

Должностная инструкция диспетчера ЖКХ

1. Основные положения

1. Диспетчера ЖКХ нанимает и увольняет директор организации.
2. Диспетчер ЖКХ подчиняется директору организации.
3. Диспетчер ЖКХ обязан соответствовать следующим требованиям:
 - среднее (профильное средне-специальное) образование;
 - стаж работы в сфере ЖКХ от года.
4. При отсутствии диспетчера ЖКХ (болезнь, отпуск) его обязанности временно исполняет другое лицо, назначенное директором организации.
5. От диспетчера ЖКХ требуются знания:
 - законов и норм, регулирующих его деятельность;
 - отраслевых нормативов в сфере ЖКХ;
 - основ делопроизводства в организации;
 - особенностей домов и строений в зоне ответственности;
 - планов и схем коммунальной инфраструктуры на обслуживаемой территории;
 - подразделений и служб ЖКХ, в том числе их специфики и выполняемых ими работах;
 - правил обработки полученных звонков;
 - порядка своих действий в ответ на сообщения о проблемах в сфере ЖКХ;
 - правил уведомления руководящего состава о проблемных ситуациях в ЖКХ;
 - способов взаимодействия со службами экстренной помощи;
 - параметров оценки результативности своей работы;
 - параметров оказания услуг в сфере ЖКХ;
 - правил выезда специалистов и работников ЖКХ на места возникновения проблемных ситуаций;
 - обязательных для соблюдения работниками норм трудовой дисциплины, пожарной безопасности и прочих обязательных правил;
 - основ работы с офисным оборудованием.
6. Диспетчер ЖКХ руководствуется:
 - актуальными законами и нормативами;
 - внутренней документацией организации-работодателя;
 - положениями инструкции.

2. Функции

Диспетчер ЖКХ отвечает за:

1. Отслеживание обстановки в области ЖКХ на обслуживаемой территории.

2. Прием сообщений и звонков от проживающего на обслуживаемой территории населения по проблемам в области ЖКХ.
3. Направление соответствующих специалистов и работников на устранение причин жалоб жильцов.
4. Общий контроль за сроками и качеством выполнения специалистами заявок жильцов.
5. Организацию необходимого взаимодействия между подразделениями и специалистами, занятыми в соответствующих работах.
6. Прием и оформление нарядов по выполненным работам.
7. Регистрацию актов выявления причин, вызвавших сбои в работе ЖКХ на обслуживаемой территории.
8. Взаимодействие с жильцами по их обращениям, касающихся сроков, качества и полноты выполняемых специалистами работ.
9. Ведение журнал вызовов и другой профильной документации.
10. Информирование руководства по проблемным ситуациям в сфере ЖКХ.
11. Сбор и обработку информации по жилищному фонду, коммунальной и инженерной инфраструктуре на обслуживаемой территории.
12. Информирование профильных служб при возникновении ЧС на обслуживаемой территории.
13. Доведение до жильцов обслуживаемой территории актуальной информации по вопросам ЖКХ.
14. Соблюдение в работе норм охраны труда и прочих стандартов, обязательных для сотрудников организации.

3. Ответственность

Диспетчер ЖКХ отвечает за:

1. Ущерб, полученный организацией-работодателем по его вине, — в размерах, определенных в актуальных положениях действующего законодательства.
2. Невыполнение своих профессиональных задач — в соответствии с параметрами, данными в трудовом законодательстве и правилах организации-работодателя.
3. Нарушения действующих норм и законов, совершенные при выполнении своих должностных функций, — в соответствии с параметрами, указанными в актуальном законодательстве.

4. Права

Диспетчер ЖКХ владеет правами:

1. Требовать от руководства создания и поддержания условий, нужных для качественного выполнения своей работы.
2. Участвовать в собраниях специалистов организации, на которых обсуждаются рабочие вопросы.
3. Получать от других специалистов необходимые в своей работе данные.
4. Разрешать специалистам проведение работ в пределах своей компетенции.
5. Вносить предложения руководителям по возможностям совершенствования трудовых процессов.

