

ПОЛОЖЕНИЕ О ДИСПЕТЧЕРСКОЙ СЛУЖБЕ ТСН “ЛИРА”

1. Общая часть

1.1. Объединенная диспетчерская служба (далее по тексту - ОДС), являющаяся структурным подразделением ТСН “Ли́ра” (далее ТСН), осуществляющая:

- контроль работы инженерного оборудования и систем здания;
- координацию действий организаций и штатных сотрудников ТСН, эксплуатирующих и обслуживающих оборудование инженерных систем и конструктивных элементов здания.

1.2. ОДС в своей работе руководствуется настоящим Положением, действующим законодательством Российской Федерации, нормативными и регламентирующими документами, инструкциями, приказами, распоряжениями и постановлениями.

1.3. ОДС является основным звеном управления контроля работы инженерного оборудования и систем, расходования ресурсов в здании.

1.4. ОДС охватывает (контролирует) территорию, принадлежащую ТСН и имеет возможность передачи необходимой информации Управляющему ТСН, Председателю правления ТСН, а также в органы исполнительной власти, префектуру Южного округа, управу Даниловского района, управляющую организацию (при наличие таковой), обслуживающие организации, экстренные службы.

1.5. В перспективе ОДС оснащается автоматизированной системой диспетчерского контроля и управления работой инженерного оборудования и систем здания.

2. Назначение и функции объединенной диспетчерской службы

2.1. ОДС предназначена для:

- осуществления контроля работы инженерного оборудования и систем дома;

- координации и контроля выполнения работ по техническому обслуживанию оборудования и инженерных систем, проводимых обслуживающими организациями;
- сбора информации и осуществления контроля состояния и уборки придворовой территории, очистки фасадов и кровель зданий;
- принятия оперативных мер в случае возникновения экстренных ситуаций;
- контроля выполнения заявок, поступающих от населения.

2.2. В соответствии со своим предназначением ОДС решает весь спектр задач, связанных с эксплуатацией и техническим обслуживанием инженерного оборудования и систем здания:

- контроль выполнения и координация работ по техническому обслуживанию инженерных систем и оборудования;
- прием заявок от населения, организация работы по исполнению заявок силами штатных сотрудников и обслуживающих организаций и контроль исполнения работ;
- ведение журнала приема заявок
- контроль исполнения поступивших заявок
- контроль технического состояния дома и инженерных сооружений;
- организация принятия оперативных мер по обеспечению безопасности граждан в местах аварийного состояния конструктивных элементов здания;
- получение информации, организация и контроль своевременной уборки территории дома, очистки кровель от снега и наледей силами обслуживающих организаций или штатных сотрудников;
- оповещение и координация действий обслуживающих организаций и штатных сотрудников в случае возникновения аварийных ситуаций;
- оповещение аварийных и экстренных служб и принятие оперативных мер для обеспечения безопасности в случае возникновения аварий, техногенных и природных катастроф, террористических актов.

2.3. Деятельность ОДС осуществляется в соответствии с:

- Настоящим положением;
- Правилами устройства безопасной эксплуатации лифтов ПБ 10-558-03.

2.4. В распоряжении диспетчеров ОДС должны находиться:

- технические характеристики дома;
- планы капитального ремонта;
- планы подготовки к сезонной эксплуатации в зимний период - до 1 сентября, в летний период - до 25 апреля;
- схемы отключения стояков с указанием номеров квартир, передаваемые обслуживающими организациями или

штатными сотрудниками;

- список номеров телефонов ответственных сотрудников префектуры Южного административного округа, управы Даниловского района, Ростехнадзора, Управляющих организаций или Управляющего, обслуживающих организаций, а также аварийной службы;

- график дежурства диспетчеров ОДС, утверждаемый Управляющим.

