



ВЕСТНИК

Дела ЖИТЕЙСКИЕ

№2 (9)
Март 2011 г.

Март на праздники богат



Всех замечательных женщин города Иркутска
поздравляем с чудесным весенним праздником
8 Марта!

Примите наши поздравленья
В Международный женский день!
Пусть будет ваше настроение
Всегда цветущим, как сирень,
Пусть будет жизнь прекрасна ваша,
И дети счастливы всегда,
Пусть дом ваш будет полной чашей!
Удачи, счастья и добра!

Коллектив Западного управления ЖКС

**«Круглосуточный
дозор»**

3 стр.

**Новости
компании**

4-5 стр.

**Доходные
фасады**

3 стр.

20 марта – День работников ЖКХ

День работников торговли, бытового обслуживания населения и жилищно-коммунального хозяйства отмечался в Советском Союзе с 1966 года в четвертое воскресенье июля.

По Указу Президиума Верховного Совета СССР от 1 октября 1980 года № 3018-Х «О праздничных и памятных днях», в редакции Указа Президиума Верховного Со-

вета СССР от 1 ноября 1988 года № 9724-ХI «О внесении изменений в законодательство СССР о праздничных и памятных днях» этот профессиональный праздник был перенесен

на третье воскресенье марта.

Первые декреты и постановления советского правительства, направленные на развитие сферы бытовых услуг, были приняты в 1917-

21 годах. С того времени система бытового обслуживания стала активно развиваться. К бытовым услугам мы относим все те службы, которые создают уют и удобство нашей жизни.

УВАЖАЕМЫЕ РАБОТНИКИ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА!

Поздравляю всех с профессиональным праздником – Днем работника ЖКХ!

Вы несете на своих плечах нелегкий груз ответственности за жизнеобеспечение наших граждан. От результатов вашей деятельности зависит будущее отрасли и успех ее реформирования. Хочется верить, что в сфере ЖКХ каждый житель города будет находить теплую заботу и внимание, высокий профессионализм и безукоризненное качество услуг.

Давно стали привычными коммунальные блага, и мы порой не задумываемся, какого труда стоит обеспечить стабильную работу большого разветвленного коммунального хозяйства. На плечах работников ЖКХ лежит огромный груз ответственности за обеспечение нормальной жизнедеятельности сотен тысяч людей.

Отрадно, что работники ЖКХ решительно настроены на совершенствование своей работы, готовы внедрять новые подходы, осваивать современные технологии, повышать свой профессионализм и выстраивать партнерские отношения.

Сегодня в сектор ЖКХ приходит энергичный, мобильный, толковый менеджмент, способный осуществить системные изменения в отрасли. Надеюсь, мы не остановимся на достигнутых результатах и продолжим путь к созданию эффективно функционирующей системы ЖКХ.

Хочется пожелать успехов в дальнейшей деятельности на благо населения, движения только вперед уверенными и твердыми шагами. Всего самого доброго!

**Александр Барташов, генеральный директор
ОАО «Западное управление ЖКС»**

УВАЖАЕМЫЕ КОЛЛЕГИ!

Примите мои самые искренние поздравления с профессиональным праздником!

Без преувеличения, именно от вас зависит, насколько комфортно живут иркутяне! Много уже сделано, но немало предстоит еще сделать для успешного решения задач, стоящих перед жилищно-коммунальным комплексом города! Я уверен, вы с ними справитесь! Желаю вам и вашим близким здоровья, благополучия, хорошего настроения и счастья!

**Юрий Воронцов, председатель комитета по управлению
Свердловским округом администрации г. Иркутска**



Незадолго до 23 февраля в квартире Пожидаевых появились, по выражению Валентины Александровны, вежливые молодые люди. Они работали быстро и споро. И вот в ванной уже были установлены новые смеситель, полотенцесушитель. В систему горячей и холодной воды врезаны счетчики. Заменяли они смеситель и на кухне, отремонтировали мойку.

Так накануне Дня защитника Отечества было выполнено решение Западного управления ЖКС о ремонте в квартирах ветеранов Великой Отечественной войны.

Хозяин квартиры Николай Михайлович Пожидаев в годы войны служил на Дальнем Востоке. Позже по распределению переехал в Иркутск, где и прошла его

основная трудовая биография. Н.М. Пожидаев трудился экономистом в строительной отрасли, а его жена Валентина Александровна – бухгалтером в пищевой промышленности. На двоих у них 90 лет трудового стажа. Сейчас они уже давно на заслуженном отдыхе.

В этом году у супругов Пожидаевых знаменательное событие – они отметят 55 лет совместной жизни. Поэтому подарок управляющей компании пришелся как нельзя кстати.

– Мы очень рады такому приятному сюрпризу, – говорит Валентина Александровна. – Теперь ничего нигде не капает, и можно будет посчитать, сколько воды мы используем.

Спасибо добрым людям за их доброе дело!

Подарок в год юбилея



«Круглосуточный дозор» – контакт-центр управляющих компаний

Рынок жилищно-коммунальных услуг в Иркутске еще достаточно молод. Но и в нем уже наметилась конкурентная борьба. А в конкуренции, как известно, побеждает тот, кто быстро ориентируется в потребностях населения и предлагает новые, более качественные услуги. Одним из важнейших направлений становятся информационные технологии.

