



УТВЕРЖДАЮ:

Начальник службы безопасности
А.В. Иванов

« 19 » 9 ноября 2022 г.

СОГЛАСОВАНО:

Председатель правления ТСЖ
А.С. Удовиченко

« 19 » 9 ноября 2022 г.

РЕГЛАМЕНТ

работы диспетчерской службы на объекте по адресу: ул. Ярославская дом 14

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Регламент работы диспетчерской службы на объекте по адресу: ул. Ярославская дом 14 (далее Регламент) устанавливает требования по поддержанию инфраструктуры жилого дома по адресу: ул. Ярославская дом 14 (далее ЖД) в рабочем состоянии, в том числе определяет порядок и правила приема заявок от собственников, гостей, администрации ЖД и смежных подразделений, ведение внутреннего документооборота, журналов и контроля работы смежных структур, обеспечивающих безопасность, бесперебойной работы инженерных систем и порядка на территории ЖД, общественных помещений.

1.2. Регламент обязателен для исполнения диспетчеру и должностным лицам, контролирующим качество оказываемых услуг.

2. НОРМАТИВНЫЕ АКТЫ

2.1. В Регламенте использованы ссылки на следующие нормативные документы:

Письмо Роспотребнадзора от 27.03.2020 N 02/5210-2020-24 «О проведении дезинфекционных мероприятий в офисных помещениях;

ГОСТ 12.0.004 Система стандартов безопасности труда. Организация обучения безопасности труда. Общие положения;

ГОСТ 12.1.004 Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования;

ГОСТ 12.4.026 Система стандартов безопасности труда. Цвета сигнальные, знаки безопасности и разметка сигнальная. Назначение и правила применения. Общие технические требования и характеристики. Методы испытаний;

ГОСТ Р 51929 Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами. Термины и определения;

ГОСТ Р 58495-2019 Лифты. Повышение безопасности лифтов, находящихся в эксплуатации;

ГОСТ Р 56037-2014 «Услуги диспетчерского и аварийно-ремонтного обслуживания».

3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В Регламенте применены термины, принятые по ГОСТ Р 51929, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1. Аварийно-диспетчерская служба: служба, в которой объединены функции аварийной и диспетчерской служб.

3.2. Диспетчер (оператор): должностное лицо диспетчерской службы, принимающее, перерабатывающее, анализирующее, фиксирующее поступающую информацию, заявки и обращения об аварийных ситуациях, неисправностях, обеспечивающее и отвечающее за

координацию действий аварийно-ремонтных служб при ликвидации аварийных ситуаций и неисправностей, в том числе при эксплуатации технических средств безопасности (далее ТСБ).

3.3. Исполнитель: лицо и представители Исполнителя, оказывающее услуги диспетчерского обслуживания.

3.4. Заказчик: председатель правления ТСЖ.

4. ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

При выполнении работы, Диспетчер руководствуется следующими требованиями и правилами:

4.1. Регламента.

4.2. Соблюдать требования, указанные в нормативных и локальных актах, утвержденных в ЖД.

4.3. Максимально быстро и четко выполнять работу по приему, передаче, фиксации и контролю за исполнением заявок, поступивших от собственников, гостей, смежных подразделений, структур и административного состава ЖД, в том числе при эксплуатации ТСБ.

4.4. Следить за актуальностью информации на доске информации, размещенной в диспетчерской и своевременно ее обновлять.

4.5. Соблюдать порядок по выдаче и приему ключей ответственным лицам.

4.6. Вести журналы оперативной деятельности, согласно требованиям Регламента.

4.7. Проявлять бдительность в вопросах безопасности собственников, гостей и их имущества, немедленно докладывать председателю правления ТСЖ, начальнику службы безопасности (далее СБ), заместителю начальника СБ обо всех подозрительных случаях.

4.8. Соблюдать меры противопожарной безопасности и правила охраны труда;

4.9. Не отвлекаться на личные дела во время работы, не вести личные разговоры по телефону, тем более в присутствии собственников/гостей/курьеров.

5. РАСПОРЯДОК РАБОЧЕГО ДНЯ ДИСПЕТЧЕРА

Начало рабочего дня 8:30-9:00.

Окончание рабочего дня 8:30-9:00.

Перерыв на обед с 13:00-13:30, с 17:00-17:30, на отдых с 00:00 до 06:00.

5.1. В начале смены Диспетчер должен:

5.1.1. Уточнить особенности состояния дел по ЖД у сменяемого Диспетчера.

