



ВЕСТНИК

Дела житейские

№1 (8)

Февраль 2011 г.

Жильцы и подрядчики: опыт взаимопонимания

4-5 стр.

Почему подорожали вода, тепло и электроэнергия, а тарифы на содержание и ремонт жилья остались на прежнем уровне

2-3 стр.

Энергосбережение

6 стр.

Иркутская процессинговая компания - первые шаги

7 стр.

Внимание - конкурс!

8 стр.

Почему подорожали вода, тепло и электроэнергия, а тарифы на содержание и ремонт жилья остались на прежнем уровне

В. Путин: «Не должно быть злоупотреблений на местах»

Премьер-министр России Владимир Путин 18 января встретился с руководством партии «Единая Россия». Разговор шел о проблеме тарифов на ЖКХ.

Как сообщает официальный сайт «Единой России», глава правительства потребовал жестко наказывать чиновников, допускающих рост тарифов более 15 процентов.

По словам В. Путина, рост может быть и ниже установленного правительством — «13–14 процентов, не более».

«Там, где будет выявлено соответствующее нарушение, там, где пытаются залезть людям в карман, нужно давать по рукам», — сказал глава правительства.

По словам В. Путина, повышение тарифов должно происходить в рамках здравого смысла, не должно быть злоупотреблений на местах. «Например, 13-я платежка. Это что такое? Почему не 15-я? Дать некоторым волю — будет и 20-я», — сказал он.

В свою очередь, председатель Высшего совета партии Борис Грызлов отметил, что в партии создана специальная комиссия для изучения ситуации с тарифами, и на ближайшем заседании фракции всем депутатам будет дано поручение контролировать эту ситуацию в регионах. По словам Б. Грызлова, после 29 января 2011 г. депутаты разъедутся по муниципалитетам.

О необходимости сдерживать тарифы В. Путин говорил еще в сентябре прошлого года, настаивая на том, что соответствующая политика должна с каждым годом ужесточаться. С этой целью функция по установке тарифов была передана от муниципалитетов региональным властям. «Перенос этих вопросов на более высокий, региональный уровень позволит избежать перекосов, с которыми мы столкнулись в начале этого года, когда муниципальные власти необоснованно завышали тарифы, прежде всего ЖКХ», — объяснял глава правительства.

Напомним, что в начале прошлого года в ряде субъектов и городов резко выросли коммунальные платежи за тепло и воду (в некоторых случаях рост составлял десятки процентов), что вызвало недовольство среди населения. К марту ситуация накалилась настолько, что сам президент Российской Федерации Дмитрий Медведев поручил вице-премьеру Дмитрию Козаку разобраться в обоснованности роста цен и найти виновных.

По результатам проведенной проверки выяснилось, что рост платежей за услуги жилищно-коммунального хозяйства по регионам варьируется от 4 до 45 процентов, а иногда и до 80. Среди основных факторов, повлиявших на рост платежей граждан, отмечалось повышение стоимости топлива, прекращение дотаций организациям ЖКХ в ряде регионов, снижение перекрестного субсидирования и выпадающие доходы энергетических компаний.



Тарифы на жилищно-коммунальные услуги для населения на 2011 г.

Плата за пользование муниципальным жилым помещением (плата за наем), руб./м² 8,63 руб.

Отопление, руб./Гкал 843,59 руб.

Горячее водоснабжение, руб./м³ 60,5 руб.

Холодное водоснабжение, руб./м³ 7,38 руб.

Водоотведение, руб./м³ 8,52 руб.

Электрическая энергия, руб./кВт. ч 0,68 руб.

Газоснабжение (реализация сжиженного газа из групповых газовых резервуарных установок), руб./кг 28,52 руб.

Вывоз твердых бытовых отходов, руб./м³ 172,11 руб.

Проезд в муниципальном транспорте, руб. за 1 поездку (предельно-максимальный тариф) 13 руб.

Платежи за коммунальные услуги в Иркутске выросли на 12 процентов

Рост стоимости тарифов на коммунальные услуги в 2011 году в Иркутске не превысил 12 процентов. Об этом сообщил вице-мэр города, и.о. председателя комитета по ЖКХ Дмитрий Разумов. Этот показатель один из самых низких по России.

Повышение тарифов — мера неприятная, но необходимая, отметил вице-мэр, и вызвана она объективными факторами. Такими, как высокий уровень износа коммунальной инфраструктуры, повышение цен на энергоносители, рост налогов и страховых взносов предприятий, направленных на выплату заработной платы.

Власти стоят перед дилеммой: с одной стороны — тарифы надо повышать, с другой — их повышение ударит по карману многих семей. «В Иркутске тарифы подняты на минимальный уровень, —

отметил Дмитрий Разумов. — Мы даже не перешагнули предельно допустимый рубеж — 15 процентов».

Напомним, тариф ЖКХ делится на две составляющие: жилищные услуги и



коммунальные услуги. К жилищным услугам относятся уборка подъездов, вывоз мусора, остекление подъездов, текущий ремонт, в общем — работы, производимые для содержания дома в порядке. Размер платы за содержание и ремонт жилого помещения для нанимателей жилья (тех, кто живет в неприватизированной квартире) не может превышать размера платы за содержание и ремонт жилого помещения, определяемого с учетом предельных максимальных индексов изменения размера платы граждан за жилое помещение. Собственники квартир

стоимость жилищных услуг устанавливают сами при помощи своей управляющей компании или ТСЖ.

