



ВЕСТНИК

Дела Жителйские

№ 1(70)
Март 2017 г.

12+

УБОРКА КРУГЛЫЙ ГОД

Как управляющие компании следят за чистотой на придомовых территориях? на стр. 3



НОВОСТИ

Консультацию по вопросам начислений теперь можно получить и в вечернее время

На новый режим работы перешли дежурящие на телефоне «500-100» специалисты в связи с возросшим числом звонков, адресованных бухгалтериям Южной, Северной и Западной управляющих компаний. Теперь вы можете обратиться за консультацией в любое время с 8 утра до 8 часов вечера каждый будний день и в субботу.

ПН — СБ, 8:00 — 20:00

Для вас на линии работают специалисты, готовые предоставить пояснения по правильности начислений за ЖКУ, по форме новых платёжных документов и многим другим вопросам.

Кассы и информационно-сервисные центры управляющих компаний работают по обычному расписанию.

Соб. инф.

Что нового
в платежках?

стр. 2

Законы против
должников

стр. 6

Телефон на все
случаи жизни

стр. 7

Сделано
с любовью

стр. 8

АКТУАЛЬНО

Нынешний год для собственников начался с двух новостей: все получили новые квитанции, а некоторым из-за доначислений за тепловую энергию пришлось заплатить за ЖКУ больше, чем обычно. О том, с чем связаны эти изменения, мы попросили рассказать эксперта по экономическим вопросам Межрегиональной ассоциации управляющих многоквартирными домами Иркутской области и Республики Бурятия «Содружество ЖКХ» Олега Устьянцева.

— Олег Николаевич, что изменилось в платежках? На что стоит обратить внимание собственникам?

— Больших изменений в платежных квитанциях нет. В прежнем варианте деньги за жилищные и коммунальные услуги перечислялись в управляющую компанию, поэтому в платежке была указана общая сумма к оплате, перечень предоставленных услуг и начисления по каждой. В новом варианте указаны три поставщика услуг, которым следует перечислять оплату. В разделе №2, расположенном в правом верхнем углу квитанции, написана сумма, которую следует перечислять в управляющую компанию за содержание и текущий ремонт общего имущества, холодное водоснабжение и водоотведение. В этом же разделе содержится наименование получателя платежа и лицевой счет для перечислений. В центре квитанции указана сумма, которую необходимо перечислять в ПАО «Иркутскэнерго» за отопление и горячее водоснабжение. Обратите внимание, что лицевой счет для управляющей компании и энергетиков одинаковый. Однако если вы вносите оплату через интернет-ресурсы, нужно правильно указать получателя платежа. Также в нижней части новой квитанции есть сумма к оплате в ООО «Иркутскэнергосбыт» за электроснабжение. Здесь лицевой счет отдельный. Если собственник платит через расчетно-кассовые центры, то достаточно просто прийти туда с квитанцией. Оператор самостоятельно распределит платежи по поставщикам.

— Некоторые иркутяне не получили квитанции в начале февраля и, не зная о нововведениях, решили оплатить за ЖКХ по старой схеме. В итоге деньги ушли в управляющую компанию, а за отопление и горячее водоснабжение возник долг. Что делать людям в этом случае?

— Нужно обратиться в свою управляющую компанию и написать заявление о зачислении суммы переплаты за отопление и горячее водоснабжение. Деньги будут перечислены энергетикам без комиссии.

— А куда теперь подавать показания приборов учета за горячее водоснабжение и отопление?

Деньги любят счет

Разбираемся в новых квитанциях и доначислениях за тепло



Эксперт по экономическим вопросам Межрегиональной ассоциации управляющих многоквартирными домами Иркутской области и Республики Бурятия «Содружество ЖКХ» Олег Устьянцев рассказал о том, как сэкономить тепловую энергию и почему большинство собственников, которые платят по нормативам, даже в случае длительного отсутствия в квартире останутся без перерасчетов.

— Здесь ничего не изменилось — показания приборов учета, как и раньше, подаются в управляющую компанию, которая обслуживает дом.

— Теперь расскажите о доначислениях. Почему собственникам в этом году начислили за тепло такие большие суммы?

— Большие суммы доначислений были в нескольких домах. Наши эксперты проанализировали суммы начислений за тепловую энергию в двух тысячах многоквартирных домов. Максимальный размер доплат составил от восьми до двенадцати тысяч рублей на квартиру в зависимости от ее площади. Но такая ситуация была только по одному дому. В десяти домах сумма доначислений составляла от трех до пяти тысяч рублей. В остальных домах, где были доначисления, размер доплат с каждой квартиры не превысил одной тысячи рублей. И около тридцати процентов домов получили перерасчеты, то есть заплатили меньше, чем обычно. Если говорить о причинах доначислений, то основных три. Первая — погодные условия. Даже незначительные понижения температур в холодное время года вызывают дополнительные расходы на выработку теплоэнергии. В 2016 году температу-

ра была на полтора градуса ниже, чем в 2015 году. Вторая — увеличение сроков отопительного сезона. В прошлом году он закончился не в середине мая, как обычно, а в конце мая. А по некоторым домам еще и начался раньше. Третья — техническая. Перерасчеты и уменьшение суммы платежа произошли в тех домах, где собственники согласовали со своей управляющей компанией проведение энергосберегающих мероприятий в рамках текущего ремонта. Поэтому в январе 2017 года и были сделаны доначисления.

— Как могут распоряжаться деньгами собственники тех домов, где получилась экономия средств по теплоэнергии? Эти деньги могут быть направлены на текущий ремонт?

— По решению общего собрания эти деньги могут быть израсходованы на работы по текущему ремонту, но только в том случае, если будет стопроцентный кворум и все проголосуют за. Во всех остальных случаях деньги вернут на лицевые счета собственников в зачет будущих платежей за ЖКУ.

— Не за горами дачный сезон, когда многие собственники уедут из города. Будут ли

проводиться перерасчеты за коммунальные услуги, если человек не жил длительное время в своей квартире?

— Если в квартире установлены индивидуальные приборы учета, то для корректных начислений необходимо вовремя подать показания приборов учета. Если человек платит по нормативам, то перерасчеты будут только в том случае, если по техническим причинам нет возможности установить счетчики. В этом случае необходимо предоставить экспертное заключение в свою управляющую компанию.

— Какие еще изменения в сфере ЖКХ, о которых важно знать собственникам, ожидаются в этом году?

— С первого сентября изменится порядок начисления платы за отопление. Пока мы платим за эту коммунальную услугу одинаково в каждом месяце, а с осени начнем платить только во время отопительного периода, то есть с сентября по май. Сколько потребили, столько заплатили. Соответственно, перерасчетов по тепловой энергии, которые проводились ежегодно, уже не будет. Последний перерасчет будет произведен в начале будущего года за период с января по август нынешнего года. Новая схема расчетов утверждена правительством Иркутской области. С первого июля ждем традиционного изменения коммунальных тарифов. По предварительным данным, самое значительное увеличение произойдет в стоимости услуг по холодному водоснабжению и водоотведению — на 31,77% и 40,08% соответственно. Стоимость одного кубометра холодной воды поднимется с 12 рублей 37 копеек до 16 рублей 30 копеек, а водоотведения — с 13 рублей 25 копеек до 18 рублей 56 копеек. Эти тарифы устанавливает администрация города Иркутска. Тариф по отоплению увеличится на 9,49% — стоимость одной гигакалории вырастет с 1157 рублей 24 копеек до 1267 рублей 05 копеек. Горячее водоснабжение подорожает на 10,48% — с 84 рублей 90 копеек до 93 рублей 80 копеек за один кубический метр. Расценки на эти виды услуг утверждает областная служба по тарифам.

— При таких перспективах очень хочется получить советы специалистов: как сэкономить тепловую энергию? Что бы порекомендовали вы?

— Я бы порекомендовал утеплить окна, стены, двери в квартирах. Например, если позволяют финансы, то заменить деревянные окна на пластик — одна только эта мера позволяет экономить до сорока процентов тепла. И еще я бы советовал собственникам прислушиваться к рекомендациям специалистов управляющей компании и не отказываться от проведения энергосберегающих мероприятий и тепловизионного обследования домов. Это позволяет точно определить места утечек тепла и предпринять все меры для предотвращения перерасхода энергии.

