



ВЕСТНИК

Дела ЖИТЕЙСКИЕ

№ 1 (16)
Февраль 2012 г.

Важно не потерять «юбилейный» темп

Председатель комитета по управлению Свердловским округом
Юрий Воронцов отвечает на вопросы нашего корреспондента **4-5 стр.**



Ваш паспорт,
гражданин
дом

2 стр.

Стабильность
прежде
всего

3 стр.

Многоканальный
телефон
требует немного
терпения

6-7 стр.

Поставил
счетчики -
смотри
в оба

7 стр.



Уважаемые земляки!

День защитника Отечества – один из самых любимых и популярных дней у нас в стране. Его по праву считают своим праздником военнослужащие, сотрудники правоохранительных органов и все мужское население России. В истории было немало моментов, когда наш народ вынужден был с оружием в руках отстаивать независимость своей Родины. Это хорошо помнят наши ветераны войны, тыла, труда. Именно их, наших ветеранов хотелось бы поздравить особо. С Днем защитника Отечества! Желаю всем успехов в службе, на работе и дома, благополучия вашим семьям.

Генеральный директор
ОАО «Западное управление
жилищно-коммунальными системами»
Александр Барташов.

ИННОВАЦИИ

Будет удобно

Скоро иркутяне смогут получить подробную информацию о своем доме через Интернет



Наверное, многие наши читатели хоть однажды обращались в разные инстанции, чтобы получить необходимую информацию о своем доме. Как правило, такой поход по кабинетам запоминается надолго – трата времени и нервов в очередях, а потом еще приходится долго ждать, когда должностные лица подготовят нужную справку.

Необходимость этих действий скоро отпадет. Для того, чтобы получить максимально подробную информацию о жизни дома, начиная с момента его постройки и заканчивая настоящим временем, будет достаточно зайти в Интернет на сайт www.portal.irkpk.ru и набрать пароль от личного кабинета. Там специалисты управляющих компаний планируют разместить паспорта многоквартирных домов нового современного формата.

Александр Каменев работает в системе ЖКХ много лет: «В советское время информация по домам хранилась на бумаге. Как выяснилось, это очень ненадежный способ. Бумага может потеряться, истрепаться или, например, сгореть, как это случилось в начале 90-х годов, когда произошел пожар в МУП ЖКХ по Ленинскому району. Тогда огнем было уничтожено больше тридцати процентов важных документов. Когда началась реформа

жилищно-коммунального хозяйства, ситуация усугубилась – при передаче информации от муниципальных предприятий к частным, обнаружилась ее частичная, а в некоторых случаях полная утрата. По сути, управляющим компаниям пришлось работать вслепую – никто не знал, когда на доме проводился ремонт, какие виды работ были выполнены, сколько прослужило оборудование».

Сейчас Александр Владимирович возглавляет компанию Техконтроль, а также является заместителем председателя СРО «Содружество ЖКХ» по вопросам энергосбережения и энергоэффективности. Одна из самых трудоемких и ответственных задач этого специалиста – контроль за наполнением достоверной и полной информации эксплуатационных паспортов многоквартирных жилых домов нового формата – электронных. «Этой работой мы начали заниматься полтора года назад. Сейчас собираем, обрабатываем и вносим в электронные паспорта данные по жилым домам трех иркутских управляющих компаний – Северной, Западной и Южной. Задача – составить паспорта по 1492 зданиям. На сегодняшний день завершилась обработка данных для раздела первичной документации, который включает в себя общую информацию: о годе постройки дома,

его размерах, количестве квартир, площадей жилых и общедомовых, протоколах всех общих собраний собственников», -- рассказывает Александр Каменев.

