. В речи не использовать слова-паразиты, обращений на «Ты», нецензурную лексику.

2.2.3. Поддерживать порядок на рабочем месте, не допускать захламления стойки сотрудника, аккуратно вести документацию.

2.2.4. Осуществлять контроль за входом и выходом жителей (по магнитным ключам), а гостей жителей – по заявкам через приложение или посредством связи (в этом случае уточнять у жителя, ожидает ли он гостей или посетителей), кроме случаев, когда житель сам открывает дверь через домофон с внесением записи в журнал учета посетителей.

2.2.5. При выполнении ремонтно-строительных работ жителями и (или) их подрядчиками, осуществлять контроль погрузо-разгрузочных работ во входных группах, а также вход и выход подрядчиков в квартиры, кроме случаев, когда житель обеспечивает подрядчиков магнитными ключами, с внесением записи в журнал учета посетителей.

2.2.6. Производить осмотр подъезда и лифтового оборудования, в том числе изнутри, используя программу для фиксации обходов (один раз с 07:00 до 10.00 (не более 45 минут) при заступлении на смену, второй раз с 19:00 до 22:00 (не более 30 минут) при окончании смены), начиная с верхнего этажа. В случае выявления недостатков производить запись в соответствующем журнале и сообщать об этом в диспетчерскую службу УК.

2.2.7. Наблюдать за сохранностью общего имущества многоквартирного дома (без материальной ответственности) и за соблюдением общественного порядка. При возникновении нарушения воспрепятствовать этому путем устного предупреждения. В случае, если нарушение продолжается, не вступая в конфликт, вызвать сотрудников правоохранительных органов и

оказать им содействие. Дополнительно необходимо сообщить сотрудникам УК о произошедшем и произвести соответствующую запись в Рабочем журнале.

2.2.8. При наличии загрязнений, особенно в осенне-зимне-весеннее время, самостоятельно и своевременно вызывать службу уборки помещений. При отсутствии соответствующей реакции со стороны службы уборки, информация передается в УК для принятия необходимых мер.

2.2.9. Оказывать помощь в открытии входных дверей жителям с колясками, несущими крупногабаритную ручную кладь, людям с ограниченными возможностями. Житель вправе обратиться к сотруднику для оказания помощи в открытии входных дверей.

2.2.10. Получать корреспонденцию и другие объекты доставки, с последующей выдачей жителю МКД (с произведением отметки в соответствующем журнале приема/передачи).

При этом срок хранения скоропортящихся объектов доставки (продукты питания, готовая еда и т.д.) не более 12 часов. В случае если житель не забрал доставку в установленный срок сотрудник имеет право переместить ее в место сбора бытовых отходов.

2.2.11. Самостоятельно формировать и передавать в диспетчерскую службу УК информацию о возникновении неисправностей, поломок, аварийных ситуаций (в том числе на лифтовом оборудовании), о необходимости уборки мест общего пользования (холл, лифтовая зона, придомовая территория), вопросы эксплуатации и текущего ремонта общедомового имущества, нарушениях правил противопожарной безопасности и общественного порядка и (или) регламента выполнения ремонтно-строительных работ, иные заявки, требующие вмешательства со стороны УК. Контролировать своевременное выполнение поданных заявок.

2.2.12. Не допускать расклейку объявлений в подъезде и/ или лифтах МКД. При обнаружении таких объявлений незамедлительно их удалять.

2.2.13. Оказывать иную посильную помощь жителям.

2.2.14. Быть готовым к контрольной проверке должностного лица Заказчика по соблюдению требований настоящего Положения.

2.3. Сотрудник может отсутствовать на основном месте работы в следующих случаях:

- при проведении осмотра подъезда;
- при выполнении заявок от жителей (нарушения режима тишины, общественного порядка и т.д.);
- при выяснении причин срабатывания пожарной сигнализации,
- в перерыв на отдых и прием пищи.

2.4. Сотрудник не имеет права передавать персональные данные собственников сторонним лицам, в т.ч. номера квартир, сроки проживания, личную информацию и т.п.

3. ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ И ОБЯЗАННОСТИ СОТРУДНИКА ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ КОНТРОЛЯ ВХОДА И ВЫХОДА ЖИТЕЛЕЙ ИЛИ ГОСТЕЙ

3.1. Сотрудник незамедлительно с момента поступления вызова с улицы по домофонной системе коллективного использования (далее - ДСКИ) обязан:

- ответить на звонок путем нажатия кнопки на пульте. Речь сотрудника следующая:

«Добрый день, чем могу вам помочь?»;

- выяснить, кем является звонящий (житель дома, посетитель, сотрудник службы).

