

Регламент организации работы службы консьержей

1. При оказании услуг по организации работы службы консьержей, расположенной на территориях общего назначения Товарищества, Оператор должен руководствоваться:

1.1. Нормативными правовыми актами:

1	Ст. 10.2 ПДД РФ, Правила дорожного движения Российской Федерации
2	Закон Ленинградской области от 15.11.2022 № 143-оз «Об отдельных вопросах обеспечения права граждан на покой и тишину на территории Ленинградской области и о внесении изменения в статью 2.6 областного закона «Об административных правонарушениях»

1.2. Локальными нормативными документами Товарищества:

1	Правила осуществления хозяйственной деятельности ТСН СНТ «Репинские Усадьбы»
2	Регламент действий при пожаре ТСН СНТ «Репинские Усадьбы»

2. Термины:

Группа быстрого реагирования (ГБР)	Мобильное подразделение, в которое входят сотрудники охранной службы, имеющие оружие и средства натальной защиты, системы связи, а также транспорт. Главная задача группы – это экстренный выезд на объект в случае получения сигнала тревоги.
Консьерж-служба / служба консьержей	Совокупность оказываемых Оператором услуг, направленных на поддержание порядка, организацию контрольно-пропускного режима, а также своевременного реагирования на нештатные / экстренные ситуации в границах территории Товарищества. Служба не оказывает охранных услуг и не несет материальной ответственности в случае нанесения ущерба третьими лицами имуществу Товарищества или Владельцев.
Контрольно-пропускной пункт (КПП)	Специально оборудованное здание при въезде на территорию Товарищества для осуществления контроля в установленном Правилами Товарищества порядке за проходом людей и проездом транспортных средств на территорию.
Нештатная ситуация	Ситуация чрезвычайная, при которой происходит что-либо непредвиденное, непредусмотренное регламентом, с отклонением от установленного режима.
Нарушение тишины	Громкие строительные работы или несанкционированные празднования рабочими. К нарушениям тишины с земельных участков Владельцев Оператор подходит индивидуально, по ситуации.
Уполномоченный представитель Оператора	Лицо, осуществляющее операционный контроль за деятельностью Товарищества в рамках настоящего Договора

3. Общие положения

Настоящий регламент организации работы службы консьержей в границах территории Товарищества устанавливает перечень и порядок действий сотрудников консьерж-службы с целью осуществления сохранности общего имущества, поддержания внутреннего и общественного порядка, организации контрольно-пропускного режима, а также реагирования на нештатные / экстренные ситуации путем информирования соответствующих служб и/или контактных лиц.

В рамках оказания услуг по организации работы службы консьержей Оператор осуществляет подбор консьержей, их инструктаж, определение графика их работы, порядка смен. Сотрудники консьерж-службы имеют единую инструкцию и строго следуют ей. Контроль выполнения инструкции возлагается на Оператора.

Товарищество, в лице уполномоченных органов обязано проводить плановую и внеплановую проверку контроля качества услуг по организации работы службы консьержей. Плановая проверка проводится на основании графика, утвержденного Товариществом, внеплановая проверка проводится на основании обращений Владельцев.

4. Порядок оказания услуг

4.1. Режим работы и требования к сотрудникам службы консьержей

Служба консьержей работает круглосуточно. Одновременно в смене присутствует два сотрудника. Один обеспечивает проезд через КПП, второй выполняет задания на территории Товарищества в соответствии с инструкцией.

Рабочим местом сотрудников службы консьержей является здание КПП, расположенное на въезде на территорию Товарищества.

Сотрудники службы консьержей осуществляют мониторинг зон общего пользования посредством системы видеонаблюдения. Изображения с камер наблюдения находятся в постоянном доступе на мониторах системы видеонаблюдения в помещении КПП. Быстрый просмотр всех камер (просмотр увеличенного изображения) осуществляется один раз в 15 минут на предмет проверки порядка на территории. В случае отключения камер видеонаблюдения сотрудники службы информируют представителя инженерной службы.

Ключи от помещений, ворот, калиток, электрических шкафов хранятся в помещении КПП. Ключи выдаются сотрудниками службы консьержей уполномоченным лицам с регистрацией в журнале выдачи ключей. В журнале отражаются ФИО, телефон, время и назначение ключа. В конце (при передаче смены) проводится инвентаризация ключей. Все ключи должны быть на своих местах.

В конце каждой смены консьержи передают следующей смене всю необходимую информацию. В течение своей смены все наблюдения фиксируются в Электронный журнал передачи информации.

В распоряжении сотрудников консьерж-службы находится служебный автомобиль, маркированный проблесковым маячком желтого цвета, для осуществления регулярных объездов территории Товарищества.

Внешний вид сотрудников должен быть опрятным. Ношение сигнального жилета является обязательным. Ношение именного бейджа установленного образца на левой стороне груди является обязательным. Общение должно быть дружелюбным и всегда начинаться с приветствия. Тип общения не должен отличаться в зависимости от собеседника, сотрудники службы консьержей равно вежливо общаются со всеми.

4.2. Перечень действий / мероприятий сотрудников службы консьержей

4.2.1. Организация пропускного режима на территорию Товарищества

Пропускной режим реализуется круглосуточно, согласно утверждённым Правилам осуществления хозяйственной деятельности Товарищества (Раздел Правил о контрольно-пропускном режиме и правилах движения транспортных средств по территории Товарищества).