Разработкой и внедрением новых информационных технологий Иркутская процессинговая компания (ИПК) занимается уже второй год. Созданы и проходят проверку новые компьютерные программы, обеспечивающие разные направления деятельности. В результате появляются новые информационные услуги. Об одной из них стоит поговорить подробно. Профессионалы называют ее «Круглосуточный дозор», который, по сути, несет функции Контакт-центра.

Предпосылки появления

С июля прошлого года успешно решается главная задача – разработка специализированного программного обеспечения, которое позволяет вести правильные расчеты по квартплате. Более системным стал сбор показаний индивидуальных и общедомовых приборов учета.

В процессе решения список задач расширился. Внедряя программу «квартплата», специалисты соприкасались с другими проблемами. Сразу же возникла тема пообъектного учета. Пообъектный учет невозможен без работы диспетчерской службы, учета и работы по исполнению заявок. Появилась идея создания Единой диспетчерской службы в рамках всех управляющих компаний.

Созданная Единая диспетчерская служба может обслуживать любые УК, независимо от их местоположения в городе. Профессиональные операторы принимают любые заявки,

не разделяя их на «свои и чужие». В задачи операторов входит обязательный прием телефонного звонка, понимание сути проблемы, механизма исполнения.

Создание ЕДС потянуло за собой разработку единого Контакт-центра. Выяснилось, что существует огромное количество телефонов сотрудников разных компаний. Телефонный звонок мог просто потеряться как из-за проблем на линии, так и по причине «человеческого фактора». Специалист мог заболеть, отойти по делам, забыть. Звонок прошел – а проблема осталась. Соответственно, человек звонит еще раз и нервничает.

Первый образец Контакт-центра специалисты-разработчики обкатывали на диспетчерских службах. Там работа была структурирована, был создан регламент, tech часть была решена. Внедрение голосового меню дает человеку возможность определить, с кем ему лучше связаться. Можно просто оставить голосовое сообщение, которое позже обрабатывает диспетчер. Либо входящий звонок переправляется к координатору, который помогает разобраться в проблеме.

Точность и быстрота реагирования

Вся работа по Контакт-центру стартовала весной 2010 года. В данный момент диспетчерские службы подключены к Единой диспетчерской службе, определены общие принципы работы, общая фиксация. К началу 2011 года система прошла успешную проверку, и разработчики подошли к моменту расширения деятельности Контакт-центра на разные управляющие компании. В этом центре воедино связаны бухгалтерии, все службы УК.

Например, человек звонит на единый номер по любому вопросу, касающемуся жилищно-коммунального обслуживания. Причем с уверенностью, что его звонок обязательно дойдет

до нужного специалиста. Соответственно, разрабатываются надлежащие голосовые меню, в которых занесены телефоны разных специалистов. От позвонившего требуется самостоятельно определить суть своей проблемы и объяснить ее координатору. Это надо для того, чтобы звонок, адресованный, например, техотделу, не уходил юристам и наоборот. Если же человек не сможет самостоятельно определить свою проблему, ему придется дожидаться ответа оператора, который поможет и перенаправит в нужное направление. Ранее эти функции в большей степени исполняли секретари.

Задача «Круглосуточного дозора» – чтобы в автоматическом режиме заявки расходились по нужным направлениям и попадали в соответствующие службы. На первых порах не исключаются сложности. Но впоследствии вся система будет отлажена, и работа Контакт-центра приведет к точности, скорости и обязательному реагированию.

Обязательный контроль

Вводится новый постоянный телефон Единой диспетчерской службы «Круглосуточного дозора». Определен телефонный номер 500-100, куда можно позвонить по проблемам ЖКХ, и звонок будет принят независимо от места проживания. Для абонентов БВК бесплатный звонок по номеру 5-100.

Все входящие звонки в обязательном порядке фиксируются в компьютерах по времени – так же, как номер телефона звонившего и ответ оператора. Такой контроль обязателен. Голосовые сообщения также обязательно доходят до адресата. Оператор не только контролирует прохождение звонков и голосовых сообщений, но и, соответственно, докладывает информацию руководству. Если же кто-то из специалистов без объективных причин проигнорирует обращение, к нему будут приняты соответствующие

меры. В этом случае учет и контроль за всеми обращениями приведут к более качественному исполнению сервисных услуг.

Перспективы

Функции Контакт-центра, и сегодня достаточно обширные, впоследствии будут только расширяться. Планируется прием показаний приборов учета, которые будут попадать в бухгалтерию и в электронную базу данных для работы определенными специалистами.

Вскоре начнет работать сотовый номер 8-800-100-22-72, звонки на него бесплатные. На него можно позвонить из любого региона. Например, находясь в командировке за пределами города, человек хотел бы обратиться в УК с каким-то вопросом или проблемой. Все звонки сходятся в Контакт-центр.

Уже сегодня есть возможность подключения к «Круглосуточному дозору» любой управляющей компании или ТСЖ независимо от их месторасположения. Но для этого надо, чтобы был заключен договор на обслуживание с Иркутской процессинговой компанией, которая занимается разработкой и внедрением информационных услуг.

СОВЕТЫ СПЕЦИАЛИСТОВ

– Если вы собрались позвонить в «Круглосуточный дозор» по телефону 500-100, прежде всего продумайте, с какой именно проблемой вы решили обратиться и к какому специалисту. От точности формулирования запроса зависит скорость выполнения заявки.

