



УКРАЇНА

**ДЕСНЯНСЬКА РАЙОННА В МІСТІ КИЄВІ
ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ**

просп. Маяковського, 29, м. Київ, 02225, тел. (044) 515-77-75, факс 515-66-66
e-mail: desnyan@desn.gov.ua Код ЄДРПОУ 37415088

24.10.2017 № 122/02/32-9413

на № _____ від _____

Мороцькій Н. М.

Начальнику управління інформаційного
забезпечення та доступу до публічної
інформації Київської міської державної
адміністрації
Барановій К. О.

На виконання доручення виконуючого обов'язки керівника апарату
виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної
адміністрації) Ситніченко Є. В. від 18 жовтня 2017 року № 3760 (з) у
Деснянській районній в місті Києві державній адміністрації розглянуто Ваш
інформаційний запит щодо надання копій посадових інструкцій диспетчерів
(спеціалістів call-центрі).

За результатами розгляду та в межах повноважень надаємо посадову
інструкцію оператора служби оперативного реагування КП «Керуюча
компанія з обслуговування житлового фонду Деснянського району м. Києва».

Додатки: на 4-х арк.

В. о. голови

В. Крохмалюк

060830

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор Комунального підприємства
«Керуюча компанія з обслуговування
житлового фонду Деснянського району
м.Києві»



I.Бойко
2015р.

ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ

**оператора служби оперативного реагування комунального підприємства
«Керуюча компанія з обслуговування житлового фонду Деснянського
району м.Києва»**

I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. На посаду оператора, підпорядкованого дільниці оперативного реагування та аварійно-відновлювальних робіт КП «Керуюча компанія», призначається особа, яка має вищу або середньо-технічну освіту, стаж роботи не менше одного року в житлово-комунальному господарстві, пройшла навчання в учебному комбінаті, та атестацію за правилами безпечної виконання робіт, пов'язаних з усуненням надзвичайних та аварійних ситуацій в системах водопостачання, електропостачання та відводі каналізаційних стоків в адміністративних будівлях та житловому секторі району.

1.2. Оператор дільниці оперативного реагування призначається на посаду і звільняється наказом директора підприємства КП «Керуюча компанія» в загальному порядку.

1.3. Оператор дільниці оперативного реагування безпосередньо підпорядкований начальнику дільниці ОР та ВР та його заступнику.

1.4. Оператор працює у відповідності до вимог колективного договору КП «Керуюча компанія», згідно графіка виходу на роботу, котрий складається заступником начальника та узгоджується з начальником дільниці ОР та ВР.

II. ЗАВДАННЯ ТА ОБОВ'ЯЗКИ

2.1. Основною задачею оператора дільниці є здійснення на протязі робочого часу прийому інформації щодо, звернень громадян з питань життєзабезпечення району і доведення їх до посадових осіб адміністрації КП «Керуюча компанія» та Деснянської РДА, для подальшого їх вирішення.

2.2. Оператор зобов'язаний знати:

- дислокацію району;
- дислокацію житлових будинків району та розташування ЖЕД;
- будову та принцип дії систем холодного, гарячого водопостачання, ЦО, водовідведення та електрообладнання в житлових будинках;
- правила та методи усунення аварій та несправностей систем.

2.3. Перед початком зміни:

2.3.1. На час прийняття чергування ознайомиться з отриманими розпорядженнями, інформацією щодо аварійних ситуацій, скаргами і заявами громадян, які знаходяться на контролі.

2.3.2. Зробити запис про прийняття зміни у відповідному журналі та доповісти по телефону майстру дільниці ОР та ВР КП «Керуюча компанія», про готовність до чергування.

2.4. Під час роботи:

2.4.1. Постійно знаходитьсь на робочому місці та бути в постійній готовності до дій своєчасного реагування на ситуації, що виникли в житловому секторі району для захисту населення від виробничих аварій, катастроф та стихійного лиха.

2.4.2. Постійно знати порядок зв'язку з особами керівного складу КП «Керуюча компанія» та Деснянської РДА.

2.4.3. Доповідати черговому управлінню з питань надзвичайних ситуацій Деснянської РДА, щодо обстановки з роботи інженерного обладнання в житлових будинках району.

2.4.4. Підтримувати постійний зв'язок протягом чергування з черговим майстром дільниці ОР та ВР КП «Керуюча компанія».

2.4.5. При виникненні надзвичайної ситуації в житловому секторі району оператор повинен негайно оповістити осіб керівного складу Деснянської РДА та КП «Керуюча компанія», водночас сповістити про це майстра дільниці ОР та ВР.

2.4.6. Охайно і правильно вести журнали установленої форми про повідомлення, які надійшли від громадян.

2.4.7. Підтримувати на робочому місці відповідний порядок.