5.1.2. Принимать имущество по описи, ключи по списку и документацию, делать запись в журнале.

5.1.3. Проверить Журналы учета заявок, их отработку и закрытие.

5.1.4. Проверить исправность телефонной связи.

5.1.5. Проверить наличие ключей от помещений по спискам.

5.1.6. Совместно со сменяемым Диспетчером проверить работоспособность технических средств и ТСБ, установленных в помещении диспетчерской.

5.1.7. Направлять фото заступившего Диспетчера до 09:30 утра, в полный рост, в группу: Ярославский 14, в ватсапе.

5.1.8. После приема дежурства сделать соответствующую запись в журнале.

5.2. В течении смены Диспетчер должен:

5.2.1. Находиться на 1 этаже в помещении диспетчерской на рабочем месте (далее РМ), в течение всего рабочего времени.

5.2.2. Осуществлять ведение журналов оперативной деятельности, и онлайн автоматизированной системы сбора и обработки информации от инженерных систем Кристалл (далее Кристалл).

5.2.3. Выполнять работу по приему, передаче, фиксации и контролю за исполнением заявок, поступивших от собственников, гостей, смежных подразделений, структур, административного состава ЖД, в том числе при эксплуатации ТСБ.

5.2.4. Производить контроль исполнения принятых заявок, контролировать прибытие специалистов аварийных служб ремонтно-строительных организаций (далее РСО) и снимать заявки с контроля по мере исполнения, делая отметку в Журнале учета заявок и онлайн Кристалл.

5.2.5. Доводить заявки до дежурных специалистов аварийно-диспетчерских служб по направлениям ответственности.

5.2.6. Сообщить инициатору заявки о факте вызова и ориентировочном времени прибытия аварийных служб РСО.

5.2.7. Осуществлять контроль состояния и параметров технических средств, и ТСБ ЖД по средствам индикации, и контроля.

5.2.8. Своевременно и правильно реагировать на срабатывание технических средств и ТСБ.

5.2.9. В случае проведения отключения отдельных стояков, участков коммуникаций или всей системы, от общих сетей, проведения мероприятий по прекращению подачи (ретрансляции) энергоресурсов непосредственно до потребителей при проведении работ по устранению технологического сбоя и (или) неисправности, проведении ремонтных работ, немедленно сообщать об этом собственникам жилых и нежилых (коммерческих) помещений, с указанием предварительного времени отсутствия ресурсов (воды, электричества, тепла).

5.2.10. При возникновении аварийной ситуации организовывать взаимодействие с противопожарной службой МЧС, аварийными службами по обслуживанию лифтов, при наличии - газовой службой, городскими аварийными службами.

5.2.11. В случае невозможности выполнить заявку по вине Ресурсоснабжающих организаций, немедленно поставить в известность председателя правления ТСЖ, вызывать специалистов через аварийные службы этих организаций, по списку телефонов Экстренных служб предоставленному председателем правления ТСЖ.

5.2.12. Список телефонов Экстренных служб формирует председатель правления ТСЖ, в случае планирования внесения изменения в список телефонов Экстренных служб председатель правления ТСЖ уведомляет начальника СБ, заместителя СБ не позднее, чем за 3 (три) рабочих дня до внесения изменений.

5.2.13. Выдавать ключи от технологических помещений и дверей по списку ключей для выдачи-приема ответственным лицам и на основании списка ответственных лиц за получение и сдачу ключей, предоставленными и подписанными председателем правления ТСЖ, с записью в Журнал выдачи-приема ключей ответственным лицам.

5.2.13.1. Полученные ключи должны быть сданы ответственными лицами в день их получения.

5.2.14. По согласованию с председателем правления ТСЖ, по телефону: получать, кратковременно хранить и передавать корреспонденцию/посылки/ключи для жильцов, при получении делать запись в журнал, после передачи корреспонденции/посылки/ключей жильцам, делать запись в журнал.

5.2.15. Принятие любой корреспонденции/посылок/ключей осуществляется строго по заявке и согласованию с председателем правления ТСЖ, с обязательным информированием (устно и письменно) о том, что Диспетчер не несет материальной ответственности за сохранность материальных ценностей.

5.2.16. Поддерживать чистоту и порядок в помещении диспетчерской, на РМ.

5.2.17. В общении с собственниками жилых и нежилых (коммерческих) помещений, представителями государственных и иных структур, администрацией ЖД и смежными подразделениями и структурами соблюдать вежливость и корректность.