Елена Степанова. Фото автора

ПОДВОДИМ ИТОГИ

Отчет ООО «Западное управление ЖКС» по текущему ремонту, выполненному в 2016 году

№	Вид работ	Кол-во домов	Сумма ремонта
1	Благоустройство придомовой территории	29	1 747 119,85
2	Замена/установка почтовых ящиков	74	1 975 205,79
3	Монтаж системы видеонаблюдения	4	290 655,20
4	Прочее	2	15 203,16
5	Ремонт вентиляции	35	1 162 419,60
6	Ремонт инженерных сетей	390	19 628 883,34

7	Ремонт конструктивных элементов зданий	297	18 973 177,35
8	Ремонт кровли	180	20 793 225,22
9	Ремонт лифтов	29	1 111 487,01
10	Ремонт окон	16	1 317 469,45
11	Ремонт подъездов	137	20 323 561,99
12	Ремонт электросетей	125	10 267 354,68
ИТОГО			97 605 762,64

ТЕРРИТОРИЯ ЖКХ

Уборка круглый год

Как управляющие компании следят за чистотой на придомовых территориях?

Начиная с февраля, управляющие компании приступили к очистке «опасных» крыш от снега и сосулек. Сотрудники поясняют, что с приходом тепла начинают образовываться сосульки и наледи на крышах домов, в связи с чем бдительность жилищников усиливается. Происходят ежедневные осмотры крыш, особенно опасных участков – тех, где возможен сход снежной глыбы на тротуар или автомобильную парковку.

Этой весной, к счастью, обошлось без инцидентов. Управляющая компания оперативно произвела очистку скатных кровель жилых домов от наледей и сосулек. Очистка крыш проводилась силами подрядных организаций, имеющих в штате промышленных альпинистов. За плоскими крышами девятиэтажных домов также велся пристальный контроль. Водосточные лотки ежедневно прочищали от намерзающего в них льда, препятствующего стоку воды. Те дома, крыши которых невозможно было почистить, ограждали предупредительной лентой, размещали предупредительную информацию. Впрочем, иркутяне в этом году также стали более осторожными, предпочитая не ходить по отмосткам. Прежде чем ставить машину под окнами, предусмотрительно смотрели вверх.

Собственники отмечают, что, несмотря на снежную зиму, хоть и не такую обильную, как в прошлый год, с очисткой дворов дворники в целом справились удовлетворительно. «Когда был снегопад, наш дворник приходил даже в выходные, расчищал пешеходную часть двора. И утром выйдешь – всегда уже чисто», – говорит Ася Ефремова, председатель Совета дома №75 на улице Красноярской.

В то же время в Свердловском районе со двора дома №26 по улице Пушкина буквально на днях вывезли огромный КамАЗ, под завязку нагруженный снегом. Двор узкий, здесь даже снег складировать некуда. Дворник Тимур Мамбетов рассказывает, что всю зиму скидывал его с тротуаров в палисадник, а теперь был вынужден его оттуда выбрасывать обратно. Дело в том, что двор еще и закрыт со всех сторон домами, солнце туда почти не попадает, и таять эти сугробы могли бы до июня.

Жилищники поясняют, что при составлении тарифа на содержание собственникам нужно учитывать особенности расположения своего дома и его конструктивных элементов,

быть предусмотрительными. То есть согласно минимальному перечню услуг (Постановление Правительства №290) в холодный период года дворник обязан очищать от снега и льда придомовую территорию (сразу оговоримся, в рамках заголосованной собственниками и утвержденной протоколом общего собрания придомовой территории первой (асфальт) и второй (газон) категорий), также подметать, убирать мусор. Вывоз снега, очистка крыш от снега и сосулек в стоимость работ по содержанию жилья не входит. Конечно, не из каждого двора нужно вывозить снег. Если газоны находятся выше крыльца, если это теневая сторона и есть угроза затопления талыми водами жилых домов, собственникам, Совету дома нужно заранее заложить денежные средства в тариф на содержание. Это необходимо для того, чтобы была возможность своевременной очистки придомовой территории и предотвращения каких-то мелких инцидентов в будущем.

Несмотря на довольно ветреный и прохладный март, сугробы постепенно исчезают, асфальт подсыхает. В управляющей компании полагают, что к ежегодному апрельскому субботнику будет сухо и зазеленеет первая травка. Даже если погода преподнесет сюрприз в виде снегопада, все растает быстро. Дворники уже сейчас собирают «подснежники»: окурки, обертки и прочий мусор, приводят в полный порядок свои участки. Так что к середине апреля дворы, как и в последние несколько лет, будут уже чистыми. Жителям при желании останется либо присоединиться к общегородскому празднику труда и привести в порядок бесхозные территории там, где они есть, либо подумать над благоустройством придомовой территории: покраске скамеечек, побелке деревьев и так далее. «Мы всегда с удовольствием выходим на субботник, – говорит Ася Ефремова. – Нам вы-



Вот такие горы снега вывозили из иркутских дворов подрядчики управляющих компаний. Меньше чем через месяц они вместе с жителями примут участие в общегородском субботнике, а затем приступят к благоустройству дворов.

дают мешки, перчатки. У нас дом – сталинка и большая придомовая территория, перед домом скверик, за домом – пространство. Ближе к лету сажаем цветочки, чтобы в нашем дворе было красиво».

В управляющих компаниях поясняют, что благоустройство придомовой территории не входит в обязанности организации. Детские площадки устанавливает городская администрация. Цветы активные жители сажают сами. В управляющую компанию можно сделать заявку на завоз земли для клумб и песка для песочницы. Заявку можно оставить также у подрядчика. Однако данный вид работы, как и любой другой, должен быть утвержден Советом дома или общедомовым собранием и зафиксирован протоколом.

Болезненный вопрос для иркутян – это формовочная обрезка и снос аварийных деревьев. Прошлым летом деревья падали по всему городу: в Октябрьском районе, Свердловском, Ленинском, в том числе несколько упало на машины, хорошо, что обошлось без человеческих жертв. В управляющей ком-

пании поясняют, что заявки от жителей на обрезку или спил деревьев направляются в администрацию города для согласования. По заявлениям дендрологи обследуют насаждения и выдают заключение. Только имея на руках разрешение от администрации г. Иркутска, управляющая компания может произвести работы по спиливанию деревьев. Опять же собственникам недостаточно только написать заявление, а потом дожидаться заключения. Им необходимо Советом дома или общим собранием принять данный вид работы и утвердить его протоколом.

Летом к уборке придомовой территории от мусора добавится еще и выкашивание газонов. В целом, в последнее время иркутские дворы приобрели чистый и опрятный вид, все больше появляется цветов и элементов дворового благоустройства. А жители города все больше и больше убеждаются в том, что облик красивого города в первую очередь формирует их ухоженный и чистый двор.

Соб. инфо. Фото Марины Труфановой

НОВОСТИ

Жителям Приангарья, претендующим на льготу по взносам на капремонт, теперь не нужно предъявлять трудовую книжку

В Иркутской области в окончательном чтении на сессии Законодательного собрания приняли поправки в закон о компенсации расходов на взносы по капремонту для льготников.

Как поясняет пресс-служба регионального парламента, изменения позволят предоставлять льготы имеющим на это право гражданам даже при отсутствии у них трудовой книжки. Для сравнения, сейчас требование о предоставлении трудовой книжки является обязательным.

Между тем у льготополучателей, которые являются пенсионерами, она не всегда сохраняется, поясняют в ЗС.

Также в качестве переходного положения предусмотрено право получения компенсации, в том числе за период с января по июнь 2016 года, для тех, кто обратится за ней до 30 июня 2017 года.

ИА «Телеинформ»

ПОЛЕЗНО ЗНАТЬ

Подать показания приборов учета можно по SMS

С 21 марта 2017 года собственники, чьи дома обслуживаются в ООО «Северное управление ЖКС», ООО «Западное управление ЖКС» и ООО «Южное управление ЖКС», могут подавать показания индивидуальных приборов учета посредством SMS-сообщений.

Чтобы подать показания счётчиков, отправьте SMS на номер +7-924-600-11-80, указав последовательно через пробел номер вашего лицевого счёта, помещение, где расположен счётчик, тип счётчика и его показания.

Например:
000321 Кухня Горячая 51 Холодная 234 Ванная Горячая 56 Холодная 344.