3. Структура и организация работы объединенной диспетчерской службы

3.1. ОДС подчиняется Управляющему или Председателю Правления. Действия диспетчеров ОДС определяются их должностными и служебными инструкциями

3.2. В случае возникновения аварийных ситуаций на подконтрольном инженерном оборудовании и системах, вызванных сбоями в их работе, а также в случае возникновения экстренных ситуаций, связанных с возникновением техногенных или природных катастроф, террористических актов, дежурный диспетчер ОДС действует в соответствии со служебной инструкцией

3.3. Действия обслуживающих организаций в случае возникновения ситуаций, указанных в п. 3.2 настоящего Положения, а также их повседневная деятельность регламентируются положениями, заключенными договорами на техническое обслуживание систем, Регламентами по техническому обслуживанию и Регламентами действия в аварийных ситуациях.

3.4. Дежурный диспетчер ведет документацию, предусмотренную служебной инструкцией. Сроки хранения журналов - не менее трех лет после внесения последней записи.

4. Ответственность

4.1. Ответственность за качество и своевременность выполнения функций ОДС несет диспетчер.

4.2. На диспетчера возлагается персональная ответственность за:

- соблюдение действующего законодательства в процессе выполнения своих обязанностей;
- составление, утверждение и представление достоверной информации о деятельности ОДС;
- соблюдение требований нормативных документов, определяющих порядок организации выполняемых работ;
- соблюдение режима доступа к информации, являющейся конфиденциальной, а также за использование этой информации сотрудниками.

4.3. Ответственность специалистов ОДС устанавливается должностными инструкциями и действующим законодательством.

5. Права

5.1. Для осуществления своей деятельности ОДС имеет право запрашивать и получать от Управляющего документы и информацию, необходимые для выполнения возложенных функций.

3.2. Привлекать сотрудников ТСН ЛИРА для решения вопросов деятельности ОДС.

3.4. Вносить предложения Управляющему по вопросам, входящим в компетенцию ОДС.

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, теплотребления и водопотребления 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 Р51617-2000 "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 "МТК", 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.

3. Права

Диспетчер имеет право:

3.1. Знакомиться с документами, определяющими его права и обязанности по занимаемой должности, квалификационными требованиями к персоналу диспетчерской службы.

3.2. Вносить предложения Управляющему по совершенствованию работы диспетчерской службы.

3.3. Обращаться к Управляющему по спорным вопросам, возникающим при исполнении своих должностных обязанностей.

3.4. Повышать свою квалификацию.

4. Ответственность

Диспетчер несет ответственность:

4.1. За ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей инструкцией, - в соответствии с действующим трудовым законодательством РФ.

4.2. За правонарушения, совершенные в процессе своей деятельности, - в соответствии с действующими административным, уголовным и гражданским законодательством РФ.

4.3. За причинение материального ущерба - в соответствии с действующим трудовым и гражданским законодательством РФ.

4.4. За несоблюдение правил внутреннего трудового распорядка, техники безопасности и пожарной безопасности.

4.5. За сохранность рабочей документации, несанкционированное использование конфиденциальной информации, выдачу конфиденциальной информации, затрагивающей права и законные интересы граждан, третьим лицам.

4.6. За предоставление руководству ложной или искаженной отчетной и другой информации.

5. Заключительные положения

5.1. Настоящая инструкция вступает в силу с даты ее утверждения.

5.2. В случае изменения объема обязанностей диспетчера диспетчерской службы настоящая инструкция подлежит переоформлению и повторному утверждению в установленном порядке.

С инструкцией ознакомлен(а)

_____ " __ " _____ 20__ г.
подпись Ф.И.О.

ИНСТРУКЦИЯ

ДЕЙСТВИЙ ДИСПЕТЧЕРОВ ОДС ПРИ ВОЗНИКНОВЕНИИ АВАРИЙНЫХ СИТУАЦИЙ

1. Диспетчер ОДС ведет непрерывный контроль работы инженерного оборудования подконтрольных объектов, регистрирует параметры его работы и немедленно принимает меры по устранению отказов, инцидентов и аварий.

2. Обо всех авариях или перерывах в работе систем водоснабжения, канализации, теплоснабжения, электроснабжения, лифтов, диспетчер ОДС направляет сообщения в аварийную службу, Ростехнадзора, в аварийные службы специализированных организаций, осуществляющих техническое обслуживание и ремонт данных инженерных систем.

3. Диспетчер ОДС должен передавать информацию об авариях на инженерных и конструктивных элементах помимо перечисленных выше организаций непосредственно Управляющему.