– Прослушайте голосовое меню, в котором обозначены возможности подключения к нужным специалистам.

– Выполните переключение.

– Если вам сложно сориентироваться, дождитесь ответа координатора, который вам подскажет путь решения.

– Помните, что каждый звонок фиксируется и сразу же попадает в единую систему контроля. Даже если вы оставили голосовое сообщение, оно обязательно будет передано специалистам.

500-100

Единая диспетчерская служба

Для улучшения качества работы диспетчерских служб управляющих компаний по обслуживанию горожан с 1 февраля 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.

Для абонентов БВК: 5-100.

НОВОСТИ КОМПАНИИ

Новые светодиодные светильники

В связи с принятием ФЗ № 261 от 23.11.2009 «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ» лампочки накаливания мощностью 100 Вт отменены с 01.01.2011 г. Лампочки накаливания мощностью 75 Вт и выше будут отменены с 01.01.2012 г. На основании вышеизложенного в Западном управлении ЖКС закуплена первая пробная партия новых светодиодных светильников. Их особенность состоит в том, что они энергосберегающие, вместо лампочек в них используются светодиоды. Новые светильники

снижают потребление электроэнергии. Но главное их преимущество – их невозможно использовать в обычных квартирах, они достаточно некомфортны при длительном воздействии на глаза. Возможно, это продлит им срок службы и уберезет от «загрязняющих» рук – желающих вырвать и перенести к себе на дачу.

В ближайшее время новыми светодиодными светильниками будут оборудованы первые пять подъездов. Специалисты проведут испытания в условиях весенних перепадов температур – и после этого будут решать, стоит ли их устанавливать на лестничных клетках, в тамбурах других домов.



Слияние и укрупнение

С 1 марта в Западном управлении ЖКС меняется структура подрядных организаций. В планах компании – укрупнение, в процессе которого мелкие подрядчики будут соединять свои усилия, образуя новую более крупную подрядную организацию. Если до марта УК сотрудничало с 27 подрядчиками, то с этого месяца их останется только 20. Укрупнение не скажется на количестве рабочих мест, специалисты

по-прежнему будут выполнять все необходимые работы в домах. Увеличится количество домов, закрепленных за подрядной организацией.

По мнению специалистов, слияние мелких и образование более крупных подрядных организаций упрочит их позиции на рынке жилищных услуг, сделает их более сильными в конкурентной борьбе, обеспечит более эффективную работу и высокое качество услуг.

ДЕЛА НАСУЩНЫЕ

Главный энергетик Западного управления ЖКС Михаил Муратов:

– В начале весны мы начинаем те виды работ, которые связаны с потеплением погоды. Например, можно начинать заниматься прокладкой кабельных линий. С марта в массовом порядке начинаем заниматься восстановлением освещения.

Зима показала, где у нас самые «темные» участки. То есть необходимые аварийные работы на сетях производятся независимо от погоды. Но там, где это возможно, восстановление освещения начинается с наступлением теплых дней. Это касается подъездного, тамбурного и надподъездного освещения.

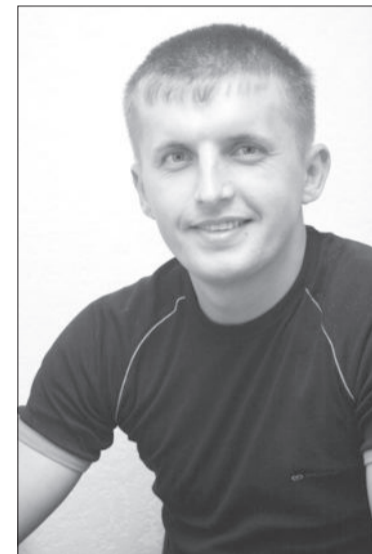
При ремонте подъездного освещения мы собираем схему таким образом, чтобы каждый светильник на этаже включался своим включателем. Для этого необходимо внести изменения в конструктив. Сейчас зачастую один выключатель используется на весь подъезд (5 этажей). Это очень неудобно.

Весной начинаются плановые осмотры, выявляются новые объекты для ремонтных работ.

В этом году на все виды работ, связанных с электричеством, запланировано 2,4 миллиона рублей. По сравнению с прошлым годом сумма увеличилась на 400 тысяч рублей.

Помимо плановых трат у нас будут возникать аварийные ремонты. В каждом доме в подвале есть вводно-распределительное устройство – «электрическое сердце дома». 80 процентов аварий приходится именно на эти главные распределительные щиты. У нас есть аварийные бригады, которые оперативно устраняют аварии.

Нередко приходится устранять действия местных вандалов, которые продолжают вырывать светильники, выключатели. В прошлом году одного вандала удалось поймать, и он был осужден за поджоги электрощитов в Приморском и Юбилейном микрорайонах.



Мы надеемся, что жильцы будут более внимательны и помогут пресечь попытки порчи общего имущества. Особое внимание надо обращать на собирающуюся в подъездах молодежь.

Мы надеемся, что жильцы будут более внимательны и помогут пресечь попытки порчи общего имущества. Особое внимание надо обращать на собирающуюся в подъездах молодежь.