2.4.8. Завжди виявляти тактовність і ввічливість при прийомі скарг та заяв від мешканців.

2.4.9. Всю роботу по усуненню виробничих аварій, катастроф та стихійного лиха району організовувати при взаємодії з майстром дільниці ОР та ВР КП «Керуюча компанія» та іншими аварійними службами.

2.5. По закінченню роботи:

2.5.1. Зробити запис про здачу зміни у відповідному журналі.

2.5.2. По телефону доповісти про здачу чергування майстру дільниці ОР та ВР КП «Керуюча компанія».

III. ПРАВА

Оператор має право:

3.1. При виникненні ситуацій, що впливають на життєзабезпечення району, приймати рішення по їх усуненню в межах своїх функціональних обов'язків.

3.2. При виникненні непередбачених ситуацій в тепло-, водо-, електропостачанні та інших аваріях в будинках КП «Керуюча компанія», або ж в будинках ЖБК, ОСББ, які знаходяться на обслуговуванні, приймати рішення по їх усуненню при взаємодії з черговим майстром дільниці ОР та ВР.

3.3. Контролювати хід виконання та закінчення робіт по усуненню аварійних ситуацій, при чіткій взаємодії з майстром дільниці ОР та ВР.

IV. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

Оператор персонально несе дисциплінарну відповідальність згідно з вимогами КЗОТ:

4Л. За несвоєчасне оповіщення керівного складу КП «Керуюча компанія», Деснянської РДА у разі виникнення надзвичайних ситуацій, аварій, катастроф, стихійного лиха в районі.

4.2. За недотримання вимог по взаємодії з черговими майстрами дільниці ОР та ВР КП «Керуюча компанія» в усуненні аварійних ситуацій в житловому секторі будинків, які знаходяться на обслуговуванні КП «Керуюча компанія».

4.3. За несвоєчасність та неправильність прийнятих рішень, наслідки якого привели до обґрунтованих скарг громадян та привели до матеріальних збитків.

4.4. За несвоєчасне отримання зведених даних по району (метеослужб, служб комунального господарства) і несвоєчасне доведення їх до керівного складу райдержадміністрації та КП «Керуюча компанія».

4.5. За несвоєчасну особисту постійну готовність до дій та несвоєчасне реагування на ситуації, що виникають на території району та впливають на життєдіяльність району.

4.6. За недостовірність переданої інформації.

4.7. За несвоєчасну організацію робіт по усуненню аварійних ситуацій, наслідків стихійних лих (снігопадів, повені, пожеж) та інших надзвичайних ситуацій.

Оператору забороняється:

4.8. Залишати службове приміщення в період несення чергування.

4.9. При неможливості виконувати свої обов'язки з різних обставин, негайно повідомити чергового майстра дільниці ОР та ВР КП «Керуюча компанія».

4.10. Відволікатись і вести розмови, не пов'язані з виконанням службових обов'язків.

4.11. Допускати в службове приміщення сторонніх осіб.

V. ПОВИНЕН ЗНАТИ

5.1. Розпорядження та рекомендації Міністерства з питань житлово-комунального господарства України та наказ Державного Комітету України з питань житлово-комунального господарства від 17.05.2005 року № 76.

5.2. Нормативні, методичні та інші керівні документи по організації аварійних та ремонтних робіт.

5.3. Діюче трудове, житлове законодавство.

5.4. Основи виробничої санітарії, пожежної та екологічної безпеки, правила охорони праці тощо.

5.5. Колективний договір, Правила внутрішнього трудового розпорядку підприємства КП «Керуюча компанія», накази та розпорядження директора підприємства.

VI. КВАЛІФІКАЦІЙНІ ВИМОГИ

6.1. Вища або середньо-технічна освіта та стаж роботи по експлуатації інженерного обладнання житлових і громадських споруд не менше 1 року.

6.2. Медичне заключення про придатність до даної робот.

6.3. Знання інструкцій та наказів з охорони праці.

VII. ВЗАЄМОВІДНОСИНИ ЗА ПОСАДОЮ

7.1. У надзвичайних випадках /снігопади, ожеледиця, зливи/ спільно з майстром дільниці ОР та ВР здійснює мобілізацію технічних засобів та людських ресурсів, через керівництво ЖЕД для подолання наслідків стихії.

7.2. Оператор служби оперативного чергування виконує свої службові обов'язки при взаємодії з операторами комунальних підприємств району.

Узгоджено:

1. Заступник директора
з технічних питань

М.Коваленко

2. Начальник планово-
економічного відділу

В.Сокур

3. Начальник відділу кадрів

О.Горяча

4. Начальник юридичного
відділу

Н.Савченко

З інструкцією ознайомлена (ний)

(підпис)

«_____» 201 ____ р.