К коммунальным услугам относятся отопление, электроэнергия, водоснабжение и водоотведение. Тарифы на них, за исключением холодной воды и водоотведения, определяет правительство Иркутской области и утверждает Служба по тарифам Иркутской области. Муниципалитет устанавливает только тарифы на холодную воду и водоотведение.

Пресс-служба администрации г. Иркутска

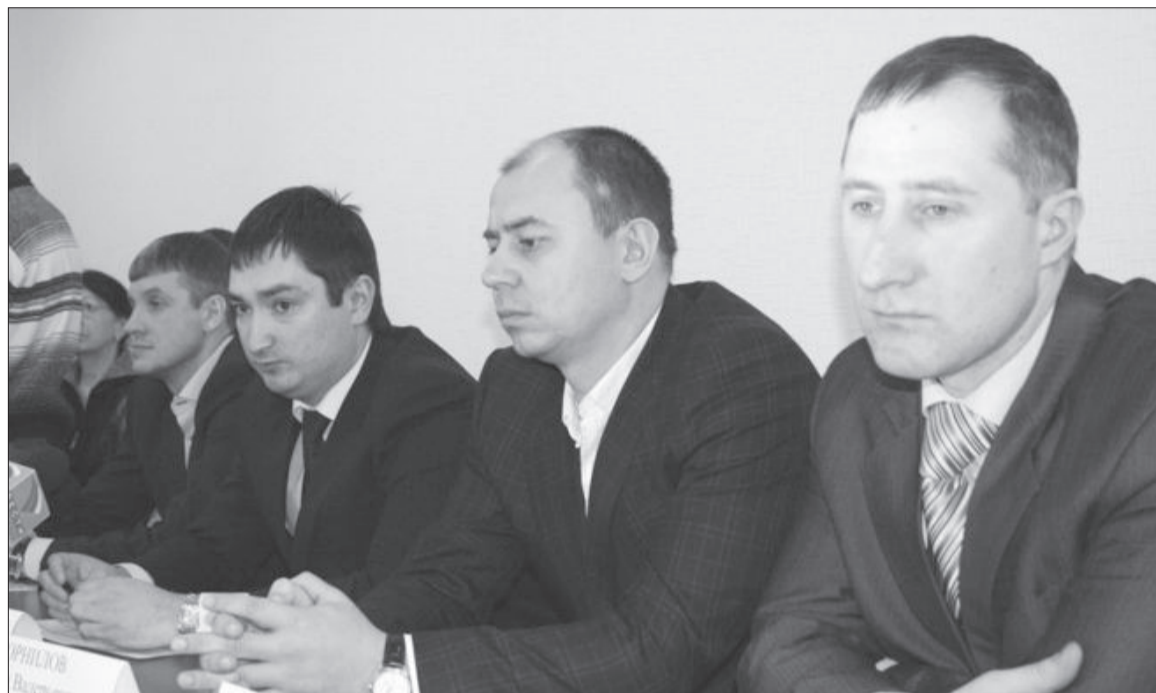
– Тарифы за ремонт и содержание многоквартирных домов в 2011 году повышаться не будут, – об этом коллегиальном решении Южного, Западного и Северного управлений ЖКС заявил исполнительный директор саморегулируемой организации НП «Содружество ЖКХ» Михаил Дамешек.

На состоявшейся 19 января пресс-конференции на вопросы иркутских журналистов также ответили руководители Южного и Западного управлений ЖКС Вадим Корнилов и Александр Барташов. О тарифной политике в соседнем Ангарске рассказал заместитель мэра города нефтехимиков Дмитрий Чернышев и директор управляющей компании «ДОСТ» Дмитрий Карпущенко.

Решение о сдерживании тарифов за услуги управляющих компаний основано на экономических расчетах. Как пояснил генеральный директор Южного управления ЖКС В. Корнилов, компания в течение всего года вела работу по экономному использованию энергоресурсов, устанавливала общедомовые приборы учета горячего и холодного водоснабжения, проводила необходимые ремонтные работы на инженерных сетях. В результате удалось сократить производственные расходы. Особое внимание В. Корнилов обратил на взаимоотношения управляющей компании с Территориальным общественным самоуправлением (ТОС'ами), старшими по домам и активными гражданами. Активное участие граждан в управлении собственными домами помогает в совместной работе.

Генеральный директор Западного управления ЖКС А. Барташов считает, что сдерживание роста квартплаты за счет не повышения тарифов на ремонт и содержание стало возможным благодаря внедрению энергоэффективных технологий, организации Единой диспетчерской службы и оптимизации управленческого аппарата, что в значительной степени повлияло на сокращение общих расходов УК. Именно эта экономия и пойдет на по-

Почему управляющие компании не повышают свои тарифы?



В 2011 году тарифы за услуги управляющих компаний в среднем останутся на уровне прошлого года и составят соответственно: по статье «Текущий ремонт» – 4 рубля 74 копейки за 1 квадратный метр жилой площади, по статье «Содержание многоквартирного дома» – 9 рублей 74 копейки. То есть «замороженный» по инициативе жителей и УК тариф по содержанию и ремонту будет равен 14 рублям 48 копейкам.

крытие инфляционной составляющей.