3.2. В случае, если звонящий представляется жителем дома, по каким-либо причинам, не имеющим возможности самостоятельно открыть дверь (потерял ключи, никого нет дома), сотрудник обязан:

- спросить фамилию жителя, номер квартиры проживания;
- убедиться в достоверности представленных сведений со списком жителей и арендаторов (при его наличии) или через Администратора УК. В случае недостоверности представленных сведений, звонящего считать гостем;
- открыть жителю входную дверь, поздороваться, улыбнуться.

3.3. В случае, если звонящий представляется посетителем, по каким-либо причинам, не имеющим возможности самостоятельно попасть внутрь (у жителя в квартире отсутствует домофонная связь, не отвечает на звонок и др.), сотрудник обязан:

- спросить фамилию жителя, номер квартиры, в которую направляется посетитель;
- попросить посетителя подождать на линии;
- позвонить в обозначенную посетителем квартиру согласно списку жителей по внутреннему домофону, и уточнить – ожидают ли они посетителя.

3.4. В случае, если жители обозначенной квартиры действительно ожидают посетителя:

- открыть посетителю дверь;
- сделать запись в Журнале учета посетителей.

3.5. В случае, если жители обозначенной квартиры не ожидают данного посетителя либо в случае отсутствия ответа от жителей обозначенной квартиры:

- обосновать посетителю отказ в открытии входной двери.

3.6. В случае, если звонящий представляется работником лифтовой службы или службы ТО, сотрудник обязан:

- открыть входную дверь;
- попросить у сотрудника удостоверение, подтверждающее принадлежность к соответствующей службе.

3.7. В случае, если документы предъявлены и подтверждают принадлежность к соответствующей службе:

- вернуть удостоверение;
- разрешить пройти;
- сделать соответствующую запись в Журнале учета посетителей.

3.8. В случае, если документы не предъявлены или не подтверждают принадлежность к соответствующей службе:

- попросить вошедшего покинуть помещение;
- в случае отказа покинуть помещение, осуществить вызов сотрудников ГБР;
- сделать соответствующую запись в Рабочем журнале.

3.9. В случае, если звонящий представляется работником ремонтных служб, выполняющим ремонтные работы у жителя дома, согласно Разрешению, на допуск производства работ, сотрудник обязан:

- спросить фамилию жителя, номер квартиры, в которую направляется сотрудник ремонтной службы;
- убедиться в достоверности представленных сведений.

3.10. В случае, если жители ожидают сотрудника ремонтной службы по обозначенному адресу согласно Разрешения, на допуск производства работ:

- открыть входную дверь;
- попросить предъявить паспорт или иной документ, подтверждающий личность.

3.11. В случае, если звонящий представляется сотрудником Управляющей компании либо представителем Застройщика, сотрудник обязан:

- спросить ФИО сотрудника УК или представителя Застройщика;
- убедиться в соответствии представленных сведений со списком должностных лиц УК и/или представителей Застройщика;
- открыть входную дверь, поздороваться, улыбнуться;
- проверить документы, удостоверяющие личность;
- сделать соответствующую запись в Журнале учета посетителей, если на объект прибыли представители Застройщика сообщить об этом Администратору УК.

В случае, если документы не предъявлены или не подтверждают принадлежность к должностным лицам Управляющей компании:

- попросить вошедшего покинуть помещение;

- в случае отказа покинуть помещение, осуществить вызов сотрудников ГБР;
- сделать соответствующую запись в Рабочем журнале.

3.12. В случае, если звонящий представляется работником полиции, скорой помощи, пожарной службы, сотрудник обязан:

- открыть входную дверь;
- у сотрудников полиции и пожарной службы проверить служебное удостоверение;
- сделать соответствующую запись в Журнале учета посетителей;
- сообщить о прибытии сотрудников полиции/пожарной службы Управляющему объектом, а также собственнику (в случае необходимости).

3.13. В случае, если одновременно входит группа лиц и житель обращается с уведомлением что данные лица не являются его посетителями сотрудник обязан остановить входящих и выяснить причины посещения ими дома согласно вышеперечисленных пунктов.

3.14. В случае, если у курьера доставка на несколько адресов, то сотрудник обзванивает все указанные квартиры. При этом он допускается в дом при наличии одного и более подтверждений от квартир из списка его доставок. В Журнал регистрации заносятся все квартиры.

3.15. В случае, если ДСКИ по каким-либо причинам вышла из строя, сотрудник обязан:

- подать заявку на устранение неисправности диспетчеру;
- сделать соответствующую запись в Рабочем журнале;
- усилить контроль входа и выхода.

4. КОНТРОЛЬ ЗА ПРАВИЛАМИ ЭКСПЛУАТАЦИИ ЛИФТОВ

4.1. В случае выявления фактов нарушения Правил пользования пассажирским лифтом жителями сотрудник должен корректно сделать замечание и ознакомить с Правилами пользования лифта.

4.2. Подъем крупногабаритных грузов, строительных материалов и т.д. осуществляется строго на грузовом лифте.