4. О крупных авариях после принятия оперативных мер диспетчер ОДС немедленно докладывает Управляющему, руководству ТСН, Ростехнадзора и Мосжилинспекции.

5. В случаях возгорания диспетчер ОДС докладывает в ГО ЧС и одновременно принимает меры по организации безопасности граждан.

6. В случае возникновения техногенных катастроф или террористических актов оператор действует в соответствии с инструкцией, разработанной и утвержденной ГО ЧС.

ИНСТРУКЦИЯ

ПО ПОРЯДКУ ХРАНЕНИЯ, УЧЕТА И ВЫДАЧИ КЛЮЧЕЙ ОТ СЛУЖЕБНЫХ И ТЕХНИЧЕСКИХ ПОМЕЩЕНИЙ, КОНТРОЛИРУЕМЫХ ОДС

1. Ключи от служебных и технических помещений, находящихся под контролем Объединенной диспетчерской службы, хранятся в помещении дежурного диспетчера в специальных шкафах, закрываемых на замок.

Все ключи и места их расположения в шкафах должны быть промаркированы соответствующим образом с указанием адреса и названия помещения, к которому они относятся.

2. Учет и выдача ключей ведутся в специальном журнале

При приемке и сдаче дежурств дежурные диспетчеры делают обязательные записи о наличии ключей в ОДС.

3. Выдача ключей осуществляется на основании допуска (аккредитации) технических специалистов эксплуатирующих и обслуживающих организаций в соответствии с заключенными договорами между этими организациями и ТСН на выполнение определенных видов работ с обязательной записью в журнале с указанием:

- а) помещения и адреса, от которого выдаются ключи;
- б) Фамилии И.О. лица, получившего ключи;
- в) должности и организации лица, получившего ключи;
- г) даты и времени выдачи ключей;
- д) подписи лица, получившего ключи;
- е) подписи дежурного диспетчера, выдавшего ключи.

При возврате ключей:

- ж) даты и времени возврата ключей;
- з) подписи лица, сдающего ключи;
- и) подписи дежурного оператора, принявшего ключи.

4. Передача ключа третьим лицам без соответствующей записи в журнале запрещена.

5. Допуск сторонних специалистов для производства работ во все специализированные технические помещения, кроме подвалов, технических подполий, чердаков и крыш, осуществляется в присутствии специалистов от организаций, осуществляющих эксплуатацию и техническое обслуживание этих помещений.

6. Дублирование ключей специалистами эксплуатирующих и обслуживающих организаций строго запрещено.

7. При утере ключей составляется акт, в котором указывается, как, где и от какого помещения утеряны ключи. На основании акта все оставшиеся ключи меняются на новые вместе со сменой дверного замка.

8. В случае поломки ключа составляется акт, на основании которого делается дополнительный дубликат ключа.
9. Допускается наличие дубликатов ключей в определенных случаях по усмотрению руководства ТСН при выполнении условий п. п. 1 и 2.

ПЕРЕЧЕНЬ ФОРМ ДОКУМЕНТОВ, ЕЖЕМЕСЯЧНО ПЕРЕДАВАЕМЫХ УПРАВЛЯЮЩЕМУ

1. Акты о нарушении правил предоставления ЖКУ;

Акт о нарушении правил предоставления услуг _____ (вид ЖКУ)

Москва

"___" _____ 20__ г.

Настоящий Акт составлен по факту нарушения в период с _____ по _____ по адресу: г. Москва, _____ правил предоставления услуг _____ в части:

Указать вид ЖКУ

_____ (нарушения сроков предоставления ЖКУ, качества ЖКУ и пр.)

Причинами нарушения правил предоставления услуг _____

явилось:

_____ (указать причины нарушения качества предоставления услуг)

Представители
Управляющей организации

Представители
Поставщика

Подпись, Ф.И.О.

Подпись, Ф.И.О.

Должность

Должность

Подпись, Ф.И.О.

Подпись, Ф.И.О.

Должность

Должность

Настоящий Акт применяется в том числе при отключении подачи коммунальных ресурсов (холодной, горячей воды, отопления и пр.).