Чтобы отправить больше данных, соблюдайте формат SMS-сообщения: <Номер ЛС> <Помещение> <Тип счетчика (горячая/холодная)> <Показание> <Тип счетчика (горячая/холодная)> <Показание> <Помещение> <Тип счетчика (горячая/холодная)> <Показание> <Тип счетчика (горячая/холодная)> <Показание>

По-прежнему доступны и другие способы подачи показаний приборов учёта:

- Через единый портал ЖКХ: portalgkh.ru
- По телефону +7 (3952) 500-100
- Лично, в любом расчётно-кассовом или информационно-сервисном центре
- По электронной почте count@irkpk.ru

Соб. инфо.

НАШИ ПОДРЯДЧИКИ

Мы уже знакомили читателей с нашими подрядчиками из ООО «ИркутскСтройИнвест». Напомним, специалисты этой компании выполняют практически весь спектр ремонтных работ любой степени сложности в многоквартирных домах, обслуживаемых ООО «Северное управление ЖКХ», ООО «Западное управление ЖКХ» и ООО «Южное управление ЖКХ». О том, как проходил ремонт общего имущества в прошлом году, и о планах на нынешний год рассказывает генеральный директор ООО «ИркутскСтройИнвест» Валерий Хоркин.

– Валерий Викторович, как отработали в прошлом году?

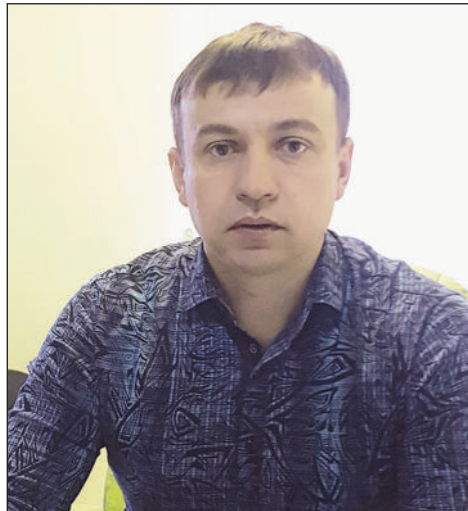
– Я считаю, очень хорошо: все, что запланировали, сделали в срок, больших претензий со стороны жителей не было, потому что мы работали качественно и все пожелания собственников учитывались и выполнялись. Всего за прошлый год специалисты ООО «ИркутскСтройИнвест» провели текущий ремонт кровель в 170 многоквартирных домах, отремонтировали 215 подъездов, заменили 45 козырьков над входами в подъезды, сделали ремонт около 6,5 километра межпанельных швов, обновили внутридомовые инженерные сети в 60 домах, установили пластиковые окна в 56 подъездах. Кстати, в прошлом году мы приобрели современное оборудование для бестраншейной прокладки труб, которое позволяет выполнять работы по замене внутридомовых коммуникаций методом прокола. Если раньше проведение такого вида работ было связано с нарушением благоустройства на придомовой территории, то сейчас мы выполняем эти работы, не затрагивая отмоксту и прилегающую к ней территорию. Чаще всего эту технологию используют для прокладки труб диаметром до 600 миллиметров. Длина прокладки при этом достигает 60 метров. Думаю, собственники уже оценили эту экономичную для них технологию – и трубы внутри дома в порядке, и территория рядом со зданием сохранена.

– Согласовать с собственниками план работ по текущему ремонту не всегда бывает просто. Жители первых этажей считают, что нужно делать подвал, жители верхних – что нужно обновлять кровлю. Одни хотят, чтобы стены в подъезде были покрашены в зеленый цвет, другие – в розовый. У вас возникали проблемы такого плана?

– Я бы не назвал это проблемой. Были рабочие моменты, которые мы достаточно оперативно решали. Может быть, нам повезло, но во всех домах, где мы проводили ремонтные работы, собственники очень активно сотрудничали с нашими специалистами. Вообще, я бы хотел отметить, что жители стали не просто активные, но и грамотные: многие прекрасно разбираются в вопросах управления и обслуживания домами – поэтому работать с ними очень приятно, всегда есть возможность конструктивно-

Уже приступили к ремонту домов

Почему в этом году сезон ремонтных работ стартовал раньше, чем обычно, рассказывают специалисты ООО «ИркутскСтройИнвест»



Генеральный директор ООО «ИркутскСтройИнвест» Валерий Викторович Хоркин – опытный специалист. В сфере ЖКХ он работает больше десяти лет и считает, что в последнее время в ней происходят перемены к лучшему. В частности, ужесточен контроль за обслуживанием многоквартирных жилых домов и со стороны власти, и со стороны управляющих компаний, и со стороны собственников, поэтому на рынке остаются только те специалисты, которые дорожат своей репутацией.

го диалога. И, пользуясь случаем, я бы хотел поздравить жителей с приходом весны. Это время обновлений, в том числе и время нашей основной работы, нового диалога с собственниками, приведения в порядок общего имущества.

– Когда планируете приступить к ремонтным работам?

– На самом деле ремонт общего имущества в многоквартирных домах ведется круглогодично. Например, в настоящее время на нескольких объектах проводим замену систем горячего и холодного водоснабжения, водоотведения. Также в работе около двадцати домов, где проводится ремонт кровли. Есть дома, в которых сейчас идет текущий ремонт системы электрообеспечения – меняем старые изношенные сети на новые с установкой современных экономичных светильников. Помимо этого, формируем график работ на лето. Наши специалисты совместно с инженерами управляющих компаний обследуют дома, составляют дефектные ведомости и сметную документацию, которая будет

согласовываться с собственниками. После того как согласования состоятся, мы готовы приступить к работам. Следующий серьезный и ответственный этап в нашей работе – подготовка домов к следующему отопительному сезону. Эти работы традиционно начнутся в мае после окончания этого отопительного сезона. Кроме того, в теплое время года будем заниматься ремонтом подъездов, межпанельных швов, водосточков.

– В прошлом году собственники были недовольны тем, что по некоторым домам ремонтные работы начались слишком поздно – во второй половине лета, а где-то и ближе к осени. Изменится ли ситуация в нынешнем году?

– Уверен, что изменится в лучшую сторону. Во-первых, в течение прошлого года и сотрудники управляющих компаний, и подрядчики проводили большую информационную работу, объясняя жителям, как упростить процедуру согласования документации, необходимой для начала ремонта. Сделать это несложно: на общем собрании необходимо делегировать полномочия по контролю за текущим ремонтом Совету дома. Как правило, в домовые Советы входят люди информированные, опытные, активные – и специалистам работать будет проще, и остальным собственникам не придется тратить время на посещение общих собраний, где решаются вопросы ремонта общего имущества. И многие люди уже стали пользоваться этим правом. Во-вторых, как раз учитывая то, что ремонт начался поздно, управляющие компании еще в конце прошлого года ввели в свой штат инженерные отделы. За каждым сотрудником такого отдела закреплены конкретные дома. Причем в обязанности специалистов входит контроль не только за текущим ремонтом, но и за содержанием объектов, поэтому инженеры бывают на своих объектах ежедневно и, соответственно, хорошо знают все проблемы, которые там есть, и, более того, постоянно общаются с жителями. По сути, планы по текущему ремонту готовятся планомерно, все работы, указанные в них, уже согласованы с жителями. Все это и дает уверенность в том, что в нынешнем году ремонтные работы начнутся раньше, чем в прошлом году.