5.2.18. Выяснять цель нахождения на территории ЖД и в ЖД подозрительных/посторонних лиц, при необходимости сообщать по телефону начальнику СБ, заместителю начальника СБ, вызывать наряд полиции по номеру телефона: 112, принимать меры к восстановлению порядка.

5.2.19. При обнаружении на территории ЖД и в ЖД подозрительных предметов, сумок, коробок, пакетов сообщать по телефону начальнику СБ, заместителю начальника СБ, при необходимости вызывать наряд полиции по номеру телефона: 112, принимать меры к восстановлению порядка.

5.2.20. При обнаружении пропажи, попытки хищения, незаконных действий в отношении имущества ЖД или при обнаружении действий, нарушающих общественный порядок принимать меры к восстановлению порядка, незамедлительно сообщать по телефону начальнику СБ, заместителю начальника СБ, в полицию по номеру телефона: 112.

5.3. При сдаче дежурства Диспетчер должен:

5.3.1. Перед окончанием смены Диспетчер должен убедиться, что не осталось неотработанных заявок, неп прочитанных писем/сообщений, поручений и привести в порядок помещение диспетчерской, РМ (чистоту рабочего стола/стойки, пола, санузла, отсутствие личных вещей в открытых зонах).

5.3.2. Довести до заступающего Диспетчера особенности состояния дел в ЖД, произошедших за смену аварийных ситуациях и вызовах аварийных служб (если таковые были).

5.3.3. Заявки и поручения, которые по объективным причинам не могли быть выполнены в рабочую смену, передаются сменщику в устном виде, обозначая все нюансы.

6. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ

Диспетчерская служба обеспечивает оказание услуг по диспетчерскому обслуживанию ЖД в соответствии с требованиями Регламента, Стандарта работы диспетчера на объекте по адресу: ул. Ярославская дом 14, установленными Нормативными актами ЖД и Законодательством РФ.

6.1. Диспетчерская служба, Диспетчер должны быть обеспечены:

6.1.1. Отдельным помещением, РМ.

6.1.2. Журналами учета и контроля.

6.1.3. Средствами связи, в том числе и оперативной с рабочими аварийно-ремонтных служб, находящимися на линии.

6.1.4. Картой (схемой) местности.

6.1.5. Списком и адресами аварийно-ремонтных и диспетчерских служб, журналом учета аварий, служебными телефонами руководителей аварийно-ремонтных и диспетчерских служб.

6.1.6. Комплектом технической документации технических средств и ТСО ЖД на РМ.

6.1.7. Списком ключей для выдачи-приема ответственным лицам.

6.1.8. Списком ответственных лиц за получение и сдачу ключей.

6.2. Работа с заявками

6.2.1. Диспетчер обеспечивает прием и выполнение работ (услуг) по заявкам.

6.2.2. Диспетчер должен ответить на звонок незамедлительно (2-5 гудков).

6.2.3. Если по какой-то причине диспетчер не успел ответить на звонок, нужно перезвонить в течение 5 (пяти) минут с момента поступления звонка.

6.2.4. Каждая заявка заносится в соответствующий журнал и в онлайн диспетчерскую КВАДО.РУ.

6.2.5. Диспетчер выясняет причину и характер обращения, уточняет контактный номер телефона, ФИО, адрес.

6.2.5.1. Диспетчер доводит содержание заявки до соответствующего специалиста и/или службы и принимает оперативные решения о взаимодействии с аварийно-ремонтными службами (бригадами, специалистами), в том числе заносит в журналы данные об авариях, неисправностях или перерывах в работе систем инженерно-технического обеспечения ЖД.

6.2.6. Для обеспечения безопасной работы лифта, в том числе при подключении к устройству диспетчерского контроля, исполнитель выполняет требования, установленные в технических регламентах и других нормативно-правовых актах, в том числе ГОСТ Р 55000, ГОСТ Р 55963.

6.2.7. Результаты отработки заявки должны контролироваться Диспетчером.

6.3. Выезд аварийной службы на объект

6.3.1. Сотрудники аварийно-диспетчерской службы должны иметь при себе необходимые оборудование и материалы, служебное удостоверение и опознавательный знак в виде бейджа, нашивки на одежде с указанием организации, ФИО и профессиональной специализации.

6.3.2. Если ремонт необходим внутри помещений ЖД, Диспетчер должен заранее предупредить собственника, назвать дату и время приезда аварийки, ФИО сотрудников.

6.3.3. По факту прибытия аварийно-диспетчерской службы Диспетчер должен зафиксировать время прибытия, внести данные в журнал и в онлайн Кристалл.

