



**INSTRUCȚIUNE
DE SECURITATE ȘI SĂNĂTATE ÎN MUNCĂ
PENTRU EFECTUAREA INSTRUIRII
LA LOCUL DE MUNCĂ LA DIRECȚIA RELAȚII
CU CLIEȚII
Nr. ISSM – 182**

**APROBAT**

Prin ordinul nr. _____

din _____ 2009

INSTRUCȚIUNE Nr. ISSM – 182
DE SECURITATE ȘI SĂNĂTATE ÎN MUNCĂ PENTRU EFECTUAREA INSTRUIRII LA
LOCUL DE MUNCĂ LA DIRECȚIA RELAȚII CU CLIEȚII

I. Date generale

1. Direcția relații cu clienții prin intermediul compartimentelor din cadrul său, îndeplinește lucrări privind prestarea (comercializarea) serviciilor de alimentare cu apă și canalizare.
2. La serviciu se admit persoane care au atins vârsta de 18 ani, au urmat un examen medical, instructajul de securitate și sănătate în muncă și dispune de legitimație care confirmă profesia.
3. În cadrul Direcției relații cu clienții la efectuarea lucrărilor sunt folosiți la treisprezece muncitori cu diferite specialități (13 la număr).
4. Pentru specialitățile date este necesar de luat în calcul următorii factori de risc:
 - Pericol de explozie, intoxicație din cauza concentrației înalte de gaze la efectuarea lucrărilor în cămine;
 - Posibilitatea căderii instrumentelor și obiectelor, pericol de electrocutare și atingerea elementelor rotative;
 - Pericol de traumare a mebelor la ridicarea capacelor căminelor de vizitare;
 - Pericol de accidente rutiere la efectuarea lucrărilor pe partea carosabilă;
 - Pericol de arsuri cu flacăra la efectuarea lucrărilor de sudură, lucrărilor de montare cu flacăra a învelitorilor, arsurilor cu bitum topit;
 - Pericol de traumare în urma atacului câinilor (sectorul particular, gospodării individuale);
 - Pericol de traumare în cazul clienților agresivi care pot să provoace traume (sectorul particular, gospodării individuale, apartamente);
 - Pericol de traumare la deplesarea prin subsoluri (lovituri ale capului, lovituri ale mebelor de rețelele inginierești amplasate în subsol; etc.)
5. Persoana angajată trebuie să urmeze instructajul introductiv și instructajul la locul de muncă.



6. Lucrătorii sânt admiși la locul de muncă, după ce au fost atestați la capitolul Instrucțiunea privind protecția în muncă, rezultatele fiind înregistrate în Registrul instructajului de protecție a muncii la locul de muncă, acesta se va efectua în termen nu mai mare de 90 de zile.
7. Pentru siguranță urmează să fie respectată disciplina de muncă și cea de producție.
8. Tot odată este interzis consumul substanțelor narcotice și a băuturilor alcoolice.
9. În spații închise (cămine, rezervoare, camere de vizitare) lucrările vor începe numai după eliminarea gazelor cu ventilatorul sau prin ventilare naturală.
10. Dacă nu este posibil de efectuat o ventilare corespunzătoare a locului de muncă, se va folosi masca antigaz, cu excepția lucrărilor de sudură și lucrărilor cu flacăra deschisă.
11. Toate instrumentele de lucru, inventarul și utilajul trebuie să fie în stare bună de funcționare, în caz contrar se anunță persoana responsabilă și lucrările nu se îndeplinesc.
12. Se interzice categoric executarea lucrărilor cu flacăra deschisă în încăperi neventilate.

II. Pregătirea locului de muncă

13. Executarea lucrărilor va începe numai după ce locul de lucru va fi pregătit corespunzător și anume:
 - Eliberarea locului de muncă de materiale, deșeuri, care ar putea să împiedice trecerea inofensivă la locul de muncă și de la locul de muncă, la fel și aranjarea utilajului de muncă.
 - Pregătirea instrumentului și echipamentului de protecție individuală și verificarea funcționării acestuia.
 - La efectuarea lucrărilor pe timp de iarnă, sub cerul liber, locul de muncă trebuie să fie curățit de zăpadă, de gheață și să se împrăștie materialul antiderapant.
 - Instalarea semnelor de informare și prevenire despre efectuarea lucrărilor (efectuarea lucrărilor pe partea carosabilă, etc).
 - Va fi asigurat accesul inofensiv la locul amplasării nodului de evidență.