Говоря о сдерживании тарифов на ремонт и обслуживание жилых домов, необходимо учитывать, что перечень услуг устанавливаются сами жильцы. И нередки случаи, когда в договоры включаются дополнительные услуги, которые естественным образом увеличивают тарифы. Люди идут на этот шаг сознательно, реализуя свои права и улучшая комфортность проживания. Но подобные решения принимаются только в ходе общего собрания с учетом пожелания подавляющего большинства проживающих в доме. За юридической правомерностью подобных решений управляющие компании следят особенно тщательно, ведь они несут ответственность не только за количество и качество предоставляемых услуг, но и за законность своих действий.

Сегодня многих людей волнует вопрос, скажется ли сдер-

живание роста тарифов на качестве предоставляемых услуг. Специалисты утверждают, что этого не может произойти никоим образом. Ни один уважающий себя бизнесмен, имеющий перспективы и желание работать на коммунальном рынке, не будет жертвовать качеством и найдет другие резервы. Чем крупнее управляющая компания, тем больше у нее возможностей в снижении затрат.

Мнение собственников многоквартирных домов в Ангарске стало отправной точкой для муниципалитета, который в этом году поддержал решение ангарских управляющих компаний о не повышении платы за их услуги. Вице-мэр Дмитрий Чернышев рассказал, что в 2010 году в Ангарске были проведены почти 1000 собраний жильцов многоквартирных домов, на которых люди обсуждали тему ЖКХ, предлагали свои решения назревших проблем. Именно после этого многолюдного коммуналь-

ного «вече» администрация Ангарска отказалась от административного регулирования тарифной политики управляющих компаний и фактически передала право решать эти вопросы собственникам квартир и УК.

Все участники пресс-конференции отметили возрастающую активность горожан в управлении жилыми домами. Но на практике специалисты УК часто сталкиваются со случаями, когда горожанам попросту не хватает юридических знаний и умения составлять необходимые документы. По мнению М. Дамешика, все управляющие компании должны оказывать в этом необходимую и посильную помощь. Что они и делают. Управляющие компании сегодня как никогда заинтересованы в том, чтобы как можно больше собственников стали активными и настоящими хозяевами своих домов.

То, что иркутским управляющим компаниям удалось оставить тарифы на обслуживание и текущий ремонт на уровне прошлого года, означает, что компании успешно развиваются, изыскивают резервы, создают экономически выгодную модель. Сдерживание роста тарифов – не только результат, но и главное свидетельство правильности избранного пути.

СОВЕТЫ СПЕЦИАЛИСТА

Александр Барташов, генеральный директор Западного управления ЖКС:

– Западное управление ЖКС полностью поддерживает инициативу других крупнейших иркутских управляющих компаний. Тарифы за содержание и ремонт в 2011 году повышаться не будут.

И хотя в этом году Росстат отмечает инфляцию, нам удалось изыскать возможности и резервы, чтобы стоимость наших услуг по содержанию и ремонту осталась на уровне прошлого года.

Большие усилия в энергосбережении, тщательный учет и контроль, оптимизация собственной деятельности и работ с поставщиками – все это помогает экономить расходы компании, а следовательно, и сдерживать тарифы.

– На самом деле, экономия дает весомые результаты для семейного бюджета.

В структуре квартплаты самые дорогие услуги – вода и тепло. Надо внимательно посмотреть, как можно сэкономить по этим платежам.

– Реальную экономию дают внутриквартирные приборы учета горячей и холодной воды. Надо не откладывать «на потом», а установить их уже в ближайшее время.

– Обратит внимание на исправность работы кранов и инженерных коммуникаций.

– Надо утеплять подъезды, следить, чтобы окна были герметично закрыты, чтобы закрывались плотно входные двери. Утепленный подъезд дает реальную экономию тепла для всех жильцов.

– Часто тепло «улетучивается» не только через окна и двери, но и через устаревшие панели и межпанельные швы. Сейчас технология тепловизионной съемки обнаруживает самые незащищенные от холода участки.

– Главное, надо понимать, что рост цен неизбежен, и надо просто научиться считать, планировать расходы и экономить.

ФОТОРЕПОРТАЖ. ЖИЛЬЦЫ И ПОДРЯДЧИКИ: ОПЫТ ВЗАИМОПОНИМАНИЯ

Любовь Костромина: «Приходится убеждать и договариваться»

Любовь Костромина – старшая по дому 12 на улице Маршала Конева с 2009 года. Так совпало, что боевое крещение в своей общественной работе она приняла в самую горячую пору, когда дом попал в федеральную программу – и начался капитальный ремонт.

Многому пришлось учиться по ходу ремонтных работ. Не все гладко с капремонтом этого дома, в котором 40 квартир и два подъезда. Когда на первый взгляд оцениваешь объем работ, напрашивается вывод, что сделано немало. Заменены стояки канализации, теплоснабжения, розливы, отремонтированы фасад, крыша, сделаны навесы над балконами, установлены пластиковые окна в подъездах, утеплены двери. Но, вместе с тем, ремонтная бригада оставила немало недоделок, которые устраняют до сих пор. Недовольство некоторых жильцов вызвано не только этими причинами, но и не-

достатком собственного опыта в оформлении договоров, учете собственных интересов и пожеланий.

– С людьми всегда работать трудно, – считает Любовь Костромина. – Редко можно рассчитывать на благодарность за мое потраченное время и нервы. По старинке, у нас люди



считают, что если они выбрали меня старшей, значит, я теперь за всех несу ответственность. Старшая – это общественная нагрузка. За эту общественную работу мне сократили квартплату на 387 рублей в месяц. Никакой зарплаты я не получаю. И на телефонные переговоры с подрядчиком у меня

уходит иногда намного больше времени и денег.