4.3. Сотрудник обязан контролировать загрузку лифта согласно установленной нормы. Провести осмотр лифта после проведения работ по подъему грузов. В случае выявления повреждений сообщать Диспетчеру УК.

4.4. О всех происшествиях, связанных с некорректной работой лифтового оборудования сотрудник немедленно сообщает Диспетчеру УК.

5. ДЕЙСТВИЯ СОТРУДНИКА ПРИ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ И ЭКСТРЕННЫХ СИТУАЦИЯХ

5.1. При обнаружении пожара или признаков возгорания (появлении дыма, запаха горелой изоляции, искрения в электроприборах и проводах) сотрудник обязан:

- установить предполагаемое место возгорания и оценить степень возгорания;
- сообщить диспетчеру УК;
- оценить обстановку и по возможности приступить к тушению имеющимися средствами;

- при невозможности тушения своими силами эвакуировать людей из опасной зоны;
- не допускать посторонних к очагу пожара, кроме лиц, непосредственно участвующих в его ликвидации;

- при наличии пострадавших вызвать «скорую помощь» (по телефону «03», с мобильного телефона – «112») и оказать им первичную медицинскую помощь.

5.2. В случае обнаружения признаков аварии инженерных коммуникаций (появление следов протечки на потолке, стенах, трубах, течь воды из батарей, санитарно-технических приборов и т.п.) сотрудник обязан:

- установить место аварии и ее предполагаемую причину;
- доложить о происшедшем диспетчеру УК;

- при необходимости организовать эвакуацию людей из опасной зоны.

5.3. Действия сотрудника при обнаружении подозрительных предметов:

- незамедлительно доложить диспетчеру УК, старшему смены сообщив время, место, обстоятельства обнаружения подозрительного предмета, его внешние признаки, сведения о наличии и количестве людей на месте его обнаружения, о возможных последствиях в случае взрыва;
- в случае необходимости принять меры к эвакуации людей из опасной зоны;
- принять меры к ограждению опасного предмета, оцеплению опасной зоны и недопущению в нее людей;
- по прибытии на место происшествия работников полиции и МЧС оказывать им всяческое содействие;
- при получении от граждан сведений о подозрительном предмете, записать данные сообщившего их лица (Ф.И.О., адрес места жительства, номер телефона), выяснить обстоятельства обнаружения предмета.

6. ДЕЙСТВИЯ СОТРУДНИКА В ПРОЧИХ СИТУАЦИЯХ

6.1. В случае обнаружения выноса мебели, крупногабаритной техники (телевизор, холодильник и пр.) сотрудник обязан:

- остановить данного гражданина(н), спросить фамилию жителя дома, номер квартиры, из которой перемещается мебель, техника;
- позвонить жителю и уточнить правомерность выноса вышеуказанного имущества;
- в случае, если житель обозначенной квартиры подтверждает факт перевозки мебели, крупногабаритной техники пропустить данных лиц;
- сделать запись в Рабочем журнале.

6.2. В случае, если житель обозначенной квартиры не подтверждает факт перевозки мебели, крупногабаритной техники:

- воспрепятствовать выносу мебели, крупногабаритной техники путем устного предупреждения;
- в случае, если сторонние лица продолжают вынос мебели, крупногабаритной техники, вызвать старшего смены и сотрудников ГБР для задержания указанного лица до прибытия правоохранительных органов;
- при задержании нарушителей доложить по средствам связи о данном факте сотрудникам УК, зафиксировав при этом произошедшее в Рабочем журнале;
- далее действовать согласно указаниям должностного лица УК.

6.3. При проведении собственниками ремонта в помещении, сотрудник следит за выносом строительного мусора на 1 этаже и не допускает его скопление.

6.4. В случае обнаружения скопления строительного мусора сотрудник:

- осуществляет звонок в квартиру, в которой производится ремонт, при этом указывает на недопустимость складирования строительного мусора в местах общего пользования. В случае, если мусор не будет убран в течение 10 минут после поступления звонка, уведомляет об инциденте должностное лицо Управляющей компании;
- по данному факту производит запись в Рабочем журнале с указанием срока вывоза мусора.

7. ОТЧЕТНОСТЬ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

7.1. Составление ежемесячных отчетов с указанием:

- выявленных нарушений;
- предложения по улучшению обеспечения порядка, чистоты и безопасности Объектов;

- внесение предложений для оптимизации затрат и улучшения комфортного проживания жителей ЖК.

7.2. Отчет о происшествии (в случае происшествия). Содержит информацию о происшествии: что случилось, где, кто пострадал, какие действия были предприняты (с фотографиями ЧС), информирование Администрации Объекта незамедлительно.

7.3. Ведение записи в журнале о выявленных нарушениях, своевременное информирование о них должностного лица УК.