III. Zonele periculoase de producere a traumatizmelor

14. Pericolul de traumatisme la locul de muncă persistă, la efectuarea lucrărilor, în cămine, camere de vizitare, lucrărilor de sudură, lucrărilor de încărcare - descărcare.
15. Pentru prevenirea accidentelor la efectuarea lucrărilor sus menționate este necesar de a utiliza instrumentele de lucru în stare bună de funcționare, la fel să fie cu strictețe respectată tehnica securității în muncă și regulile antiincendiare.



IV. Ordinea de pregătire către lucru

15. Înainte de a începe lucrările este necesar ca locul de muncă să fie pregătit și să fie întreprinse măsurile organizatorice prevăzute de regulile securității în muncă în timpul lucrului cu aparatele electrice în funcțiune.

16. Deasemenea, este necesar a verifica:

- starea fizică și psihică a lucrătorului;
- întocmirea fișei de lucru acces;
- starea și uzura salopetelor, încălțămintei de lucru, curelei de siguranță, măștii antigaz, căștii și îngrădirilor;
- termenul de folosință a echipamentului de protecție de electrocutare;
- termenul de verificare a aparatelor de măsurat, uzura furtunurilor de oxigen și gaz la aparatele de sudat cu gaz, uzura cablurilor la aparatele de sudură cu arc electric;
- uzura anvelopelor;
- existența trusei medicale;
- iluminarea locului de muncă.

V. Metodele și procedeele inofensive de muncă

17. Orice lucrare se va îndeplini strict cu instrumentul de lucru, destinat pentru acest tip de lucrări.

18. Înainte de a coborî în cămin cu ajutorul gazoanalizatorului se va măsura gradul de gazificare, la existența gazelor, cu aparatul de ventilare gazele vor fi eliminate din cămin, înainte de a intra în curtea clientului se va asigura că câinele este închis, în cazul unui client brutal agresiv, lucrătorul nu v-a intra în contact cu el.

19. La efectuarea lucrărilor de încărcare - descărcare, lucrătorii se vor afla în afara razei de lucru a utilajului de ridicat.

20. Lucrările pe teritoriul clientului se vor efectua numai în prezența reprezentantului acestuia.

VI. Echipamente individuale de protecție

21. Lucrătorii Direcției relații cu clienții în dependență de specialitate trebuie să fie dotați cu echipament individual de protecție în conformitate cu normele în vigoare.

22. Trebuie să fie dotat, cu cască, încălțămintă specială, salopetă, costum de sudor din prelată, cizme de cauciuc, centură de siguranță, vestă de semnalizare de culoare oranj.

23. Pe timp de iarnă, aceștia vor purta cămăși cu flanelă, pantaloni groși, cizme etc.



VII. Echipamente și mecanisme de ridicat

24. Sunt folosite următoarele mecanisme de ridicat:

- macarale pe bază de automobil;

25. La efectuarea lucrărilor cu mecanizmele date se admit lucrătorii care au atins vârsta de 18 ani, care au urmat instructajul privind folosirea echipamentelor și mecanismelor de ridicat - rezultatele fiind înregistrate în Registrul instructajului de protecție a muncii la locul de muncă.

26. La efectuarea lucrărilor de încărcare - descărcare lucrătorii trebuie să se afle în afara razei de lucru a mecanismelor de ridicat.

27. Lucrătorii vor fi dotați cu echipament de protecție (centură de siguranță, cască).

ELABORAT:

Șef Serviciul abonați

Ion Constantinov

COORDONAT:

Director relații cu clienții

Vladimir Mocreac

Șef Serviciu sănătate, securitate în
muncă și protecție civilă

Sergiu Pîslaru