Мне кажется, что люди должны сознательнее подходить к своему общему имуществу, самостоятельно следить за порядком в подъездах и дворах, быть более инициативными в переговорах с подрядчиком и аварийными службами. И тем

более – не избегать самим решать проблемы и конфликты с соседями. Самое сложное для меня, что приходится постоянно убеждать, разъяснять, договариваться с людьми. Хотелось бы, чтобы меньше было иждивенчества и желания перегрузить собственную ответственность на старшего.

Татьяна Лемеш: «Чтобы было красиво»

Татьяна Лемеш живет в доме 76 на улице Маршала Конева с 1978 года. Почти с этого же времени она стала старшей по дому, и вот уже более тридцати лет эта энергичная женщина посвящает все свое свободное время общественной работе.

В доме четыре подъезда и 60 квартир – хозяйство хлопотное, и люди живут разные. Кто-то относится к инициативным общественникам с большим уважением, а кто-то не может до конца понять, зачем Татьяне Лемеш и ее добровольным помощникам понадобилось загружать себя чужими проблемами, тем более что никакой зарплаты общественники не получают за свои немалые усилия. Но люди

такие, какие есть, а Татьяна Викторовна никому ничего доказывать и не пытается, просто живет так, как подсказывают ей ее мудрость и большой жизненный опыт:

– Нельзя замыкаться в четырех стенах своей квартиры. Надо двигаться, – убеждена старшая по дому. – Конечно, бывает обидно, когда никто не хочет помочь нам принести ту же землю для посадки кустов. И ладно. Сами справились. Зато принесли из леса саженцы и посадили 7 молоденьких кустиков. Ведь это приятно и красиво, когда во дворе зелено. У нас много цветов и возле дома, и в подъездах.

Глядя на эту пожилую, но по-прежнему полную сил, планов и душевной теплоты женщину, диву даешься – как она успевает сделать так много добрых дел? Татьяна Викторов-

на – одна из самых активных участников всех мероприятий Свердловского совета ветеранов, она часто организывает поездки горожан в музеи, театры, на Байкал. А недавно они большой группой отдыхали в Аршане.

Непоседа, она всегда занята. То шьет подарки для детского сада, то мастерит кепочки для продавцов из местных магазинов. То развозит подарки ветеранам. Сама на месте не сидит и другим покоя не дает:

– Писала заявление, что надо что-то делать со сбегавшей в дожди водой. Дело в том, что наш дом стоит ниже других, и в непогоду вода бежит и скапливается в подвале. Ведь весной опять все повторится. Я буду заниматься этим вопросом и добиваться, чтобы специалисты обследовали и что-то сделали.



Алексей Михайлов:

«Каждый вторник мы встречаемся с активистами»

Алексей Михайлов, директор подрядной организации, вполне вписывается в образ современного руководителя. Он молод, энергичен, имеет два образования (дипломы энергетического колледжа и ИРГУПС'а) и большой опыт практической работы. В коммунальную сферу он пришел из вагоноремонтного хозяйства железной дороги, получил там навыки организации и работы в аварийных ситуациях. А такой опыт как нельзя кстати в коммунальном хозяйстве.

В настоящее время подрядная организация, которой руководит А. Михайлов, обслуживает 54 дома, расположенных в микрорайоне Синюшина Гора.

— Главное для нас — безопасность проживания и работа на предотвращение аварийных ситуаций. И конечно же — удобство и комфорт проживания жителей наших домов, — рассказывает Алексей. — Надо отметить, что в прежние годы жилищно-коммунальные службы уделяли много внимания состоянию элеваторных узлов, многое отремонтировано, находится в хорошем рабочем состоянии, в последние годы устанавливаются автоматические пункты регулирования тепла.

Мы обследуем арматурное оборудование, выявляем участки труб, которые требуют замены. Закупили новые антикоррозийные смеси. Покрытые этой смесью, трубы не будут ржаветь и прослужат намного дольше, чем те,

которые были покрашены обычной краской и приходят в негодность за 5 лет.

Ремонт, покрытием антикоррозийной смесью труб с полной или частичной заменой будем заниматься после окончания отопительного сезона. Ремонтные работы начнутся буквально в мае месяце.

Сейчас наше основное внимание, кроме обязательных аварийных работ, сосредоточено на уборке снега. Первое, что мы сделали в декабре и будем заканчивать в январе, — уборка слежавшихся пластов снега с крыш, особенно на тех домах, где близко проходят люди, расположены школы и магазины. Уже очистили 10 опасных участков. Вначале привлекали верхолазов, позже стали обходиться силами своих сотрудников. Для уборки труднодоступных участков специально приобрели так называемые телескопические лопаты с девятиметровыми ручками.

В этом году снега выпадает много, стараемся его убирать вовремя. На дорожках ведем подсыпку щебнем. 20 тонн уже рассыпали, завезли еще 12 тонн отсева. Это делается прежде всего для безопасности пешеходов. А нам создает дополнительные трудности. В феврале придется отдалбливать спрессованный вперемежку со щебнем снег.

Хорошо, если бы нашей управляющей компании удалось, как планируется, закупить универсальную уборочную технику. Такие мини-трактора с навесным оборудованием можно круглый год использовать во дворах. Зимой — для чистки снега, летом убирать дорожки, косить траву. Техника нам очень нужна. С метлой и лопатой много не сделаешь.