Долги надо возвращать

Юрисконсульт первой категории Ольга Чернова:

– Управляющая компания предпринимает большие усилия по возврату долгов по квартплате. Понятно, что многие люди попадают в трудные жизненные ситуации. В этом случае компания идет навстречу, заключая соглашение о реструктуризации долгов.

Кто задолжал по квартплате, должны будут заключить соглашение и оплатить сразу же половину накопленного долга. Это требование компании пока не встречает особого противоречия. Те, кто обращается в компанию с серьезным намерением расплатиться с долгом, согласны с таким условием.

В настоящее время достаточно серьезной стала проблема по переводу жилого в нежилое помещение. Как правило, они



располагаются на первых этажах жилого дома. Суть проблемы заключается в том, что владельцы нежилых помещений иногда забывают, что на них распространяются обязательства оплаты за ремонтные и эксплуатационные услуги, которые оказывает дому управляющая компания. Владельцы нежилых поме-

щений, так же как и собственники квартир, обязаны заключить договор с управляющей компанией. В тех домах, где старшие по дому и подъездам активные и в курсе всех событий, как правило, проблем с владельцами нежилых помещений меньше. Активисты хорошо понимают, что все деньги аккумулируются на доме и расходуются на содержание, ремонт и благоустройство. Хотелось бы еще раз обратить внимание жильцов на эту проблему. Пусть они будут более внимательными и неравнодушными, поинтересуются, кто организывает в их доме и подъезде коммерческую деятельность, как оплачивает общие для всех услуги. И обязательно передадут собранную информацию в УК, которое, со своей стороны, сможет особо несогласных привлечь к судебному разбирательству.

ДЕЛА НАСУЩНЫЕ

В марте УК готовится к ремонтным работам

Начальник технического отдела Западного управления ЖКС Анастасия Киселева:

— В настоящее время завершена подготовка документов к капитальному ремонту домов, находящихся в обслуживании управляющей компании.



Составлены дефектные ведомости, сметы. Старшими по домам подписаны протоколы общих собраний собственников многоквартирных домов, на которых принято решение о проведении капитального ремонта и участии в финансировании ремонтных работ. Все необходимые документы переданы на рассмотрение в администрацию Свердловского района. Подготовлена необходимая документация на 53 дома. Для ремонта этих домов необходимо около 250 миллионов рублей. Но решение о финансировании ремонтных работ будет принято

Фондом реформирования ЖКХ. Только тогда будет окончательно определено точное количество домов и сумма средств, выделяемая из федерального и регионального бюджетов.

В этом году Западные управления ЖКС будут участвовать в федеральной программе по капитальному ремонту в третий раз. В 2009 году капремонты были проведены в 35 домах. В 2010 году отремонтировано 18 домов. В ходе проведения ремонтных работ возникали проблемы с жильцами, которые отказывались пускать в свои квартиры ремонтные бригады. Поэтому в этом году одним из важных требований стало согласие жильцов на ремонтные работы внутри квартир. Если кто-то из жильцов не подписывает такое согласие, то в таком доме стояки, например, ремонтировать не будут. Надеемся, что накопленный за это время опыт поможет организовать ремонтные работы более четко, выдерживать все графики и сроки и обеспечить необходимое качество.

И так же активно дорабатываются пообъектные планы текущего ремонта. Практически подготовлен план по финансам и видам ремонтных работ. Приоритетным направлением в этом году для нас является установка энергосберегающего оборудования — балансировочных клапанов, ТРЖ, общедомовых приборов учёта потребления ресурсов. В ходе подготовки к новому отопительному сезону в планах ремонт инженерных сетей и оборудования.

НОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ЖКХ

Информационная открытость

В соответствии с требованиями постановления правительства № 731 Западное управление ЖКС учредило и активно использует собственные информационные ресурсы: сайт (www.zuks.ru) и ежемесячную газету «Вестник. Дела житейские». На сайте выставлена вся необходимая информация о деятельности управляющей компании. В газете читателям разъясняются все особенности работы жилищно-коммунальной сферы в современных условиях.

— Еще в прошлом году в 50 субъектах Российской Федерации по инициативе саморегулируемых организаций ЖКХ приступили к созданию условий, в которых информация о деятельности управляющих компаний станет абсолютно доступной для всех желающих, — рассказывает руководитель Иркутской областной саморегулируе-

мой организации «Содружество ЖКХ» Михаил Дамешек. — Наша организация с прошлого года имеет собственный информационный ресурс — областной информационный портал WWW.GKHREFORMA.RU.

Здесь собрана и выставлена вся информация о деятельности десяти крупнейших областных управляющих компаний. Почти каждый день информация обновляется, и в списке УК, пожелавших стать открытыми, появляются все новые. Все они — члены саморегулируемой организации «Содружество ЖКХ».

Дмитрий Разумов, вице-мэр Иркутска, считает, что в областном центре идет цивилизованное формирование рынка коммунальных услуг:

— Управляющие компании успешно справляются с задачей сделать доступной информацию для собственников квартир, обычных горожан. Следует продолжить углубление и расширение информации. Люди должны



понимать — кому, за что и на основании каких федеральных или региональных решений они платят квартплату. Но все это только часть большой работы, и предстоит еще немало сделать. Потому как кроме открытости есть еще и основная деятельность по качеству обслуживания жилых домов. Именно на этом должны быть сосредоточены усилия жилищно-коммунальных служб и компаний. Главная цель деятельности всей сферы ЖКХ — эффективное управление и эксплуатация иркутского жилого фонда.