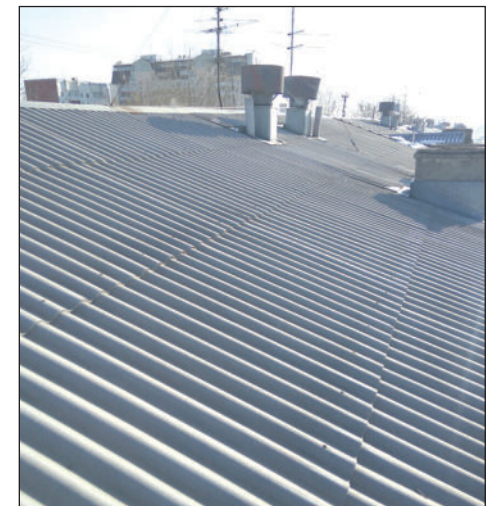
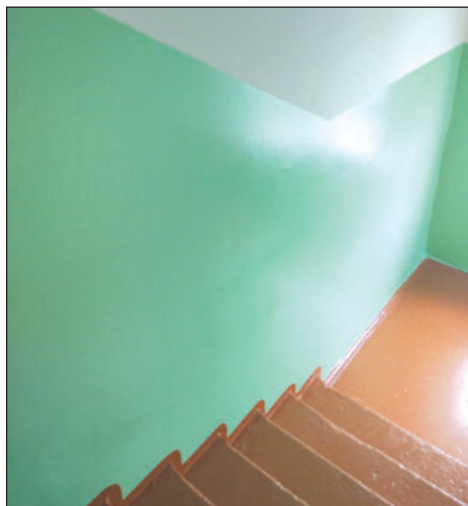
– В некоторых домах собственники привлекали к текущему ремонту общедомового имущества сторонние фирмы, которые не имеют договора с управляющими компаниями. Для многих жителей это был печальный опыт: работы сделали некачественно, а когда недочеты проявились – представители таких фирм отказались их устранять. В вашей практике были подобные случаи?

– К сожалению, да. Как правило, в своих рекламных объявлениях эти фирмы указывают нереально дешевую стоимость работ. Это делается для того, чтобы привлечь клиентов. Но собственники должны понимать, что альтруистов на рынке нет. Никто не будет ремонтировать дома себе в убыток. Любая фирма работает ради прибыли. Поэтому, когда видите привлекательную цену, не нужно обольщаться. Вспомните мудрую поговорку: скупой платит дважды. Для проведения любого вида работ нужно приобрести материалы и заплатить деньги рабочим. Поэтому сторонние фирмы будут экономить либо на качестве материалов, либо привлекут к работам некавалифицированных сотрудников. И в том и в другом случае пострадают жители, которым придется снова тратить деньги на исправление недочетов, допущенных сторонними фирмами. Есть и еще один неприятный момент, который касается старших по домам. Это, как правило, люди активные, которые болеют душой за свои дома, поэтому и начинают из лучших побуждений искать варианты ремонта – выгодного, на первый взгляд. Поэтому они и договариваются с представителями таких фирм. Инициатива наказуема. Когда будут выявлены недостатки и станет понятно, что фирма не собирается их устранять, весь негатив от соседей прольется именно на старших. Я бы не рекомендовал пользоваться услугами таких фирм. Все официальные подрядчики управляющих компаний имеют прозрачную историю работы на рынке. Все они знают проблемы домов, располагают технической документацией. Все работы проводятся только после согласования с жителями, а после окончания ремонта собственники вместе со специалистами участвуют в приемке работ. На все виды работ дается гарантия, поэтому подрядчики заинтересованы в том, чтобы сделать ремонт качественно. И, более того, мы всегда готовы к диалогу с жителями.

– О том, как развивается реформа жилищно-коммунального хозяйства, есть разные мнения. Хотелось бы услышать ваше.

– Я считаю, что эта сфера меняется к лучшему. Однозначно, более жестким стал контроль за обслуживанием жилых домов и со стороны власти, и со стороны управляющих компаний, и со стороны собственников. Это большой плюс, потому что при таком подходе заниматься домами будут только те компании и подрядчики, которые дорожат своей репутацией, и в итоге в выигрыше останутся собственники, которые получают вежливых специалистов и качественно проведенные работы.

Елена Степанова. Фото из архива ООО «ИркутскСтройИнвест»



Это результат ремонта, проведенного в жилых домах специалистами ООО «ИркутскСтройИнвест». Все работы согласованы с собственниками, которые также принимали участие в приемке готового ремонта.

НАШИ ПОДРЯДЧИКИ

У иркутян, в домах которых текущий ремонт выполняли сотрудники ООО «СК ФОТОН», только положительные отзывы: «Специалисты «ФОТОНа» все сделали вовремя, аккуратно, видно, что работали на совесть». О мнении подрядчиков и проведенном текущем ремонте рассказывает генеральный директор ООО «СК ФОТОН» Федор Савков.

– Федор Сергеевич, какие виды работ по текущему ремонту выполнили в прошлом году?

– Я считаю, прошлый год был для нас плодотворным. Был проведен ремонт больше пяти километров межпанельных швов и около шестисот метров деформационных швов; отремонтировали больше одной тысячи квадратных метров отмостки, больше пяти тысяч квадратных метров плоских кровель, свыше девяти тысяч квадратных метров скатных кровель. Заменяли на новые 29 балконных плит, 38 стеновых панелей, больше сорока козырьков над входами в подъезды, установили во дворах около девятисот погонных метров ограждений. Помимо этого, наши специалисты ремонтировали подъезды и выполняли различные бетонные работы.

– С какими проблемами сталкивались при выполнении работ?

– Проблемы, с которыми мы сталкивались и которые существенно тормозили ход работ по некоторым объектам, – это, во-первых, долгое согласование смет, а также не всегда налаженное взаимодействие старших по дому и жителей. Так, например, на одном из домов мы, практически закончив ремонт подъездов, узнали от жителей одного их подъездов

Работаем только с проверенными материалами

Такого принципа при текущем ремонте общедомового имущества придерживаются специалисты ООО «СК ФОТОН»

о категорическом несогласии с цветом стен, хотя цвет стен был предварительно согласован со старшей по дому. Естественно, стены данного подъезда пришлось перекрашивать в другой цвет, который был выбран жителями подъезда. И мы бы хотели обратиться к старшим по домам и к председателям домовых Советов с просьбой перед согласованием работ с подрядчиками управляющих компаний обсуждать нюансы ремонта с соседями. Это сэкономит и время, и деньги собственников.

– Когда приступаете к работам в этом году?

– К работам 2017 года уже приступили. Объемы с начала года пока невелики, но с наступлением теплого времени года они многократно возрастут. Главная особенность 2017 года – перспективный план. Раньше подрядчик получал план на следующий месяц примерно в середине текущего месяца, а сейчас благодаря слаженной работе инженеров управляющих компаний планы выдаются на два-три месяца вперед. Это позволяет очень качественно планировать трудовые ресурсы, составлять грамотный график производства работ и, самое главное, – планировать оборотные средства компании для закупа материалов. Управляющая компания, в свою очередь, увеличила ответственность подрядчика за срыв сроков исполнения работ.

– Новые материалы будете использовать при проведении текущих ремонтов?

– Я очень настороженно отношусь ко всем новым материалам. Посещаю различные строительные выставки, беру пробные образцы. Но все же, по моему мнению, современ-

ные материалы – это чаще всего маркетинг, обертка, зарабатывание денег и в некоторых случаях даже обман покупателей. Предпочитаю качественные, надежные, проверенные консервативные материалы, с которыми уже работаю много лет. Мы не имеем права ставить эксперименты на деньги жителей дома, пусть пройдет какое-то время, материал зарекомендует себя у моих коллег-строителей – и тогда, возможно, я начну его применять, если он будет эффективнее по цене и качеству, чем классические материалы.

Елена Степанова. Фото из архива ООО «СК ФОТОН»



На этих фотографиях можно увидеть разноплановые работы, которые проводят ежегодно в многоквартирных домах специалисты ООО «СК ФОТОН». Это и усиление стеновых панелей (фото слева), и замена кровельного покрытия. Помимо этого, сотрудники компании выполняют ремонт швов, отмостки и другие виды ремонтных работ.

НАШИ ПОДРЯДЧИКИ

Ставка на качество

О текущем ремонте многоквартирных домов рассказывают специалисты ООО «ОНИКС ТРЕЙД»

Осталось чуть больше месяца до начала текущих ремонтов общедомового имущества. За это время собственникам нужно успеть согласовать планы работ и сметную документацию с подрядчиками управляющих компаний. О том, как проходит подготовительный период и какие работы были выполнены сотрудниками ООО «ОНИКС ТРЕЙД» в прошлом году, рассказывает генеральный директор компании Павел Лемешко.

– Павел Викторович, какие ремонтные работы были выполнены вашей подрядной организацией в прошлом году?