Рассказывая о работе подрядной организации, Алексей Михайлов очень тепло отзывается о помощи жителей микрорайона. На Си-



нюшиной Горе с помощью и при активном участии ТОС'ов, старших по домам и подъездам удалось создать атмосферу взаимопонимания, сотрудничества и взаимопомощи.

Каждую неделю во вторник подрядчики встречаются с жителями в помещении 28 школы, обсуждают проблемы, просчитывают возможности, планируют совместные мероприятия. Новогодние праздники прошли в этом году очень весело, подрядчики устанавливали елку, дети мастерили елочные игрушки, ТОС «Синюшина Гора» организовывал и проводил праздничные представления для взрослых и детей.

— Хорошие здесь живут люди, — замечает Алексей. — Часто приходится обращаться за помощью — и люди всегда отзываются. Например, как похолодало, молодежь переместилась из дворов в подъезды. Мы с общественностью быстро это обсудили, жильцы поговорили с ребятами — и никаких происшествий не было, в подъездах по-прежнему чисто. Если кому-то из стариков требуется помощь, я обращаюсь к жильцам — и сразу же находят помощники. Мне кажется, что за последнее время люди сильно изменились, стали по-хозяйски относиться не только к своим квартирам, но и к подъездам, домам и дворам. Хотелось бы пожелать им оставаться такими же внимательными и неравнодушными и, главное, — чтобы лето было теплым. Ведь в этом году мы с жителями планируем посадить возле домов много цветов.

ЭНЕРГОСБЕРЕЖЕНИЕ

Тепловизоры – новые приборы для застаревших проблем

Для Западного управления ЖКС энергосбережение – не только обязательное исполнение Федерального закона № 261, но и неременное условие эффективной работы.

– Нашей основной задачей является проведение энергоаудита всех жилых домов, которые обслуживает Западное управление ЖКС, – рассказывает руководитель проекта Александр Каменев. – С этой целью был приобретен шведский прибор – тепловизор, с помощью которого наши специалисты «фотографируют» дома, обрабатывают данные и направляющим информацию управляющим компаниям. А те уже на основании дан-

внутренней памяти камеры. После окончания съемки они могут быть переписаны на персональный компьютер для дальнейшего, более подробного анализа или подготовки отчета.

Дефекты изоляции и нарушение герметичности в жилых домах могут привести к значительным потерям энергии. Такие дефекты ведут не только к росту расходов на отопление и содержание многоквартирного дома, но и к ухудшению внутреннего микроклимата в помещениях.

У тепловизионной съемки широкие перспективы. Если раньше инженеры «на глаз» определяли, где в доме нужно заделать межпанельные швы, утеплить подвал или чердак, то после проверки здания тепловизором специалисты управля-



ных тепловизионной съемки могут принимать решения о проведении необходимых ремонтов, планировать свою дальнейшую деятельность. Пожалуй, самое важное, что управляющие компании получают возможность эффективнее планировать расходы на текущий ремонт.

Тепловизор позволяет видеть тепловое излучение и получать на своем экране изображение, на котором определенному значению температуры соответствует свой характерный цвет. При этом изображение получается весьма наглядным, на нем можно легко определить температуру поверхности наблюдаемого объекта. Инфракрасные изображения, или иначе термограммы, сохраняются во

ющих компаний получают достоверные и более конкретные данные.

Деятельность по энергообследованию жилых домов началась совсем недавно. Но управляющие компании предполагают ее продолжить, с тем чтобы получить своеобразные тепловизионные паспорта всех домов, которые они обслуживают. Это направление энергосберегающей деятельности поможет управляющим компаниям значительно сэкономить финансовые ресурсы, эффективно и качественно осуществлять ремонтные работы, что в конечном итоге будет способствовать более комфортным и безопасным условиям проживания потребителей коммунальных услуг.

Время экономить

Экономия тепла, воды, электроэнергии становится наиболее актуальной как для собственников жилья, так и для управляющих компаний. Компании уже не первый год, исполняя требования федерального законодательства, занимаются установкой общедомовых счетчиков горячего и холодного водоснабжения. О работе в этом направлении рассказывает заместитель генерального директора Западного управления ЖКС Сергей Сокольников:

– Общедомовыми приборами учета тепла и горячей воды в Западном управлении ЖКС должны быть оборудованы более 700 домов. В настоящее время эти приборы установлены в 683 домах. По планам, в 2011 году эта работа должна быть завершена, в 7 домах будут смонтированы 18 узлов. Все показатели счетчиков в режиме онлайн снимаются и фиксируются в управляющей компании. Счетчики позволяют не только учитывать затраты по горячей и холодной воде, также упорядочивается система расчетов с поставщиками энергоресурсов, то есть оплата производится по фактическим затратам, а не по действующим в настоящее время нормативам.

Что касается холодного водоснабжения, то работа по оснащению водомерными узлами начата несколько лет тому назад и продолжится в текущем году. Из 777 домов водомерные узлы смонтированы в 126. Таким образом, нам предстоит установить еще 652 прибора учета. При наличии денежных средств этот объем работы можно выполнить в течение года. Стоимость приборов – от 4 до 8 тысяч рублей в зависимости от модификации. Но эти затраты в обязательном порядке должны быть согласованы с собственниками квартир.

– Следующие шаги?

– Следующий шаг в реализации программ по энергосбережению – установка автоматических пунктов управления, оснащенных погодозависимым оборудованием. В настоящее время это оборудование установлено в 21 доме, которые находятся на обслуживании Западного управления ЖКС.