2. Анализ заявок за месяц

Анализ заявок за месяц	Наличие фактов нарушений трудовой дисциплины работниками мастерского участка при выполнении заявочного ремонта (отказ от выполнения заявки, невозможность выдачи заявки по причине, не зависящей от диспетчера)	Нарекания жителей на качество выполнения заявочного ремонта

Диспетчер ОДС _____ / _____
"___" _____ 20__ г.

3. Журналы

Журнал учета выдачи ключей от технических помещений, контролируемых ОДС

Число, месяц, год	Адрес технического помещения	Кому выданы ключи (организация, Ф.И.О.)	Время выдачи ключей	Роспись в получении	Время возврата	Роспись в приеме

**Журнал
регистрации неисправностей громкоговорящей связи**

N заявки	Содержание заявки или характер неисправности	Дата и время поступления заявки	Обнаруженные неисправности и нарушения	Отметка о выполнении заявки	Время выполнения заявки		Ф.И.О. электро-механика, подпись	Ф.И.О. диспетчера, подпись
					по устранению неисправности в работе оборудования	по извлечению пассажира из кабины лифта в случае застревания		

**Журнал
заявок населения о неисправностях инженерного оборудования**

Время, число, месяц	Адрес заявителя	Содержание заявки	Время поступления	Время, удобное для исполнения	Время исполнения работ	Вид выполненных работ	Ф.И.О. выполнившего заявку	Примечания

Журнал отключения теплоэнергоносителей

Время, число, месяц	№ абонента или № трансформаторной подстанции	Кол-во отключенных строений и их адреса	Причина отключения	Время отключения	Исполнитель работ	Время окончания (подачи услуг)

Отчет о выполнении заявок

за период с ____ час. ____ мин. " __ " ____ 20__ г.
до ____ час. ____ мин. " __ " ____ 20__ г.

№ п/п	Название инженерного оборудования (системы)	Кол-во заявок				Обнаруженные неисправности и нарушения	№ невыполненной заявки	Причина невыполнения	Срок выполнения	Ф.И.О. ответственного лица	Ф.И.О. Старшего диспетчера
		общее	выполненные	некачественные	невыполненные						

**Отзыв о работе
Мастерского участка по выполнению заявочного ремонта**

за период с ____ час. ____ мин. " __ " _____ 20__ г.

до ____ час. ____ мин. " __ " _____ 20__ г.

N п/п	Название инженерного оборудования (системы)	N заявки	Содержание заявки	Время и дата			Ф.И.О. ответственного лица	Отзыв о выполнении	Заявитель		Ф.И.О. исполнителя, подпись	Ф.И.О. диспетчера, подпись
				поступления	начала выполнения	Окончания выполнения			категория (адрес)	Ф.И.О., подпись, дата		

Форма 2

Общее количество обращений за период с ____ по ____

ОДС _____

Адм. округ:

Район:

№ заявки	Диспетчер	Дата, время рег.	Дата и время вып.	Журнал или тематика	Адрес заявителя; заявитель	Содержание	Исполнитель	Состояние
----------	-----------	------------------	-------------------	---------------------	----------------------------	------------	-------------	-----------

*Должна быть предусмотрена возможность выборки по исполнителю и организации, а также по видам заявок.

Форма 3

Количество обращений на устранение неисправности отдельных конструктивных элементов, инженерных систем, оборудования за период с ___ по ___

№ заявки	Диспетчер	Дата, время рег.	Дата, время вып.	Вид заявки	Адрес заявителя, заявитель	Содержание	Подрядная организация, принявшая заявку на исполнение	Исполнитель	Состояние
----------	-----------	------------------	------------------	------------	----------------------------	------------	---	-------------	-----------

Форма 4

Количество заявок невыполненных, выполненных с нарушением сроков, повторных обращений за период с ___ по ___

№ заявки	Диспетчер	Дата, время рег.	Вид заявки	Причина невыполнения, нарушения срока	Содержание	Подрядная организация, принявшая заявку на исполнение	Исполнитель
----------	-----------	------------------	------------	---------------------------------------	------------	---	-------------