6.3.3.1. Выдать представителю аварийной службы ключ от помещения согласно списка за получение-выдачу ключей ответственным лицам, информация по выдаче и получение ключа заносится в журнал приема-выдачи ключей ответственным лицам.

6.3.3.2. Контролировать возврат выданного ключа ответственному лицу.

6.3.3.2.1. В случае невозврата ключа ответственным лицом, Диспетчер оставляет заявку оператору аварийной службы и заносит информацию в журнал приема-выдачи ключей ответственным лицам.

7. ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ ДИСПЕТЧЕРА ПРИ ПОЛУЧЕНИИ СИГНАЛОВ О ПОЖАРЕ И НЕИСПРАВНОСТИ УСТАНОВОК ПРОТИВОПОЖАРНОЙ ЗАЩИТЫ.

7.1. При поступлении сигнала на пульт пожарной сигнализации, Диспетчер ОБЯЗАН:

7.1.1. Определить месторасположение сработавшего пожарного извещателя пожарной сигнализации (далее ИП), максимально быстро установить в каком помещении, где сработал ИП для того, чтобы визуальным осмотром убедиться в наличии или отсутствии пожара (ложное или истинное срабатывание).

7.2. При обнаружении пожара (истинное срабатывание):

7.2.1. Сообщить о пожаре по телефону «01» («112» с мобильного), сообщив адрес объекта, что горит, свою фамилию и номер телефона, с которого передается сообщение.

7.2.2. Сообщить о пожаре председателю правления ТСЖ, начальнику СБ, заместителю начальника СБ.

7.3. При отсутствии пожара (ложное срабатывание):

7.3.1. Осуществить сброс сигнала.

7.3.2. Сообщить о ложном срабатывании председателю правления ТСЖ.

7.3.3. Сообщить в организацию, осуществляющую техническое обслуживание сигнализации о ложном срабатывании сигнализации.

8. ЖУРНАЛЫ ОПЕРАТИВНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Обязательны к ведению следующие журналы:

8.1. Журнал учета заявок населения на оперативное устранение неисправностей и повреждений инженерного оборудования в ЖД.

8.2. Журнал регистрации работ по техническому обслуживанию средств обеспечения пожарной безопасности зданий и сооружений.

8.3. Объектовый журнал по техническому обслуживанию и ремонту систем безопасности.

8.4. Журнал приема-выдачи ключей ответственным лицам.

9. ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

9.1. Регламент действует с момента подписания и на протяжении всего срока действия Договора

9.2. Исполнитель не реже чем один раз в год пересматривает настоящий Регламент на соответствие требованиям нормативных документов.

9.3. По итогам рассмотрения Исполнитель совместно с Заказчиком может принять решение о продлении действия настоящего Регламента без изменений.

9.4. В этом случае действие документированной процедуры продлевается на следующий год, для чего Стороны делают запись в Листе регистрации изменений всех экземпляров Регламента: «Срок действия продлен до _____ года», расписываются и ставят дату.


9.5. В противном случае Исполнитель и/или Заказчик делает запись: «Требуется пересмотра. Срок действия продлен догода» (срок продления в этом случае не должен превышать один месяц), расписывается и ставит дату.

9.6. Такая запись инициирует начало пересмотра данной процедуры.

9.7. Решение об изменении Регламента принимают представители Сторон на основании указаний одной из сторон, предложений внутренних аудиторов, руководителей подразделений, результатов анализа установленных и предвидимых несоответствий, а также

рекомендаций проверяющих представителей Исполнителя.

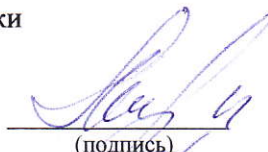
Подготовил: заместитель начальника СБ



С.Б. Воронов

С регламентом работы диспетчерской службы по адресу: ул. Ярославская дом 14 ознакомлен(а), один экземпляр получил(а) на руки и обязуюсь хранить его на рабочем месте:

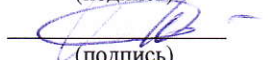
Дата «20» января 2022 г.



(подпись)

Маринова А.А.
(расшиф. подписи)

Дата «21» января 2022 г.



(подпись)

Александров М.В.
(расшиф. подписи)

Дата « » 2022 г.

(подпись)

(расшиф. подписи)

Дата « » 2022 г.

(подпись)

(расшиф. подписи)

Дата « » 2022 г.

(подпись)

(расшиф. подписи)

Дата « » 2022 г.

(подпись)

(расшиф. подписи)