– По согласованию с собственниками и с управляющими компаниями мы сделали текущий ремонт в 60 подъездах. Установили 40 козырьков над входами в подъезды. Очень большой фронт работ был выполнен по ремонту внутридомовых сетей электроснабжения. Ни для кого не секрет, что сети во многих многоквартирных домах Иркутска сильно изношены. С учетом этого обстоятельства, а также возрастающей с каждым годом нагрузки на электросети, совершенно очевидно, что сети нужно ремонтировать, иначе перебоев с электроснабжением, которые доставляют огромный дискомфорт жителям, не избежать. Силами наших специалистов была проведена замена линий освещения в 180 подъездах. При этом мы устанавливали новые современные светильники отечественного производства. Кроме того, выполнен ремонт системы освещения в 40 подвалах, замена кабельных линий и ремонт вводно-распределительных устройств проведены в 10 многоквартирных домах, замена силового кабеля – в 20 домах. Также мы занимались ремонтом внутридомовых инженерных сетей: заменили около полутора километров канализа-

ционных труб, запорную арматуру на системе горячего водоснабжения в 35 домах, установили почти 200 вентилей на системах ГВС и около 160 на системах холодного водоснабжения.

– Вы отметили, что при ремонте систем электроснабжения устанавливали светильники отечественного производства. Но некоторые люди, видимо, вспоминая шутки про отечественный автопром, считают, что импортные материалы при ремонте лучше. Почему выбрали российское производство?

– Ну, автомобили, может быть, лучше импортные. С этим не поспоришь. Но вот материалы для ремонта отечественного производства ничуть не хуже импортных, а по цене дешевле. Раньше мы устанавливали импортные светильники. У российских приятный свет, и в то же время они уже зарекомендовали себя как надежные.

– При выборе материалов для ремонта вы ориентируетесь на их стоимость или на качество?

– Прежде всего – на качество. Мы предлагаем собственникам только современные и качественные материалы и оборудование. Конечно, бывает, что люди хотят сделать ремонт подешевле, но на самом деле дешевые материалы не дадут ожидаемой жителями экономии. Чудес не



Специалисты ООО «ОНИКС ТРЕЙД» отмечают, что работать с собственниками сейчас стало намного проще, чем десять лет назад, когда на рынке только появились управляющие компании. В большинстве домов созданы Советы или есть очень активные старшие. Поэтому ремонт идет в четко установленные сроки, с применением надежных современных материалов, а результат радует и подрядчиков, и жителей.

бывает. Лучше сделать ремонт с использованием качественных материалов, пусть они и будут стоить дороже, но зато прослужат дольше, и в итоге именно такой подход приводит к экономии, потому что удлиняется период между необходимостью замены или повторного ремонта.

– Сложно объяснить это собственникам?

– Работать с жителями сейчас намного проще, чем десять лет назад, когда на рынке только появились управляющие компании. Тогда собственники настаивали на ремонте подъездов, благоустройстве дворов и не хотели тратить деньги на ремонт инженерных систем. За прошедшие годы многое изменилось: люди стали понимать, что сначала нужно привести в порядок



коммунальные системы, сделать ремонт кровли и подвалов, а уж потом заниматься эстетикой.

– Как идет подготовка к сезону ремонтных работ 2017 года?

– Сейчас идет согласование планов работ по текущему ремонту и смет. По домам, которые обслуживает ООО «ОНИКС ТРЕЙД», в большинстве эта документация уже согласована. Самые активные собственники – на Синюшиной Горе, в поселке Жилкино и в Иркутске-II. Поэтому, как только позволит погода, в этих домах мы приступим к ремонтным работам.

Елена Степанова. Фото из архива ООО «ОНИКС ТРЕЙД»

НОВОЕ В ЗАКОНАХ

Законы против должников

О новых правах и обязанностях собственников рассказывают иркутские юристы

Изменения в законодательной базе, касающейся сферы ЖКХ, происходят довольно часто, и мы стараемся оперативно информировать об этом наших читателей. О том, какие изменения вступили в силу с нынешнего года, рассказывает эксперт по юридическим вопросам Межрегиональной ассоциации управляющих многоквартирными домами Иркутской области и Республики Бурятия «Содружество ЖКХ» Максим Тельтевский.

Долг за жилищные и коммунальные услуги иркутских собственников по-прежнему огромный – около одного миллиарда рублей. По закону, неплательщики могут лишиться некоторых видов коммунальных услуг: горячее водоснабжение, водоотведение и электроэнергия. Но до недавнего времени сделать это было не так-то просто. Перед тем, как ввести карательные меры, поставщики услуг были обязаны дважды уведомить об этом должника. Причем после первого уведомления неплательщику давали тридцать дней на погашение долга, а второе уведомление должно было вручаться только под подпись.

Теперь все стало проще. Во-первых, сократился срок ожидания реакции должника до двадцати дней с момента получения уведомления. А во-вторых, уведомления могут направляться через смс-сообщение, через телефонный звонок или в личном кабинете и другими способами. После этого поставщик услуги имеет полное право лишить должника коммунального комфорта.

Еще одно изменение закона касается порядка составления актов фактического проживания. Речь идет о так называемых «резиновых» квартирах – когда прописан, к примеру, один человек, а живут десять. Приборы учета в таких квартирах, как правило, отсутствуют. В результате поступает оплата за одного жильца, а по факту расход коммунальных ресурсов намного больше.

«Ранее в такой ситуации подписывать акт фактического проживания имел право только председатель Совета дома. С этого года это право есть у любого члена домового Совета. Более того, начисления по реальному количеству проживающих теперь проводится либо с даты, установленной актом, либо, если дату установить невозможно, то с первого числа месяца, в котором составлен акт. К примеру, если акт составлен 31 марта, то начисления можно произвести с 1 марта. Акт, как и прежде, направляется в Федеральную миграционную службу или в полицию для проведения проверки по факту нарушения миграционного законодательства», – поясняет Максим Тельтевский.



Эксперт по юридическим вопросам Межрегиональной ассоциации управляющих многоквартирными домами Иркутской области и Республики Бурятия «Содружество ЖКХ» Максим Тельтевский прокомментировал новшества законов в сфере ЖКХ – должников теперь проще наказывать, а у членов домовых Советов появилось право подписывать акты фактического проживания.

Ужесточились требования не только к тем собственникам, которые платят за коммуналку по нормативам, но и к тем, кто установил индивидуальные приборы учета. Проверять их исправность и наличие пломб представители управляющей компании теперь имеют право раз в квартал. Раньше эта процедура проводилась раз в полгода.

Если в ходе такой проверки будет установлено несанкционированное вмешательство в работу приборов учета, составляется акт, и начисления проводятся по нормативу потребления по количеству проживающих с повышающим коэффициентом 10.

Елена Степанова. Фото из архива редакции

КОНКУРС

По заслугам и награда

ООО «Западное управление ЖКС» приглашает жителей принять участие в конкурсе «Лучший председатель Совета дома – 2017».

Цель конкурса – поддержка инициативных граждан, стимулирование инициативы и самостоятельности населения при благоустройстве придомовых территорий, подъездов, иного общего имущества МКД и приобретение положительно опыта бережного и ответственного подхода жителей к своим МКД и придомовым территориям.

Номинации конкурса:

«**Лучший двор**» – поделитесь своим опытом по благоустройству придомовой территории. Ремонт, облагораживание, украшение, поддержание порядка.

«**Лучший подъезд**» – расскажите, как вы заботитесь о подъездах в вашем доме, об их красоте и чистоте, повышении удобства проживания для разных категорий граждан.

«Деятельность по взаимодействию с жителями дома» – насколько собственники дома заинтересованы в вопросах благоустройства придомовой территории, их активность во время общедомовых собраний, пользование общим имуществом дома.

Конкурс проводится с 1 февраля по 15 декабря 2017 года. Заявки на участие отправлять на marketing@irkgkh.ru с пометкой «Заявка на конкурс». Заявку можно найти на сайте управляющей компании. В заявке нужно указать ФИО, адрес, контактный телефон, информацию о Совете дома, номинацию, список прилагаемой конкурсной документации (отчет, презентация и т.п.). Материалы конкурса нужно сдать в свою управляющую компанию до 1 ноября. Награждение победителей состоится 15 декабря.

Жюри будет оценивать работы по 10-балльной системе по следующим критериям: соответствие тематике конкурса, творческий подход, оригинальность, проработанность темы, качество исполнения работы, своевременное согласование планов работ по текущему ремонту, инициативность в работе, контроль за деятельностью управляющей компании в части выполнения работ.

Победители за 1-е, 2-е и 3-е места будут награждены дипломами и ценными призами.

Соб. инф.