7.4. Ежемесячный отчет о безопасности объекта и ЧС.

8. ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ, ОКАЗЫВАЮЩЕМУ УСЛУГУ «БЕЗОПАСНОСТЬ»

8.1. Сотрудник должен:

- соблюдать требования настоящего Положения, должностной инструкции и правил внутреннего распорядка;

- быть доброжелательным и вежливым;

- иметь документ, удостоверяющий личность и постоянную или временную регистрацию по месту пребывания;

- быть одетым в согласованную с Заказчиком служебную форму установленного образца.

Внешний вид сотрудника должен подчеркивать высокий уровень культуры. Форма должна быть отглажена. Волосы на голове должны быть чистые, аккуратно подстриженные, причесанные. У мужчин лицо должно быть гладко выбрито, усы и борода – аккуратно подстрижены (при наличии);

- знать порядок действий при получении сигнала о пожаре и при ложном срабатывании пожарной сигнализации;

- знать места расположения и уметь пользоваться первичными средствами пожаротушения;

- иметь практические навыки организации эвакуации жителей из здания и управления потоками людей;

- знать расположение эвакуационных выходов и направление путей эвакуации в МКД;

- иметь средства мобильной связи, обеспечивающие бесперебойную связь на территории и в помещениях обслуживаемого МКД;

- быть обученным действиям при возникновении чрезвычайных ситуаций природного, техногенного или социального характера (пожар, обнаружение посторонних предметов, захват заложников и др.).



Предусмотренная форма одежды при несении службы.

8.2. При привлечении персонала руководствоваться физическим состоянием привлекаемого персонала и нормами нагрузки.

8.3. В случае отсутствия сотрудника на рабочем месте, либо в случае, если сотрудник допускает грубые нарушения правил работы, Исполнитель обязан заменить сотрудника в течение 3 (трех) суток. К грубым нарушениям правил работы относятся:

- самовольное оставление рабочего места;
- употребление любых спиртных напитков, включая слабоалкогольные;
- употребление наркотических или психотропных веществ;
- сон на посту.

9. КОНТРОЛЬ ИСПОЛНЕНИЯ

9.2. Деятельность сотрудника подотчетна УК.

9.3. Сотрудник имеет должностную инструкцию, которая хранится на рабочем месте сотрудника и предъявляется по первому требованию жителей МКД. Также на рабочем месте в обязательном порядке хранится настоящее Положение.

9.4. Контроль выполнения должностной инструкции и настоящего Положения возлагается на УК.

9.5. Ответственность сотрудника определяется перечнем нарушений и суммами штрафов за допущенные нарушения:

- при работе смены на объекте в неполном составе, штраф: за отсутствие каждого сотрудника на посту в полном размере из расчета среднечасовой стоимости оплаты работы поста;
- нахождение сотрудника на рабочем месте в состоянии алкогольного (иного) опьянения, распитие спиртных напитков и употребления иных (запрещенных) препаратов на территории МКД (и прилегающей территории) — 7 000 рублей (семь тысяч рублей) за каждый зафиксированный случай;
- сон во время рабочего времени — 2 500 рублей (две тысячи пятьсот рублей) за каждый зафиксированный случай;
- отвлечение на рабочем месте (запрещено смотреть планшет/телефон, читать газеты, журналы, слушать плеер, играть в игры, говорить по личному мобильному телефону и т.д.) в присутствии собственников, арендаторов, посетителей и представителей Заказчика и/или в случае, если это мешает выполнению сотрудником своих должностных обязанностей — 1500 рублей (одна тысяча пятьсот рублей) за каждый зафиксированный случай;
- курение сотрудника в неустановленном месте — 500 рублей (пятьсот рублей) за каждый зафиксированный случай. Место для курения возле урны вблизи входной группы для контроля входящих. Курение разрешено до 5 мин в конце каждого часа;
- нарушение установленной формы одежды, неопрятный внешний вид на рабочем месте: сотрудник не стрижен и/или не выбрит, элементы формы и/или обувь имеют грязь, повреждения или явные следы износа, некоторые элементы формы отсутствуют — 500 рублей (Пятьсот рублей) за каждый зафиксированный случай и устранение замечаний в течении 2 часов;
- нанесение вреда товарно-материальным ценностям – возмещение 100% от ущерба товарно-материальных ценностей, за исключением, если такой ущерб стал следствием пресечения противоправных действий нарушителя, то ущерб не подлежит возмещению;
- общение с использованием ненормативной лексики – 2 500 (две тысячи пятьсот рублей) за каждый зафиксированный случай.

9.6. За неоказание/ненадлежащее оказание услуги УК производит перерасчет собственникам за соответствующий период неоказания/ненадлежащего оказания услуг, который отражается в Едином платежном документе в месяце, следующем за месяцем оказания услуги.