Особенно наглядны преимущества автоматики в межсезонье, то есть весной и осенью. В это время перепады температур достигают двадцати градусов. И когда на улице резкое потепление – в квартирах становится жарко, люди открыва-



ют настежь форточки. Тем самым неэкономно расходуется тепло, в народе это называется «отапливание улицы».

Автоматические узлы устраняют «перетоп» и выравнивают температуру внутри квартиры. То есть если на улице становится тепло, автоматика понижает температуру на внутридомовых сетях.

Эффект от установки погодозависимого оборудования очевиден. Условия проживания становятся более комфортными, температурный режим ровный.

На практике доказано, что в результате действия автоматических пунктов с погодозависимым оборудованием дают значительную экономию расхода теплоэнергии. Зимой автоматические узлы дают экономию в 10-15 процентов, а в межсезонье экономится до 20 процентов тепла. Счетчики учитывают фактическое количество потраченного тепла – соответственно, экономят деньги жильцов. И хотя автоматические пункты недешевы, но окупаются они уже в первые 5 лет своей работы.

– В прошлом году собственники квартир тоже стали экономить и ставить внутри квартир счетчики горячего и холодного водоснабжения. Как обстоят дела в домах Западного управления ЖКС?

– Количество установленных счетчиков внутри квартир

по холодному водоснабжению – 5025, по горячему водоснабжению – 5225. Это примерно пятая часть от всех квартир в домах, которые находятся на обслуживании в нашей управляющей компании.

– Как вы думаете, люди уже почувствовали преимущества экономии с помощью квартирных счетчиков?

– Конечно же. Уже в первые месяцы после установки счетчиков люди получают реальную экономию ежемесячно от 200 до 300 рублей.

– Какую помощь в установке квартирных приборов может оказать управляющая компания?

– Подавляющее большинство собственников устанавливали приборы учета с помощью наших специалистов. У нас небольшие расценки, наши специалисты хорошо знают все тонкости и особенности инженерных сетей, то есть гарантируют качественную работу.

– Эта платная услуга?

– Установка оборудования внутри квартиры является дополнительной услугой и относится к разряду платных. Так как фактически все, что внутри квартиры, является личным имуществом собственника. На самом деле внутриквартирные счетчики недорогие, их приобретение и установка будут стоить около 1500 рублей каждый и окупятся уже в течение нескольких месяцев эксплуатации.

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Разработчики единой информационной системы

Иркутская процессинговая компания (ИПК) – это первый опыт создания единого информационного пространства в жилищно-коммунальной сфере областного центра.

Генеральный директор ИПК Виталий Пыленок:

– Главными направлениями деятельности Иркутской процессинговой компании являются разработка, внедрение и сопровождение информационных систем, касающихся любой сферы деятельности предприятий и учреждений. Усилия специалистов компании сосредоточены на эффективности и поиске новых современных решений в сфере IT-технологий при постановке любых задач.

ИПК – достаточно молодая компания. С самых первых дней она является партнером СРО НП «Содружество ЖКХ». В двухлетней истории ИПК можно выделить два этапа:

■ Первый этап начался с 1 января 2008 года. Был дан старт созданию единой информационной системы по начислению за услуги ЖКХ. Были разработаны и внедрены системы информационного обеспечения начисления квартплаты с учетом стандартов и методик, закрепленных российским законодательством. Эта система позволила выработать единые принципы начисления, облегчить процедуру перерасчета и сделать лицевые счета максимально прозрачными для потребителей – собственников квартир. Благодаря вновь открытым в разных районах города 15 пунктам по обслуживанию населения, работе квалифицированных специалистов процедура получения информации о состоянии лицевого счета для горожан стало значительно удобнее и быстрее.

■ Второй этап начался с подписания в июле 2009 года договоров с крупнейшими иркутскими управляющими компаниями, которые стали основными участниками проекта. Именно задачи, поставленные управляющими компаниями, определили направление деятельности на ближайшее время.

За полтора года совместной деятельности ИПК и управ-

ляющих компаний удалось сделать немало. Результатом развития единого информационного пространства стало появление новых интернет-ресурсов – единого информационного портала, электронных сайтов управляющих компаний, в которых открыты и успешно действуют Личные кабинеты. Любой собственник квартиры, получив индивидуальный код доступа и пароль, может через Интернет с любого компьютера войти в Личный кабинет и в режиме онлайн увидеть свой лицевой счет, прохождения платежей, суммы задолженностей, если таковые имеются. Личные кабинеты облегчают и упрощают для потребителей коммунальных услуг систему контроля за состоянием и изменением лицевых счетов.

Одним из основных направлений стало создание Единой диспетчерской службы с разработкой и внедрением специализированного программного обеспечения. В настоящее время ЕДС успешно обслуживает жителей разных районов города Иркутска. Любой телефонный звонок и обращение принимают квалифицированные специалисты, выясняют суть проблемы, обрабатывают, передают непосредственным исполнителям и ставят на контроль, отмечая сроки окончания ремонтных работ. Таким образом, система приема, исполнения и контроля по обращениям граждан стала более эффективной и четкой.

С осени 2010 года при каждой управляющей компании, с которыми ИПК работает на договорных условиях, открыты сервисно-регистрационные отделы, которые фактически исполняют функции паспортных столов. Это нововведение позволяет упростить систему выдачи необходимых справок и консультаций. И что немало важно, эти услуги – бесплатные для населения.