Грузовые автомобили с габаритной длиной более 10 метров сопровождают служебным автомобилем для фиксации нанесенного ущерба, если такой последует.

4.2.2. Объезд территории Товарищества

Сотрудники службы консьержей производят объезд (обход) территории поселка ежедневно, не реже одного раза в 2,5 часа. Объезд проводится на скорости не более 20км/ч с опущенными стеклами. При объезде проверяются и фиксируются в электронном журнале:

Фиксируемые объекты / состояния объектов	Состояние нормы
Нарушения порядка строительных работ	Дороги не должны быть перегорожены техникой, строительными материалами, контейнерами ПУХТО и т.п. Дорожное покрытие должно быть чистым. Работы с огнем производятся по правилам, неконтролируемого огня на участке нет, пыли от строительных работ на весь квартал нет и т.п.
Складирование мусора	Строительный мусор на индивидуальных участках складировать в специально огороженном месте, либо в ПУХТО. Вывозится регулярно. Пищевого и бытового мусора в контейнерах или кучах со строительным мусором нет.

Повреждения обочин, газона, фонарей и другого имущества поселка	Отсутствуют повреждения. При наличии - фиксация в электронном журнале, и передача информации уполномоченному представителю Оператора.
Состояние калиток и системы домофонов по границе территории Товарищества	Калитки закрыты, система домофона работает, дверь примагничена. Ворота для выезда квадроциклов закрыты, не распахнуты, замки закрыты
Нарушение тишины	Режим тишины соблюдается: Будние дни с 21.00 до 08.00 Выходные дни с 22.00 до 10.00
ТП (трансформаторные подстанции) и РЩ (распределительные щиты)	Все шкафы закрыты, замки висят, калитки в ТП закрыты.
Водозаборные скважины	При необходимости давление проверяется открытием на пару секунд крана для полива, установленного на горловине крышки. Открыть крышку, посмотреть уровень. Убедиться, что поплавков не запутался в проводах или не зацепился за лестницу. Убедиться, что крышки на месте, не открыты, дети рядом не играют.
Реклама любого вида	Любая реклама на территории поселка запрещена, кроме согласованной с Оператором.
Огонь, возгорание, дым	Нет возгораний и дыма на территории Товарищества и прилегающих к границе Товарищества территориях. Разрешено разведение огня в специально отведенных местах (бочках, кострищах). При пожаре, действуем согласно Регламенту действий при пожаре.
Запах газа	Отсутствует. При утечке газа вызываем аварийную службу, оцепляем место, выключаем подачу электричества.
Шум текущей воды на строящихся участках	Проверка мест ввода воды, отсутствуют незакрытые краны, порванные вводные трубы и т.п.
Чистота асфальтового покрытия	Асфальт без бетона, грязи, масляных пятен. Колеса автомобилей должны мыться перед выездом с участка.
Дренажные канавы	Чистые, не забиты мусором и не заросли травой.
Исправность освещения территории	Все системы освещения территорий общего назначения Товарищества работают исправно. Фиксировать все неисправные светильники, сообщать уполномоченному представителю Оператора.
Секции забора на местах	О снятых / повреждённых секциях забора на границе территории Товарищества незамедлительно сообщать уполномоченному представителю Оператора.
Поведение строителей	Пикники, шум, сушка вещей, прогулки по бульвару – запрещены. Строители могут работать на участках в рабочее время, передвигаться по поселку с определенной «рабочей» целью, но не гулять по бульвару и не общаться громко по телефону.
Иные нарушения правил осуществления хозяйственной деятельности	Описать вид нарушения, если оно не подходит ни к одному пункту выше. Сообщить уполномоченному представителю Оператора.

4.2.3. Реагирование на нештатные / экстренные ситуации

В случае возникновения в границах территории Товарищества нештатной ситуации, сотрудники консьерж-службы информируют уполномоченного представителя Оператора, Владельцев земельных участков, вызывают экстренные службы в случае необходимости. Для информирования, перед звонком собирают базовую информацию о происшествии.

4.2.3.1. Электроснабжение

В случае внепланового отключения электроснабжения Товарищества, сотрудники службы консьержей связываются с аварийной службой электроснабжающей организации, сообщают о внеплановом отключении электроэнергии, получают информацию о причинах отключения и возможных сроках восстановления подачи

электроэнергии, передают информацию представителю инженерной службы Оператора, уполномоченному представителю Оператора. Проверяют включение резервного генератора.

4.2.3.2. Газоснабжение

В случае любой нештатной ситуации на газопроводе в границах территории Товарищества, сотрудники службы консьержей информируют аварийную газовую службу, уполномоченного представителя Оператора, Владельца земельного участка. При повреждении газопровода предпринимают действия для ограничения прохода и проезда в зоне повреждения.

4.2.3.3. Водоснабжение

В случае внепланового отключения подачи воды сотрудники службы консьержей информируют уполномоченного представителя Оператора и представителя инженерной службы Оператора.

4.2.3.4. Пожар

При пожаре сотрудники службы консьержей руководствуются «Регламентом действий при пожаре», утвержденным Товариществом.

4.2.3.5. Противоправные действия

В случае выявления противоправных действий сотрудники службы консьержей предпринимают необходимые меры для немедленного вызова правоохранительных органов и группы быстрого реагирования. Информировать уполномоченного представителя Оператора, Владельца земельного участка, на котором совершено противоправное действие.