Правительство регламентирует

В конце сентября 2010 года было подписано Постановление Правительства РФ № 731 «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами».

На основании части 10 статьи 161 Жилищного кодекса Российской Федерации Правительство Российской Федерации утвердило стандарт раскрытия информации.

Постановление правительства устанавливает требования к составу информации, подлежащей раскрытию, а также к порядку, способам и срокам ее раскрытия.

Управляющая органи-

зация обязана раскрывать следующую информацию:

- а) общая информация об управляющей организации;
- б) основные показатели финансово-хозяйственной деятельности управляющей организации (в части исполнения такой управляющей организацией договоров управления);
- в) сведения о выполняемых работах (оказываемых услугах) по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме;
- г) порядок и условия оказания услуг по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме;
- д) сведения о стоимости работ (услуг) по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме;

е) сведения о ценах (тарифах) на коммунальные ресурсы.

Управляющими организациями информация раскрывается путем:

- а) опубликования на официальном сайте управляющей организации в сети Интернет;
- б) опубликования в официальных печатных средствах массовой информации, в которых публикуются акты органов местного самоуправления;
- в) размещения на информационных стендах (стойках) в помещении управляющей организации;
- г) предоставления информации на основании запросов, поданных в письменном или электронном виде.

ПРОФЕССИОНАЛЫ

«Доверие» ко многому обязывает

Права народная мудрость, утверждающая, что «не место красит человека, а человек – место». Как причудлива бывает судьба, как ломает и перестраивает планы, словно испытывая на прочность. Сильные люди не отчаиваются, не ломаются – и в любых обстоятельствах находят не только свое место, но и обретают новую судьбу.



Думала ли Ирина Аверина, вполне успешный профессионал своего дела, мастер гальванического цеха, что ее Радиозавод не сумеет пережить перестроечные годы и останется только в истории и памяти? Когда стало совсем трудно, зарплату подолгу задерживали, в поиске «живых» денег она пошла работать в РЭО «Центральное». Поначалу мыла подъезды и была рада маленькой, но вполне реальной зарплате. Позже ее пригласили на работу, но уже мастером, а потом она стала начальником участка. С 1 декабря 2006 года Ирина Аверина руководит подрядной организацией «Доверие» Западного управления ЖКС. На обслуживании у Авериной – 56 домов, хозяйство большое и хлопотное. Телефон практически не замолкает. Люди обращаются по самым разным вопросам, кому-то срочно необходим ремонт, кто-то высказывает свое мнение по поводу благоустройства в подъезде и во дворе.

Ирина Александровна считает такую постоянную связь с жильцами делом хотя и напряженным, но необходимым. Ей надо быть в курсе абсолютно всех событий, которые происходят в ее домах. Именно поэтому ее телефон знают не только все старшие домов и подъездов, но и обычные жильцы.

Общение с людьми занимает едва ли не большую часть жизни Ирины Авериной. Надо заметить, что не всегда это общение доставляет радость и удовольствие. Ведь часто мы, общаясь с работниками ЖКХ, не утруждаем себя контролем за перелестывающими подчас эмоциями, срываемся, нервничаем и абсолютно убеждены, что подрядчик всегда в ответ должен быть внимателен и терпелив. Именно такая и есть Ирина Аверина – всегда выдержанная, корректная, объясняющая по несколько раз очевидные вещи. Она считает, что по-другому нельзя. Люди могут быть разными, у них может быть плохое настроение, но ее работа – всегда найти общий язык, убедить, успокоить.

Подрядчики – люди очень разные, у каждого свой характер. Но есть черты, присущие почти всем. Это люди, которым обязательно надо увидеть результаты своего труда. Им надо, чтобы все было сделано здесь и сейчас.

Предприятие, которым руководит И. Аверина, имеет очень образное название – «Доверие». Выбор был неслучаен. Ирина Александровна вместе со своим напарником размышляли долго, но свой выбор остановили на таком много к чему обязывающем наименовании.

– Без доверия в жилищно-коммунальном хозяйстве никак нельзя, – убеждена Ирина Борисовна. – Это вам не политика, где можно наобещать, а потом ничего не сделать. Люди не позволят тебе ни забыть, ни схалтурить. Есть проблема – и мы обязаны ее решить. Причем чем быстрее – тем лучше. Никто из жильцов не примирится с текущим краном, разбитым окном или холодными трубами. Да и не умею я лукавить, глядя глаза в глаза.

Рабочий день закончился. Можно вздохнуть облегченно, если он прошел без происшествий, и переключиться на домашние дела. Так должно быть. Но у большинства подрядчиков реальная жизнь далека от идеальной. Спокойный вечер без тревожных звонков – редкость. А дома кухня Ирины – это часть ее кабинета. Компьютер, большая кипа бумаг, которые надо посмотреть, подписать. А еще необходимо сосредоточиться на завтрашнем дне, чтобы ничего не упустить, не забыть.

