

# Должностная инструкция диспетчера ОДС

## 1. Общие положения

1.1. Настоящая должностная инструкция определяет функциональные обязанности, права и ответственность диспетчера диспетчерской службы.

1.2. Диспетчер диспетчерской службы (далее - диспетчер) назначается на должность и освобождается от должности приказом Руководителя.

1.3. На должность диспетчера назначается специалист, имеющий высшее техническое или среднее профессиональное образование, стаж и опыт работы в сфере жилищно-коммунального хозяйства не менее 1 года.

1.4. В своей деятельности диспетчер руководствуется:

- законодательством Российской Федерации;
- постановлениями и распоряжениями Правительства Москвы;
- Уставом ТСН ЛИРА;
- правилами внутреннего трудового распорядка;
- приказами и указаниями Руководителя;
- действующими регламентами взаимодействия, методическими документами;
- настоящей должностной инструкцией.

1.5. Диспетчер должен знать:

1.5.1. Правовые акты Правительства Москвы, регламентирующие деятельность ТСН, распоряжения префекта Южного АО, касающиеся деятельности ТСН.

1.5.2. Положение об объединенной диспетчерской.

1.5.3. Внутренние руководящие документы ТСН (приказы Руководителя, инструкции, регламенты и т.д.).

1.5.4. Правила внутреннего трудового распорядка.

1.5.5. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты.

1.5.6. Тип и принципы управления инженерным оборудованием, эксплуатируемой диспетчерской службой.

1.5.7. Нормативы Москвы по эксплуатации жилищного фонда:

- ЖНМ-96-01/5 "Работы, выполняемые при технических осмотрах и по заявкам населения в счет платы за техническое обслуживание зданий";

- ЖНМ-2006/01 "Работы аварийного характера в жилых зданиях";- ЖНМ-2006/03 "Регламент взаимодействия жилищных и энергосберегающих организаций при отключениях систем теплоснабжения и водоснабжения, теплоснабжения и водоснабжения жилых зданий";

- ЖНМ-2004/01 "Регламент подготовки к зимней эксплуатации систем тепло- и водоснабжения жилых домов, оборудования, сетей и сооружений топливно-энергетического и коммунального хозяйства города Москвы".

Федеральные нормативы:

- Правила технической эксплуатации тепловых энергоустановок (утв. Минэнерго России от 24.03.2003 N 115);

- МДК 2-03.2003 "Правила и нормы технической эксплуатации жилищного фонда";

- ГОСТ Р 51617-2000 "Жилищно-коммунальные услуги";

- Правила предоставления коммунальных услуг гражданам (утв. постановлением Правительства РФ от 23.05.2006 N 307).

1.5.8. Расположение дома и состав инженерного оборудования, источники тепло-, водо-, энергоснабжения здания.

1.5.9. Порядок взаимодействия ОДС со службами МЧС и дежурно-диспетчерскими службами органов исполнительной власти г. Москвы при угрозе или возникновении чрезвычайных ситуаций.

1.5.10. Основные технические параметры содержания жилищного фонда, качественного тепло-, водо-, энергоснабжения, порядок установки, эксплуатации приборов учета, расчета по их показаниям (индивидуальным и коллективным).

1.5.11. О наличии графиков ограничений и отключений потребителей при дефиците мощностей ресурсоснабжения или угрозе аварии.

1.5.12. Порядок действий при снижении качества предоставления коммунальных услуг или перерывах, превышающих их допустимую продолжительность.

1.5.13. Порядок доступа в технические помещения дома.

## **2. Должностные обязанности**

Диспетчер обязан:

2.1. Осуществлять контроль работы за своевременным устранением нарушений порядка пользования (эксплуатации) следующего инженерного оборудования:

- лифтов;
- систем отопления и горячего водоснабжения (тепловых пунктов, бойлерных, котельных, элеваторных узлов);
- систем холодного водоснабжения (насосных установок и т.п.) и водоотведения;
- электрооборудования дома, дежурного освещения лестничных клеток, подъездов и дворовой территории;
- запирающих устройств в доме;
- установок и средств автоматизированной противопожарной защиты здания;
- при открывании дверей подвалов, чердаков, машинных помещений лифтов, щитков.

2.2. Контролировать, совместно с штатными сотрудниками ТСН, параметры давления, температуру и расход в узловых точках систем холодного и горячего водоснабжения, центрального отопления.