ПОЛЕЗНО ЗНАТЬ

Расписание работы касс и информационно-сервисных центров в апреле 2017 года

Кассы

ул. Розы Люксембург, 184
ул. 2-ая Железнодорожная, 72
ул. Лыткина, 31
пн 8–17 тех. перерыв 12–13
вт 8–19 тех. перерыв 12–13
ср 8–17 тех. перерыв 12–13
чт 8–19 тех. перерыв 12–13
пт 8–17 тех. перерыв 12–13
сб 8–14

вс выходной

ул. Алмазная, 8
ул. Красных Мадьяр, 78
пн 8–18 тех. перерыв 13–14
вт 8–18 тех. перерыв 13–14
ср 8–18 тех. перерыв 13–14
чт 8–18 тех. перерыв 13–14
пт 8–18 тех. перерыв 13–14
сб 8–14

вс выходной

ул. Севастопольская, 243А
мкр. Университетский, 4Б
ул. Байкальская, 144
ул. Байкальская, 274
ул. Карла Либкнехта, 245
б-р Рябикова, 21А/9
ул. Розы Люксембург, 343

пн 8–18 тех. перерыв 12–13
вт 8–18 тех. перерыв 12–13
ср 8–18 тех. перерыв 12–13
чт 8–18 тех. перерыв 12–13
пт 8–18 тех. перерыв 12–13
сб 8–14

вс выходной

ул. Красноярская, 70
пн 8–18 тех. перерыв 12–13
вт 8–18 тех. перерыв 12–13
ср 8–18 тех. перерыв 12–13
чт 8–18 тех. перерыв 12–13
пт 8–18 тех. перерыв 12–13
сб 8:30–14:30

вс выходной

ул. Жукова, 3
ул. Полярная, 104
мкр. Юбилейный, 37Б
пн 8–17:30 тех. перерыв 12–12:30
вт 8–17:30 тех. перерыв 12–12:30
ср 8–17:30 тех. перерыв 12–12:30
чт 8–17:30 тех. перерыв 12–12:30
пт 8–17:30 тех. перерыв 12–12:30
сб 8:00–14:00

вс выходной

ст. Батарейная, ул. Центральная, 17
пн 9–19 тех. перерыв 12–13
вт 9–19 тех. перерыв 12–13

ср 9–19 тех. перерыв 12–13
чт 9–19 тех. перерыв 12–13
пт 9–19 тех. перерыв 12–13
сб 9–15

вс выходной

ул. Станиславского, 2
пн 8–18 тех. перерыв 12–13
вт 8–18 тех. перерыв 12–13
ср 8–18 тех. перерыв 12–13
чт 8–18 тех. перерыв 12–13
пт 8–18 тех. перерыв 12–13
сб 8–17 тех. перерыв 12–13

вс выходной

Информационно-сервисные центры

ул. 2-ая Железнодорожная, 72
ул. Розы Люксембург, 184
ул. Лыткина, 31
пн 8–17
вт 8–19
ср 8–17
чт 8–19
пт 8–17
сб 8–14

вс выходной

м/р Юбилейный, 37Б

б-р Рябикова, 21А/9
ул. Алмазная, 8
пн 8–17 тех. перерыв 12–13
вт 8–19
ср 8–17
чт 8–19
пт 8–17
сб 8–14

вс выходной

ул. Красноярская, 70
ул. Карла Либкнехта, 245
м/р Университетский, 4Б
пн 8–17 тех. перерыв 12–13
вт 8–18 тех. перерыв 12–14
ср 8–17 тех. перерыв 12–13
чт 8–18 тех. перерыв 12–14
пт 8–17 тех. перерыв 12–13

сб выходной

ул. Байкальская, 274
ул. Розы Люксембург, 343
пн 8–18 тех. перерыв 12–13
вт 8–18 тех. перерыв 12–13
ср 8–18 тех. перерыв 12–13
чт 8–18 тех. перерыв 12–13
пт 8–18 тех. перерыв 12–13
сб 8–14

вс выходной

ул. Севастопольская, 243А
пн 8–17
вт 8–18
ср 8–17
чт 8–18
пт 8–17

сб выходной

ул. Жукова, 3
ул. Полярная, 104
пн 8–17:30 тех. перерыв 12–12:30
вт 8–17:30 тех. перерыв 12–12:30
ср 8–17:30 тех. перерыв 12–12:30
чт 8–17:30 тех. перерыв 12–12:30
пт 8–17:30 тех. перерыв 12–12:30
сб 8:30–14:30

вс выходной

ст. Батарейная,
ул. Центральная, 17
пн 9–19 тех. перерыв 12–13
вт 9–19 тех. перерыв 12–13
ср 9–19 тех. перерыв 12–13
чт 9–19 тех. перерыв 12–13
пт 9–19 тех. перерыв 12–13
сб 9–15

вс выходной

РАБОТАЮТ ПРОФЕССИОНАЛЫ

Диспетчеры Контакт-центра «500-100» – почти как сотрудники службы спасения. Им звонят иркутяне в любое время суток: в доме отключили электричество, или случился потоп, или скользко во дворе, или нужно узнать начисления по квартплате. И каждого человека нужно не просто выслушать, но и максимально быстро решить его проблему. О своей сложной, но интересной работе рассказывают сотрудники Контакт-центра «500-100».

Главное – уметь выслушать человека

Екатерина Амосова, оператор технического сервиса:

– Я работаю диспетчером уже шестой год, с самого начала создания «500-100». До этого успела поработать диспетчером в Западной управляющей компании. Моя мама работала диспетчером, поэтому я знала, что это за работа, втянулась быстро.

В день я принимаю звонков двести, заявок – больше сорока. Бывают авральные дни, когда количество звонков увеличивается в несколько раз. Традиционно – в начале отопительного сезона. В прошлом году, когда шли проливные дожди. В этом году, когда сделали перерасчеты за тепло, у нас было по семьсот звонков в день на оператора. Конечно, в такие дни бывает тяжело – большая плотность звонков, люди звонят на эмоциях, кричат, скандалят. А мы ничем в таких случаях помочь не можем, мы всего лишь посредники между человеком и управляющей компанией, человеком и бухгалтерией. Мы просто переключаем звонок, соединяем их с инженерами или операторами информационно-сервисного центра. Бывает, нам говорят: «Мы не можем дозвониться, вы нас плохо соединяете». А мы не можем плохо или хорошо соединять, мы просто набираем добавочный номер и переключаем звонок. Мы не знаем, что происходит дальше: дозвонился человек до нужного ему специалиста или нет. В «500-100» человек дозвонился, а дальше – ответили на его звонок или нет – уже не от нас зависит.

Вот заявки непосредственно принимаем и оформляем мы. Если это аварийная, в квартире что-то случилось, например, мы просим звонящего немного подождать на линии, тут же связываемся с подрядчиком, он говорит нам, как быстро сможет устранить, и мы сообщаем человеку, когда к нему придут. Обычно по вечерам пятниц начинают поступать аварийные заявки, одна за одной, не знаю, с чем это связано. Если житель обратился повторно и спросил, выполнили заявку или нет, мы в программе можем посмотреть ее статус. Бывает, стоит отметка о выполнении, а житель говорит, что его просьба не была удовлетворена. Например, не сделали освещение в подъезде. Тогда мы предлагаем повторно оформить заявку. Мало ли какая проблема, может, автомат выбило или еще что. Мы стараемся такие вопросы решить на уровне Контакт-центра. Норматив на один звонок максимум три минуты. В основном на принятие обычной заявки уходит минута.

Я еще занимаюсь обработкой заявок с портала ikrpk.ru. В среднем таких заявок поступает по 20–30 в день. Если это аварийная заявка, я ее оформляю, что-то мне непонятно – созваниваюсь с жителем, уточняю. А если жалоба или вопрос в бухгалтерию, то отправляю ее специалистам в информационно-сервисный центр.

Самое главное в нашей работе – уметь слушать, ты должен слышать, что тебе человек хочет сказать. Если к нему хорошо относиться, выслушать, помочь – не будет недопо-

Телефон на все случаи жизни

О чем рассказывают иркутяне операторам Контакт-центра «500-100»?



Каждый оператор Контакт-центра «500-100» в день принимает почти двести звонков от иркутян, а в некоторые смены количество обращений увеличивается в два-три раза. И каждого человека нужно спокойно выслушать и помочь решить проблему.