Строки лицевого счета

С этого года лицевые счета по услугам жилищно-коммунального комплекса претерпели значительные изменения. В связи с увеличением тарифов на коммунальные услуги (услуги управляющих компаний остались без изменения) повысились суммы, указанные в лицевых счетах. Также видоизменились некоторые названия услуг в счетах. По просьбе редакции руководитель расчетного отдела ООО «Иркутская процессинговая компания» (ИПК) Екатерина Гончарова прокомментировала эти перемены:

– У нас нет стандартного набора услуг на лицевых счетах граждан, все они зависят от особенностей той или иной квартиры: степени благоустройства, вида жилого фонда, коммунальности и т. д. Отличаются помещения еще и в зависимости от формы собственности: муниципальная и приватизированная.

Поэтому для примера возьмем обычную среднестатистическую полностью благоустроенную квартиру кирпичного или панельного дома.

Содержание жилья

Средства зачисляются в адрес управляющей компании и используются непосредственно на цели обслуживания данного общедомового имущества и мест общего пользования: чердаки, подвалы, лестничные клетки, придомовая территория, элеваторные узлы и т. д.

Текущий ремонт

Средства по этой статье также поступают в управляющую компанию и используются на все виды текущего ремонта конструктивных элементов МКД (многоквартирного дома), внутридомового инженерного оборудования и технических устройств. Например, ремонт крыш, подъездов, подвалов, инженерных сетей и так далее.

Перечень работ по услугам «Содержание и текущий ремонт» установлен Правилами и нормами технической эксплуатации жилищного фонда, утвержденными постановлением Государственного комитета РФ по строительству и жилищно-коммунальному комплексу от 27.09.2003 г. №170.

Отопление

Плата за отопление в помещении отображается в карточке лицевого счета гражданина как цена за 1 Гкал (Гкал – это единица измерения количества тепловой энергии), а не как в прошлые годы – с квадратного метра помещения. Это изменение произошло для того, чтобы, не искажая нормативно-правовые акты, доносить до гражданина начисление за его жилое помещение. В Постановлении Правительства № 307 от 23.05.2006 года «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам» сказано, что в жилом помещении, не являющемся угловым, температурный режим должен составлять не менее 20 градусов, а в угловых помещениях – 18 градусов, а также указано определенное количество тепловой энергии, необходимой для обогрева жилого помещения.

Исходя из этих нормативов, мы считываем, сколько Гкал необходимо затратить на обогрев той или иной квартиры. Владелец оплачивает количество потраченной на его квартиру тепловой энергии.

С 2011 года сумма платежа по этой статье изменилась только в соответствии с увеличенным тарифом на коммунальную услугу. Отображение иного расчета для граждан (переход с квадратного метра на гигакалории) на сумму не влияет.

Горячая вода. Эта строчка в лицевых счетах с этого года разделена на две.

Подогрев горячего водоснабжения (ГВС) Подпитка горячего водоснабжения (ГВС)

Ранее в карточках лицевых счетов и квитанциях на оплату за свою квартиру вы могли видеть строку «Горячая вода», уже с 2008 года в Северном управлении жилищно-коммунальными системами, а затем в 2009 году и в управляющей компании «Сибирская» услугу «Горячая вода» разделили на «Подогрев ГВС (горя-

чего водоснабжения) и «Подпитку ГВС». С 2011 года жители Западного и Южного управлений жилищно-коммунальными системами получили такую возможность. Это изменение произошло так же, как и с «Отоплением», – для более точного отображения законодательных актов, а также для более верного расчета с поставщиками этих услуг. В нашем регионе не существует природной горячей воды, поэтому, для того чтобы получить данную услугу, поставщику необходимо взять определенное количество холодной воды («Подпитка ГВС») и нагреть до определенной температуры («Подогрев ГВС»). Температурные режимы и количество потребленной холодной воды также установлены Постановлением Правительства № 307 от 23.05.2006 года «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам». Размер платы за услуги ГВС «Подогрев» и «Подпитку» увеличились также в соответствии с пересмотром тарифов на 2011 год.

Холодное водоснабжение (ХВС)

Размер платы за ХВС так же возрос в соответствии с тарифами, действующими с 2011 года.

Наем жилья

Эта строка касается только неприватизированного муниципального жилья. Администрация города устанавливает тарифную ставку на квадратный метр жилого помещения, исходя из коэффициентов приближенности к центру города, коммунальности, типа жилого фонда, его изношенности и даже этажности. Размер платы в этом году также увеличился.

Водоотведение (Канализация)

Это услуга для большинства жителей Свердловского и Октябрьского районов с 2011 года, также как и «Горячее водоснабжение», была разделена на две: «Водоотведение ГВС» и «Водоотведение ХВС». Сделано это в основном для более точного производства перерасчета гражданам за отсутствие одной воды (холодной, ну а чаще – горячей). Ведь когда нет воды, нет и канализации этой воды.

Мы показали приблизительный перечень услуг, отображенных в лицевых счетах граждан для среднестатистической благоустроенной квартиры.

Для полублагоустроенных и неблагоустроенных квартир расчеты заметно различаются. Например, при использовании горячей воды из батарей в полублагоустроенных квартирах оплата ниже, чем в полностью благоустроенном жилье. В домах с печным отоплением нет строки «Отопление» и т. д.