Накопленный опыт работы ЕДС, решение сопутствующих задач привело к тому, что с февраля 2011 года стартует расширенный информационный Контакт-центр, который получил название «500-100 – Круглосуточный дозор». Телефонный номер 500-100 обеспечен многоканальной связью и



автоматическим голосовым меню. Любой человек, у которого возникла какая-то проблема, касающаяся жилищно-коммунальной сферы, набрав номер 500-100, выбрав из автоматического меню нужную службу, может быть уверен, что его телефонное обращение будет зафиксировано, поставлено на контроль и обеспечено исполнением. Система «Круглосуточный дозор» действует в непрерывном режиме, автоматизирована, что практически исключает неблагоприятное воздействие «человеческого фактора».

Одновременно с техническими и информационными задачами ИПК решает и кадровые проблемы. Как отмеча-

ет генеральный директор ИПК В. Пыленок:

– Расширение спектра деятельности неминуемо ставит новые задачи в подборе и приеме на работу квалифицированного персонала. Мозг компании – высококлассные специалисты информационного отдела, занимающиеся разработкой и внедрением биллинга, новых информационных систем. Большая часть персонала ИПК находится в режиме постоянного общения с гражданами (по телефону или в личном контакте), поэтому они являются лицом компании, и именно к ним предъявляют особые требования всегда быть вежливыми, корректными, очень внимательными и предупредительными.

НАШ СЛОВАРЬ

ПРОЦЕССИНГ — деятельность, включающая в себя обработку и хранение информации, необходимой при осуществлении платежей, прочему вводу и правке информации, такими как управление базами данных товаров и внутренней продукции. Термин часто используется в отрасли банковских платёжных карт, розничной и оптовой торговли касаясь отдела компании, отвечающего за данные в базах. Процессинг осуществляется процессинговыми центрами или провайдерами платёжных сервисов.

БИЛЛИНГ (англ. billing — составление счёта) — в некоторых видах бизнеса, в частности в телекоммуникациях, — автоматизированная система учёта предоставленных услуг, их тарификации и выставления счетов для оплаты. В телекоммуникации биллинг официально именуется «Автоматизированная Система Расчётов» (АСР).

Биллинг (в сфере интернет-коммерции) — это услуга по приему оплаты счетов, как правило, по пластиковым картам. Компания, предоставляющая услуги биллинга (автоматизированной системы формирования, выставления счетов к оплате и приема платежей) и взимающая с этого определенный процент, которая так же, как и платежная система, берет на себя функцию транспорта транзакции до банка-эквайера, но при этом выполняет еще ряд функций: мониторинг и управление рисками, организацию доступа к детальной статистике по транзакциям и т.п.

НОВОСТИ

Хорошее настроение – в подарок

В преддверии праздника Дня защитника Отечества в Западном управлении ЖКС было принято решение о помощи наиболее нуждающимся ветеранам войн. Работники управляющей компании, подрядных организаций произведут необходимый ремонт в квартирах ветеранов, приведут их в порядок, тем самым создав им по-настоящему праздничное настроение.

Известно, что программа по ремонту в квартирах ветеранов войны не первый год действует в городах области, на муниципальном уровне. Но так бывает, что по тем или иным причинам проживающие в квартире пенсионеры не могут рассчитывать на участие в подобных программах. Иногда статус «одиноких» пенсионерам не положен из-за прописанных на их жилплощади, но не проживающих вместе с ними родственников.

То есть фактически о пожилых людях, инвалидах в повседневной жизни позаботиться некому, но одинокими они не считаются. Именно о таких людях и решил позаботиться коллектив управляющей компании.

Участвовать в предпраздничной благотворительной акции будут работники ЖКС, также ТОСы, старшие по домам, студенты и школьники.

Призы для своих собственников жилья

В начале весны для собственников жилья многоквартирных домов, которые находятся на обслуживании Западного управления ЖКС, будет организована своеобразная лотерея. Участники смогут получить различные ценные и полезные в хозяйстве призы.

Непременным условием участия в лотерее будет считаться наличие договора с этой управляющей компанией. Фактически участвовать в лотерее будут номера подписанных договоров.

Если вы еще не успели заключить договор со своей управляющей компанией, торопитесь.

Лотерея пройдет в апреле 2011 года.

Подписывайте договор, участвуйте в розыгрыше и получите призы!

В суеде городской жизни мы редко обращаем внимание на тех людей, кто годами живет по соседству, в соседнем подъезде. А между тем подчас совсем рядом оказываются необыкновенно интересные люди. Нам очень хотелось бы узнать, а какие у вас соседи?

Редакция газеты решила объявить конкурс фотографий «Наши соседи». Мы ждем писем, фотографий ваших соседей, небольшие рассказы об этих людях.

Приглашаем принять участие в нашем конкурсе старших по домам и подъездам,

активистов территориального общественного самоуправления, всех тех, кто любит фотографировать.

Принимаем фотографии по адресу электронного сайта управляющей компании или в отделе маркетинга.

Расскажите о ваших замечательных соседях, а мы опубликуем ваши фотоснимки и расскажем о необычных судьбах и обычных добрых и душевных людях нашим читателям.

Конкурс продлится до октября 2011 года. Победителей конкурса ожидают подарки.

Наши соседи



ответственно 37 и 35 процентов), чаще ходят в гости к соседям и приглашают их к себе (56 процентов; в мегаполисах, больших и малых городах — около 40 процентов).