нимания. Мы должны спокойно, адекватно и лояльно разговаривать с человеком. И поняв, что мы их слушаем, даем необходимую информацию, помогаем, люди начинают тоже разговаривать спокойнее. Это с опытом приходит, ты сталкиваешься с разными ситуациями и через какое-то время начинаешь понимать, как лучше ответить.

...и быстро помочь

Старшие операторы технического сервиса Галина Васильева и Надежда Андреева с восьми утра до пяти вечера работают «связистами» между ресурсниками, управляющими компаниями и подрядчиками.

Галина Васильева:

– С восьми утра до пяти вечера мы работаем с подрядчиками: принимаем входящие

звонки, оформляем документы, передаем информацию. В этот период звонки от жителей к нам не попадают. А после пяти да, мы также принимаем звонки от населения. В основном, звонят сделать заявку. Бывают такие ситуации, допустим, в Юбилейном из-за аварии отключили свет, и каждая квартира из отключенного дома пытается нам позвонить и узнать, почему нет света и когда он появится.

Сейчас люди узнают через Интернет, куда звонить в таких случаях, и наш номер в поисковиках идет первым. Нам звонят даже те, кто не относится к нашим компаниям, считают, что у нас единая справочная. «Вы должны нам помочь, потому что наша компания не отвечает на наши звонки», – говорят нам. С одной стороны, это, может, и приятно, когда тебя так воспринимают, а с другой – мы же

не можем помочь, если это не наш дом. Если звонок пришел к нам, стараемся объяснить, где можно посмотреть, какая у них управляющая компания, бывает, что люди даже этого не знают. Хотя достаточно просто выйти в подъезд и прочитать информацию на доске.

Самое сложное? Наверное, быстро среагировать, сообразить, бывают же чрезвычайные ситуации, когда молниеносно нужно передать информацию тем, кому нужно, поставить всех в известность. Я научилась разговаривать с незнакомыми людьми по телефону. Некоторых подрядчиков мы никогда не видели, но звоним и говорим: «Здравствуйте, примите информацию».

В сутки принимаем от двухсот до трехсот звонков на одного человека. Да, я считаю, что мы людям помогаем. Если аварийная ситуация, мы заявку приняли, передали подрядчику или в аварийную службу, они приходят, устраняют причину аварии. Удовлетворение я испытываю, если мы предприняли правильные действия и жители не пострадали в результате аварии.

Надежда Андреева:

– Мы мобильно должны передать информацию об отключении или аварии, которые случаются на стороне ресурсоснабжающей организации, и о которых они нас предупреждают. Мы же не принимаем решения, мы обязаны поставить в известность управляющую компанию, как правило, инженеров, а они уже решают, как действовать дальше, и дают распоряжения.

Например, произошло аварийное отключение света, эту информацию от энергетиков нам нужно оперативно передать в управляющую компанию. Потому что на дворе зима, а у нас много домов, которые на погодоведомом оборудовании, на электронике. И мы должны оперативно среагировать, чтобы все были в курсе, чтобы нам перемерзания домов не допустить, чтобы системы не вышли из строя. Для этого мы и существуем: связующее звено, которое передает информацию вовремя. От того, как мы поняли информацию и передали, зависит работа всех остальных служб. Мы как звенья одной цепи: по одному никто не работает – все связано.

Марина Труфанова. Фото автора

Февральский аврал

– Почему весь февраль мы не могли дозвониться до «500-100»? – спрашивает председатель территориального общественного самоуправления «Спутник» Елена Тюменцева. – В моем доме проходили работы – и отключали горячую воду, когда закончили, воды не было. Жители сперва обратились в «500-100», но не дозвонились и стали звонить мне. Мне пришлось в роли диспетчера выступить, и хорошо, что у меня есть телефон подрядчика, и я смогла напрямую позвонить ему и решить проблему. Я сама не смогла подать через «500-100» заявку на уборку придомовой территории, передать показания приборов учета, потому что не дозвонилась до операторов. Опять же у меня есть личный кабинет, которым я и воспользовалась. Но многие жители наших домов уже в возрасте, у них нет компьютера, они не пользуются личным кабинетом, как им быть в такой ситуации?

Что же произошло в феврале и почему телефон «500-100» стал причиной народного гнева? На этот вопрос наша газета попросила ответить руководителя Контакт-центра «500-100» Бориса Макаренко.

– Наша организация стала заложником обстоятельств, которые от нас никак не зависят. Во-первых, ПАО «Иркутскэнергосбыт» сделало доначисления по теплу и горячему водоснабжению. Во-вторых, изменилась форма платежного документа. В-третьих, не всем собственникам своевременно доставили платежки. У жильцов возникли вопросы, непонимание того, за что им насчитали допол-

нительную плату. Естественно, все стали звонить в бухгалтерию, а позвонить туда можно только через «500-100». В феврале в Контакт-центр «500-100» поступило 160849 звонков. Это почти шесть тысяч звонков в сутки! Из них дозвониться до бухгалтерии хотели 53259 человек – одна треть.

Почему произошла такая ситуация? Почему ПАО «Иркутскэнерго» продолжает выставять платежи за тепло по схеме 1/12, а не по факту потребления, как уже по всей стране, и продолжает раз в год делать перерасчет, в результате которого появляются доначисления, и тем самым доводят население до гнева? Об этом лучше спросить у них. Но крайними в этой ситуации остаются операторы Контакт-центра, именно они принимают на себя весь негатив по поводу данной ситуации. И не только этой, плата за капитальный ремонт, рост тарифов и прочее – общий ЖКХ-негатив населения идет всегда в сторону управляющей компании и выплескивается на операторов «500-100».

При всем этом я знаю, что у нас самые современные технические возможности, одно из лучших программных обеспечений в стране, наши операторы отвечают вежливо и корректно, и всегда готовы прийти на помощь. Но я не могу быть удовлетворен своей работой, видя, что жители не понимают назначения Контакт-центра «500-100».

Тем не менее, повторюсь, что это было вынужденное стечение обстоятельств, да, кто-то не смог сделать заявку, и мы приносим за это свои извинения. Сейчас ситуация нормализовалась, и мы, как и прежде, работаем для того, чтобы ваши проблемы решались быстро и качественно.

А ВЫ ТАК МОЖЕТЕ?

В первом подъезде дома №40 в микрорайоне Университетском чистота и порядок.

«Несколько лет назад, когда и я, и мои соседи устали видеть грязный, некрасивый подъезд, решили добиться от управляющей компании текущего ремонта. Сначала заменили окна, а потом перешли к косметическому ремонту. Выбирать краску я ездила сама. В фирме, которая ее производит, мне предлагали стандартный зеленый цвет, в который стены нашего подъезда красили много лет. Но если, к примеру, вам несколько лет подряд на день рождения будут дарить зеленые платья, в конце-концов вы не сможете на них даже смотреть, не то что носить. Мы решили попробовать использовать краску другого цвета и в итоге остановились на светло-песочном, он понравился всем», — рассказывает председатель Совета дома Елена Литвинцева.

Как театр начинается с вешалки, так и подъезд — с входа. Здесь у хозяйственных соседей тоже все продумано до мелочей. У дверей лежит коврик, приклеенный к полу на двусторонний скотч. Это и для того, чтобы об него не запинаться, и чтобы не украли, как предыдущий. Почти на всех этажах лестничные площадки и пролеты выложены плиткой. На плитку скидывались сами жители. Два этажа, правда, не захотели, теперь, по словам старшей, жалеют. Пол, выложенный плиткой, и выглядит красивее, и мыть его легче, нежели весь в щербинах бетонный.

Возле лифта тоже есть коврик. «Вытираем ноги, чтобы меньше грязи нести к себе же в квартиру. Я своим соседям говорю: «Вы порог подъезда перешагнули — и считайте, что зашли к себе домой». Большинство людей это понимают. У нас уборщица четыре раза в месяц подметает полы и дважды моет. Но помимо этого каждый, у кого есть время, протирает пол у себя на лестничной площадке. Совершенно добровольно. Сейчас весна, грязь, к вечеру весь пол затоптан. Уже после того, как все пришли с работы, я встретила проводила внуков, мне не сложно выйти с ведром и тряпкой и навести чистоту. Бывает, только соберусь, смотрю, а соседка уже помыла. И так на каждом этаже, и не только женщины, но и муж-

Сделано с любовью

Жители микрорайона Университетского решили сделать свой подъезд идеальным — и это у них получилось



«Когда-то я не знала никого из соседей, — говорит Елена Литвинцева, председатель Совета дома №40 микрорайона Университетского. — Утром уходила на работу, вечером с работы, в лифт зашел — никого не видишь и не слышишь. А теперь мы — как одна семья, с соседями живем в дружелюбной атмосфере. Так намного легче, потому что когда тебя окружает добро — и тебе хочется творить добро в ответ».