От редакции

С января жители нашего города, оплачивая услуги, обращают внимание на изменения в лицевых счетах. Еще раз напомним, что в форме счетов строка «Горячая вода» заменена двумя строками «Подогрев ГВС» и «Подпитка ГВС». Также разделена на две строчки «Водоотведение» – вместо нее появились «Водоотведение ГВС» и «Водоотведение ХВС». Кроме этого, расчеты по строке «Отопление» и «Подогрев ГВС» теперь производятся исходя из гигакалорий.

Повышение квартплаты в 2011 году произошло по причине роста тарифов на горячую, холодную воду, отопление и электроэнергию. Эти средства за коммунальные услуги перечисляются на счета ресурсоснабжающих организаций. Плата за жилищные услуги (содержание и ремонт) управляющих компаний не повышалась и осталась на уровне прошлого года.

Иркутск пестрит наружной рекламой. Все больше ее стало появляться на фасадах жилых домов. Вряд ли прохожие задумываются о том, что огромные настенные панно (брендмауэры) служат не только рекламным целям крупных компаний, но и могут заметно пополнить доходы многоквартирного дома от сданных в аренду наружных стен и крыш.

Приметные стены

Особым интересом рекламодателей пользуются дома, расположенные в самых оживленных частях города, вдоль дорог, — то есть те дома, стены которых чаще всего попадают на глаза большому количеству прохожих, пассажиров и водителей автотранспорта.

В большинстве своём брендмауэры располагаются в центре города, а также в местах с хорошей видимостью и обзором. Большая поверхность рекламного поля в совокупности с «хорошим» креативом позволяют достичь высокого уровня информированности аудитории о том или ином бренде, сформировать позитивное отношение к рекламируемому продукту, обеспечить запоминаемость рекламного послания. Рекламное изображение (виниловый постер) закрепляется на металлической раме. Рекламу на брендмауэрах часто используют при реализации имиджевых рекламных кампаний — площадь рекламного поля достаточно большая.

Вполне очевиден интерес рекламных отделов компаний к фасадам многоквартирных домов, расположенных в самых «выгодных» городских районах. Именно поэтому они готовы платить немалые деньги за размещение рекламы товаров и услуг. Теперь попробуем выяснить, кто вправе рассчитывать на эти деньги по закону, и кому они попадают в большинстве случаев.

Где деньги?

Чуть более года прошло с того момента, как были внесены изменения в Жилищный кодекс и Закон «О рекламе», которыми строго регламентировано участие собственников многоквартирных домов в получении доходов от наружной рекламы. Отныне размещение любой рекламы на доме или внутри подъездов в обязательном порядке должно быть согласовано с собственниками имущества — владельцами жилых помещений. Причем процедура согласования в обязательном

Доходные фасады



порядке должна быть проведена на общем собрании собственников.

Средства, полученные от рекламы, должны быть зачислены через управляющую компанию на счет дома и могут быть использованы на его содержание, ремонт или благоустройство придомовой территории. Решать, куда именно будут направлены поступившие «рекламные» средства, могут только сами жильцы.

Понятно, что внося корректировки, законодатели прежде всего стремились упорядочить финансовые потоки и дать собственникам многоквартирных домов возможность получения доходов и использования их на нужды домов. Но чтобы этот «механизм» заработал, мало только грамотно поправить законы, необходимо также активное участие в процессе самих собственников.

Хозяйский взгляд

С большим трудом жители многоквартирных до-

инженерных сетей, поиск и заключение договора управления с достойной управляющей компанией. Ответственность — это еще и хозяйский взгляд на общее имущество. Плох тот хозяин, который безразличен к тому, что происходит у него под носом. И неважно, касается ли это вандалов, ломающих почтовые ящики, расписывающих стены, или тех, кто в обход существующих порядков вывешивает на стенах домов рекламные щиты.

Несанкционированная реклама — это немалые суммы денег, которые вместо того чтобы поступить на счет всего дома, оседают в карманах недобросовестных дельцов. Но, кроме этого, очень часто несанкционированная реклама — это еще и риск разрушения внешних стен, если она размещена без учета технических требований.

Первое, что должны сделать хозяева дома, заметив несанкционированную рекламу, — поставить в известность управляющую компанию. Для этого достаточно обратиться с устным или письменным заявлением в отдел маркетинга.

Расходы и доходы

Управляющие компании ищут пути решения проблем, возникающих от несанкционированной рекламы. Процедура согласования использования рекламных площадей на внешних стенах домов — достаточно трудоемкая и долгая по времени. Поэтому согласно договору управления многоквартирным домом управляющая компания представляет интересы собственников и в части коммерческого использования общего имущества (в том числе и в получении доходов от рекламы).

Интерес управляющих компаний к рекламе, рас-

полагающейся на фасадах и крышах домов, вполне понятен. Во-первых, управляющая компания не менее самих жильцов заинтересована в пополнении общедомовых счетов, так как эти средства будут использованы все на тот же ремонт, повышение комфортности проживания. Во-вторых, управляющая компания в полной мере осознает свою ответственность за эксплуатацию общего имущества. Она располагает квалифицированными специалистами, которые смогут оценить безопасность рекламной конструкции, потребовать от рекламной фирмы исполнения всех технических условий.