Между тем в целом отличие сельских жителей от городских не столь принципиально, как можно было бы ожидать. Плотность взаимодействий с соседями достаточно высока и в

городах, в том числе в мегаполисах. В частности, соседская взаимопомощь привычна для подавляющего большинства россиян, независимо от места их проживания.

ЭТО ИНТЕРЕСНО

БЕЗ КОНФЛИКТОВ

По опросам Фонда общественного мнения, большинство россиян (87 процентов) удовлетворены своими отношениями с соседями, не удовлетворены ими 9 процентов опрошенных (остальные затруднились ответить на этот вопрос). Две трети участников опроса (66 процентов) заявили, что предпочитают поддерживать с соседями хорошие, но не слишком близкие отношения.

Несмотря на то что горожане в мегаполисах относительно

часто испытывают раздражение по поводу своих соседей, в конфликты с ними они вступают реже других категорий опрошенных. У 81 процента из их числа таких конфликтов вообще не бывает (бывают часто — у 3 процентов, редко — у 16 процентов). Сельские жители, разумеется, наиболее плотно включены в «мир соседей». Они чаще других респондентов имеют среди своих соседей близких друзей (53 процента, в мегаполисах — 34 процента, в больших и малых городах — со-

«Медиа-Эксперт» - реклама, которую видно...

Компания «Медиа-Эксперт» предлагает:



- Рекламные площади на домах с размерами до 280 квадратных метров
- Рекламу на квитанциях об оплате услуг ЖКХ
- Рекламные площади в бесплатных газетах управляющих компаний, а также на их сайтах
- Адресную рассылку рекламной информации

ТЕЛЕФОН: 72-07-73

Единая диспетчерская служба

500-100

Для улучшения качества работы диспетчерских служб управляющих компаний по обслуживанию горожан с 1 декабря начала работать Единая диспетчерская служба с единым многоканальным номером 500-100.

В настоящее время операторы данной службы в круглосуточном режиме обслуживают обращения граждан, проживающих в домах, которые находятся на обслуживании у следующих управляющих компаний:

- ОАО «Западное управление ЖКС»,
- ОАО «Северное управление ЖКС»,
- ОАО «Южное управление ЖКС»,
- ООО «Сибирская».

Горожанам теперь нет необходимости запоминать множество номеров каждой управляющей компании, а стоит запомнить лишь один: 500-100.

Звонок, принятый по данному номеру, может служить гарантом того, что обращение горожан не останется без внимания.

Ресурсы, имеющиеся у данной службы (технические и людские), позволяют оказывать качественные услуги по диспетчерскому обслуживанию населения.

ПОЛЕЗНЫЕ ТЕЛЕФОНЫ

Куда звонить в экстренных случаях?

**ЕДИНАЯ
ДИСПЕТЧЕРСКАЯ
СЛУЖБА
500-100**

**Отделение «Центральное»
38-01-39**

**Отделение «Университетское»
31-10-32**

**Отделение «Юбилейное»
46-62-82**

**Отделение «Синюшина Гора»
799-053**

**Отделение «Первомайское»
31-00-85**

**Если в доме отключили свет
Южные электрические сети
792-371, 792-370**

**Если в доме нет холодной воды
Водоканал, диспетчерская
228-270, 228-271**

**Если в доме нет горячей воды
Иркутские тепловые сети
790-152, 790-416**

**Иркутская городская
теплосбытовая компания
792-768**

**Если не горит уличное освещение
70-54-55, 72-32-32**

**Если не работает лифт
«Иркутск-лифт»
369-415, 224-700, 353-646**

**Если с контейнерных
площадок
не вывозят мусор**

**«Петр и Компания»
53-85-84,
ООО «Спецавтохозяйство»
206-450**

**Аварийно-диспетчерская
служба ОАО «Иркутскоблгаз»
04, 20-94-68, 34-03-94**

**Аварийная
«ИркутскТеплоЭнерго»
20-87-41**

**Обрезка деревьев
Дендрологи адм-ции города
52-01-33**

**Экстренная срезка замков
МЧС 560-246**

**Паспортный стол
537-538, 537-539**

**Бесплатная телефонная
справочная
223-223**

**Диспетчерская служба
администрации
города Иркутска (ЦАДС)
24-25-04**



№1, февраль,
2011 г.

Учредитель: ОАО «Западное управление жилищно-коммунальными системами». Генеральный директор **Александр Барташов**. Адрес: г. Иркутск 664082, м/р Университетский, 68, телефон: 31-71-82. Адрес сайта компании: www.zuks.ru
Исполнение, редактирование и верстка: ООО «Медиа-эксперт».
 Исполнительный директор **Вячеслав Коломин**, www.media-irk.ru
 Редактор: **Ирина Владимировна Еловская**. Руководитель проекта: **Влад Федоров**.
 Адрес редакции и издателя: 664081 г. Иркутск, ул. Трудовая, 111. Телефон редакции: (3952) 533-657. E-mail: edit@media-irk.ru

Издание зарегистрировано Управлением Федеральной службы по надзору в сфере связи и массовых коммуникаций по Иркутской области. Свидетельство о регистрации средств массовой информации ПИ № ТУ38-00075 от 01 декабря 2008 года.

Использование материалов без согласия редакции запрещено. При цитировании ссылка на газету «Вестник Дел 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 «Облмашинформ»
 ООО «Бланкиздат»: г. Иркутск, ул. Советская, 109-г.

Тираж 6 000 экз. Заказ №
 Дата выхода: 01.02.2011 г.
 Время подписания в печать по графику 18.00 фактически 18.00