чины берут в руки швабру», — рассказывает Елена Литвинцева.

Лифт изнутри выглядит прилично, будто бы в нем недавно сделали ремонт. Ремонт здесь был, но три года назад — и за это время ничего не испорчено, ни одной надписи на стенах. Елена Литвинцева говорит, что пользуются лифтом в основном взрослые, детей они учат ходить пешком. И вовсе не из соображений спорта, а потому, что лифты старые, и дверцы произвольно захлопываются, когда этого не ждешь. Срок эксплуатации лифтового оборудования уже вышел, подходят к концу и те несколько лет, что им разрешили пользоваться лифтами на основе экспертизы. Однако старшая нашла

решение проблемы. Затратив уйму времени, физических и моральных сил, она добилась замены лифтов в доме в рамках капитального ремонта в ближайшие три года: «Очередь нашего дома на капремонт только в 2033 году, но у нас нет возможности столько ждать. Поэтому я сосредоточилась на переносе срока. Для этого нужна была справка о том, что больше девяти процентов собственников нашего многоквартирного дома делают взносы на капитальный ремонт. Я приходила к людям домой, вылавливая их, когда они возвращались с работы, каждому объясняла и убеждала в необходимости оплачивать капремонт. И соседи меня услышали, они мне даже квитанции приносили. Кстати сказать, собрав которые, я и пошла в Фонд капитального ремонта и доказала им, что мы преодолели необходимый порог по сбору, выполнили самое главное условие для переноса срока».

Старания собственников оценили эксперты. В прошлом году подъезд был признан лучшим в Иркутске по цветочному оформлению. «После того, как мы отремонтировали

подъезд, я из дома вынесла горшки с цветами, чтобы его украсить. Я люблю уют, а цветы помогают его создавать. И соседи тоже последовали моему примеру. Вот так мы и «заселили» наш подъезд цветочками», — улыбается Елена Литвинцева.

Цветы есть и на площадках, и на подоконниках. В подъезде тепло и светло, видно, что растения чувствуют себя здесь прекрасно. «Участвовать в городском конкурсе нам предложила председатель нашего ТОСа «Университетский» Вера Константиновна Новикова. Мы не стали возражать, почему бы и не попробовать? И вот, выиграли. Мне вручили диплом и сертификат на четыре тысячи рублей в «Посуду-центр». Перед Новым годом я туда пошла, долго думала, что бы купить на эти деньги для нашего подъезда, но не смогла найти ничего подходящего. В итоге приобрела разноцветные баночки для сыпучих продуктов, потом купила еще шоколадки и прошла с этой коробкой по квартирам в нашем подъезде, поздравила каждого с Новым годом, ведь эта победа — заслуга всех», — заключает Елена Литвинцева.

Марина Труфанова. Фото автора

Спасибо нашим активистам

Елена Литвинцева, председатель Совета дома №40 в микрорайоне Университетском: «В каждом доме жильцы должны быть сами заинтересованы в том, чтобы жить хорошо, и брать инициативу в свои руки. Жить как хозяин — это вот так, как мы сейчас живем. Я бы хотела, пользуясь случаем, поблагодарить свой Совет дома: Бориса Гончарова, Ольгу Мороз, Светлану Григорьеву, Владимира Красноварова. Это те люди, с которыми мы в 2012 году начали и до сих пор продолжаем заниматься приведением в порядок нашего дома».

СТАРШЕЕ ПОКОЛЕНИЕ

Тридцать лет ветеранскому движению

Отметили в первичном отделении №17 Совета ветеранов Свердловского округа города Иркутска

В первичку входят участники Великой Отечественной войны 1941–1945 годов, ветераны, труженики тыла, ветераны боевых действий, проживающие по правой стороне микрорайона Первомайского. На сегодняшний день первичка по месту жительства объединяет почти 900 ветеранов, участников ВОВ осталось всего восемь человек.

Праздничное мероприятие прошло в ресторане GrayGrot. Самые почетные места отдели участникам ВОВ Георгию Александровичу Федотову, 1918 года рождения, и Александру Ивановичу Станиславскому, 1925 года рождения.



Александр Иванович Станиславский, 1925 года рождения, на фронте попал в 1943 году, служил в авиаполку.

Руководитель первички Зоя Хвостова отметила, что данный Совет образовался в 1985 году при домоуправлении — как и любой другой, для решения социальных и бытовых проблем ветеранов. Сначала была одна организация на весь микрорайон, в 2001 году она разделилась, теперь в Первомайском два ветеранских Совета. Первичка № 17 является самой большой и активной в Свердловском районе. Помимо помо-

щи его участникам сегодня ветеранский совет сосредоточился на воспитании патриотизма у подрастающего поколения. Ветеранов всегда рады видеть не только в школе, но даже и в детском саду. Для детей истории из первых уст намного интереснее учебников и пересказов.

Руководитель Свердловского отделения Союза ветеранов города Иркутска Владимир Тимофеев не только поздравил первичку со знаменательной датой, но и вручил Зое Хвостовой благодарность за добросовестный труд, неравнодушие, чуткое отношение, помощь словом и делом. Зоя Ивановна уже десять лет возглавляет ветеранскую первичку по месту жительства, старается с заботой и вниманием подойти к каждому её участнику.

Для собравшихся с вокальными номерами выступили 11-летний воспитанник Дома творчества №2 Даниил Остащенко, баянист Геннадий Моисеев.



Георгий Александрович Федотов, 1918 года рождения, прошел всю Великую Отечественную войну 1941–1945 гг., воевал на Западном фронте.

Соб. корр. Фото автора

СПОРТ ВО ДВОРЫ

Праздник на стадионе

В честь Дня защитников Отечества в микрорайоне Университетском состоялся хоккейный матч.

Организатором соревнований выступило ООО «Западное управление ЖКС». Участие в игре приняли три команды — «Ангара», «Байкал Универ» и «Первомай».

Результаты игры: первое место у команды «Ангара», второе место у «Байкал Универа» и третье место у хоккеистов «Первомай». В награду победители и призеры соревнований получили клюшки и сертификаты в спортивный магазин.



Необычный формат праздника для жителей Свердловского округа организовали в нынешнем году сотрудники ООО «Западное управление ЖКС». В честь Дня защитника Отечества на стадионе возле дома №87 в микрорайоне Университетском состоялся хоккейный матч. Игра продолжалась три часа. Победители и призеры соревнований получили заслуженные награды.



№ 1,
2017 г.

Учредитель: ООО «Западное управление жилищно-коммунальными системами». Генеральный директор **Алексей Александрович Яковченко**.

Адрес: г. Иркутск, м-н Университетский, д. 4-Б. Адрес сайта компании: www.zuks.ru

Издатель: ООО «Медиа-парт».

Генеральный директор **Владислав Владимирович Фёдоров**.

Главный редактор: **Ольга Николаевна Завьялова**. Дизайн и вёрстка: **Александр Фалилеев**.

Адрес редакции и издателя: 664081 г. Иркутск, ул. Трудовая, 111. E-mail: pressa_uk@mail.ru.

Адрес для писем: 664048, г. Иркутск-48, а/я 54.

Издание зарегистрировано Управлением Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Иркутской области. Свидетельство о регистрации средств массовой информации ПИ № ТУ38-00834 от 18 августа 2015 года.

Использование материалов без согласия редакции запрещено. При цитировании ссылка на газету «Вестник Дела житейские» обязательна.

За содержание рекламных материалов редакция ответственности не несет.

Газета распространяется бесплатно на территории Свердловского округа г. Иркутска.

Отпечатано с готовых оригинал-макетов в типографии объединения «Облашинформ» ООО «Бланкиздат»: г. Иркутск, ул. Советская, 109-г.

Тираж 20 000 экз. Заказ № Дата выхода: 28.03.2017 г. Время подписания в печать по графику 18.00, фактически 18.00