— Собственники могут не только тратить свои средства на содержание, но и получать доходы от использования общего имущества, — считает директор компании «Медиа-эксперт» Вячеслав Коломин. — При благоприятных условиях от размещения рекламы дом может получать до 30 тысяч рублей ежемесячно. Согласитесь, это немалые дополнительные средства, которые по решению собственников могут быть использованы на установку домофонов, камер видеонаблюдения, пластиковых окон в подъездах, благоустройство территории. При наличии дополнительных средств многое можно сделать, чтобы повысить комфортность и безопасность проживания.

Размещением рекламы на фасадах домов могут заниматься только специальные организации, имеющие лицензию и договор с управляющими компаниями.

В Иркутске такие услуги оказывает ООО «Медиа-эксперт». «Медиа-эксперт» на сегодня единственная компания, которая имеет договоры со всеми крупными управляющими компаниями.

«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



ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

Пишите. Вам обязательно ответят

Количество вопросов, с которыми обращаются люди в управляющую компанию, растет изо дня в день. Это яркое свидетельство пробуждающейся активности наших жителей. Собственники хотят знать о современных правилах управления своим имуществом. Они задают много вопросов, адресуя их руководителям и главным специалистам УК, присылая письма на электронный адрес сайта, в редакцию корпоративной газеты. Сегодня мы решили познакомить читателей с наиболее интересными письмами и ответами на них.

Обратился в УК с требованием представить мне график уборки нашего подъезда — ни ответа, ни привета. Установлены ли сроки для ответов на подобные запросы? На какой документ мне следует ссылаться?

Павел Андреев

— На основании п. 40 Правил содержания общего имущества в многоквартирных домах (Постановление Правительства РФ № 491 от 13 августа 2006 г.) собственники помещений вправе получать от ответственных лиц в срок не позднее пяти рабочих дней с

даты обращения информацию о перечнях, объемах, качестве и периодичности оказанных услуг и (или) выполненных работах. На общем собрании собственники могут уменьшить этот срок и указать его в договоре управления. Вы вправе не только получать информацию, но и проверять объемы, качество и периодичность оказания услуг и выполнения работ (в том числе путем проведения соответствующей экспертизы), а также требовать от ответственных лиц устранения выявленных дефектов и проверить полноту и своевременность их устранения.



Почему оплата за тепло включена и в летний период? Ранее делался летний перерасчет.

— При установлении нормативов отопления годовое количество тепловой энергии делится на 12. Это связано с тем, что при оплате только в отопительный период не все смогут оплатить отопление. При этом один раз в год (как правило, по окончании отопительного периода) производится перерасчет.

Влечет ли за собой окончание срока действия договора управления прекращение обязательств сторон?

Анна Бедун

— Такая норма может быть предусмотрена договором управления. Однако надо понимать, что окончание срока — это одно, а прекращение обязательств — другое. Договор, в котором это положение не предусмотрено, признается действующим до определенного момента окончания исполнения сторонами обязательств. Никто не мешает включить норму о прекращении обязательств сторон в договор и привязать ее к

сроку договора управления. Иными словами, нужно указать, что будет происходить, когда срок закончится.

Почему по отношению к коммунальным услугам применяется понятие «тарифы», а к жилищным — «размер платежа»?

Антон Землинский

— Действительно, раньше существовало понятие тарифа на содержание и ремонт. Тариф был обязательным и для населения, и для жилищных организаций, что вполне логично. Ведь все они финансировались из бюджета. Сейчас в Жилищном кодексе такого понятия в отношении жилищных услуг нет (это позиция законодателей). Понятие тарифа благополучно исчезло из жилищной сферы, ему на смену пришло понятие «размеры платежей». Они устанавливаются собственниками на общем собрании: сами посчитали и договорились с управляющей компанией о том, сколько ей платить. Многие по инерции повторяют: мы, мол, на собрании установили тариф. Это неправильно. Понятие «тарифы» распространяется только на коммунальные услуги.

Как правильно организовать контроль за деятельностью управляющей компании?

Александр Гутаков

— В п. 11 ст. 162 закреплена норма о том, что управляющая организация должна ежегодно отчитываться о выполнении договора за предыдущий год.

Можно выбрать представителя собственников, на которого общее собрание возложит полномочия по контролю. Это может быть не один уполномоченный, а домком либо инициативная группа собственников. Всех их следует поименно перечислить в протоколе и в договоре. И записать, какими именно будут их полномочия: приходиться в УК раз в месяц или раз в квартал, какую документацию проверять (например, документы, касающиеся выполнения конкретных работ по дому, начислений собственников — кто платит, а кто — нет).

Можно вместе с УК составлять отчет, то есть практически делать ревизию за год. Это даст возможность на общем собрании объективно обсудить цифры, которые представит компания. В ЖСК или ТСЖ деятельность управленцев проверяет ревизионная комиссия.

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

Иркутская городская теплосбытовая компания 792-768

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

Экстренная срезка замков МЧС 560-246

Бесплатная телефонная справочная 223-223

**ПАСПОРТНЫЙ СТОЛ
ЗАПАДНОГО ЖСК 38-90-28.**

Адрес: г. Иркутск, ул. 2-я Железнодорожная, 72 (ост. «Кинотеатр «Чайка»).



№2, март,
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
 Наполнение, 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 Дела житийские» 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 «Бланкздат»: г. Иркутск, ул. Советская, 109-г.

Тираж 6 000 экз. Заказ №
 Дата выхода: 04.03.2011 г.
 Время подписания в печать по графику 18.00, фактически 18.00