2.3. Контролировать, совместно с штатными сотрудниками ТСН, работоспособность общедомовых приборов учета.

В случае некорректных показаний приборов учета незамедлительно принять меры по вызову представителей организации, обслуживающей общедомовые приборы учета, на предмет обследования, выявления и устранения неисправностей.

2.3. Контролировать обеспечение двухсторонней громкоговорящей связи с абонентами (пассажирами лифтов, подъемных платформ для инвалидов, жильцами, дворниками), служебными помещениями, организациями по обслуживанию жилищного фонда.

2.4. Обеспечивать прием заявок населения, их регистрацию в журнале заявок населения с помощью автоматизированной системы учета и контролировать их выполнение.

2.5. Соблюдать телефонный этикет и культуру общения при приеме заявок от населения. При получении заявки диспетчер должен назвать свою фамилию и номер зарегистрированной заявки. Спокойно, грамотно, вежливо вести диалог с заявителями, предоставлять им необходимую информацию в рамках компетенции диспетчерской службы.

2.6. При наличии соответствующего оборудования обеспечивать запись переговоров с заявителями на магнитофонную ленту (диск).

2.7. Выдавать задания исполнителям ремонтных и аварийно-восстановительных работ.

2.8. Обеспечить хранение всех ключей от нежилых помещений в соответствии с требованиями, ведение журнала выдачи-возврата ключей.

2.9. Вести учет статистических данных о фактах и времени непредоставлении коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества.

2.10. Выполнять поручения и указания Управляющего.

2.11. Для выполнения должностных обязанностей диспетчер должен уметь:

- свободно пользоваться средствами обеспечения диспетчеризации и оргтехники;
- оповещать аварийные службы соответствующих организаций об авариях на наружных инженерных коммуникациях, а также ГУ ИС района, направлять дежурный персонал для обеспечения доступа к месту аварии для ограждения опасных зон и оказания помощи при устранении аварийных ситуаций. Контролировать сроки выполнения аварийно-восстановительных работ, ремонта сетей и оборудования, связанные с перерывами в предоставлении услуг населению;

- правильно и технически грамотно формулировать цель вызова аварийных и оперативных служб, квалифицированно вести оперативные переговоры с работниками диспетчерских служб районов ОАО "МК", ОАО "Московская городская электросетевая компания", МГУП "Мосводоканал", ГУП "Москоллектор", ГУП "Мосводосток", филиалов ОАО "Московская объединенная энергетическая компания", подразделениями ГУП "Моссвет", МГУП "Мослифт", ОАО "МОС ОТИС" и др.;- при поступлении информации о несчастном случае, связанном с эксплуатацией лифтов или другого инженерного оборудования, вызывать "Скорую медицинскую помощь", незамедлительно оповестить Управляющего, по возможности, обеспечить силами дежурного персонала сохранность обстановки, при которой произошел несчастный случай;

- при возникновении форс-мажорных ситуаций в нерабочее для организации время (обильные снегопады, гололед, резкая смена температуры наружного воздуха, аварийное состояние конструкций, необходимость очистки кровель от снега и наледи) проинформировать Управляющего в целях обеспечения безопасности граждан, принять меры к ограждению опасных зон;

- регистрировать поступившие заявки и сигналы с использованием технических или иных средств регистрации, добиваться их исполнения в сроки, указанные в Нормативе ЖНМ-96-01/5 "Работы, выполняемые при технических осмотрах и по заявкам от населения в счет платы за техническое обслуживание зданий".

2.12. При выполнении своих служебных обязанностей диспетчер не должен:

- переадресовывать заявителя по вопросу устранения нарушений в содержании конструктивных элементов, качества услуг тепло-, водо- и электроснабжения в диспетчерские службы иных организаций;

- оставлять инженерное оборудование и технические средства связи, установленные в диспетчерской, без присмотра.

2.13. В случае открытия дверей технических и служебных помещений диспетчер должен:

- проверить журнал выдачи ключей;
- убедиться, что в данном помещении не проводятся плановые или аварийные работы (убедиться в наличии соответствующих технических специалистов);

- в случае если в данном помещении отсутствует технический персонал, проводящий работы, направить туда представителя эксплуатирующей (обслуживающей) организации для проверки исправности двери с предварительной записью в соответствующий журнал данной неисправности;

- в случае несанкционированного проникновения посторонних лиц в технические и служебные помещения диспетчер обязан немедленно сообщить о случившемся в территориальный отдел внутренних дел и Управляющему