Раздел первичной информации будет, безусловно, интересен и полезен для собственников. Так же, как и визуальный ряд, который демонстрирует историю жизни дома. «По каждому дому будет сформирован фотоальбом – ряд снимков, сделанных и обычной оптикой, и специализированной аппаратурой. Первый вариант отражает видимое состояние дома – его фасада, оборудования, установленного внутри здания. Второй позволяет узнать энергоэффективность здания. Эти снимки делаются в инфракрасном излучении и демонстрируют ма-

лейшие утечки тепла из любой части дома. Как первый, так и второй раздел будет периодически обновляться. Это позволит и жильцам, и специалистам управляющих компаний отслеживать изменения, которые происходят в здании, и на основании этих данных планировать необходимые работы на доме, а значит, повысится эффективность расходования денег на обслуживание жилого фонда», -- пояснил Александр Каменев.

Составители электронных паспортов уже перешли к следующему этапу работы – теперь им предстоит заполнить технический раздел электронного документа. В нем будет размещаться информация, интересная, в первую очередь, инженерным службам управляющих компаний.

Самым популярным разделом у жильцов, скорее всего, станет раздел оперативной информации, куда в режиме он-лайн будут стекаться данные из диспетчерской службы и управляющих компаний – все, что касается письменных обращений, заявок и жалоб. Более того, в этом разделе будет возможно проследить весь путь этих заявлений – от момента поступления до устранения причины обращения.

Кстати, управляющие компании не будут обладать правом эксклюзивного использования этой информационной базы. Доступ к ней, помимо управленцев, получают и контролирующие органы, и СРО «Содружество ЖКХ», и собственники, и подрядчики..

Елена Степанова

ВОПРОС-ОТВЕТ

■ **Каковы сроки эксплуатации приборов учета, что такое «поверка счетчиков», для чего она проводится?**

В соответствии с требованиями ГОСТ Р 50601-93 «Счетчики питьевой воды крыльчатые. Общие технические условия», средний срок службы счетчиков должен составлять 12 лет. Однако на счетчики конкретного типа могут быть установлены соб-

ственные критерии предельного состояния.

В течение срока службы приборы учета должны подвергаться периодической проверке в соответствии с требованиями Федерального Закона РФ от 26 июня 2008 года «Об обеспечении единства измерений» №102-ФЗ. Поверка приборов необходима для подтверждения соответствия средств измерений метрологическим требованиям. Под межповерочным

интервалом понимается промежуток времени или наработка прибора между двумя последовательными поверками (ГОСТ 8.565-99 «Порядок установления и корректировки межповерочных интервалов эталонов»). Таким образом, срок межповерочного интервала исчисляется с даты поверки, указанной в паспорте на изделие или на клейме (либо с момента изготовления счетчика) и в среднем составляет 4 года для счетчиков горячей

воды и 6 лет – для холодной. По истечении этих сроков счетчики должны быть поверены (либо заменены на новые). Поверка счетчиков проводится за счет квартиросъемщика.

Показания неуправляемого счетчика считаются недостоверными, и оплата по нему не производится. В этом случае потребитель воды обязан производить оплату по установленным санитарным нормам.

ОТ ПЕРВОГО ЛИЦА

Александр Барташов: Будем совершенствовать работу по всем направлениям

Без планового подхода в такой сфере, как ЖКХ нельзя. А когда хозяйство немаленькое, тем более. Определить фронт работ, распределить время и силы так, чтобы исключить возможность аварийных ситуаций на каждом доме, обеспечить бесперебойные и качественные услуги для жителей – вот задача «Западного управления жилищно-коммунальными услугами» на каждый год, в том числе, и на нынешний. О задачах и планах на 2012 год рассказывает генеральный директор ОАО «Западное управление ЖКС» Александр Барташов.

- Александр Александрович, что-то изменится во взаимоотношениях управляющих организаций с жителями в 2012 году?

- Согласно поправкам в Жилищный кодекс, которые вступили в силу в прошлом году, в каждом многоквартирном доме теперь будет создан Совет дома. Причем, в каждом МКД должен быть создан только один Совет, он не может представлять несколько домов. Эти советы будут взаимодействовать с управляющей организацией - хозяйствующим субъектом, будь то управляющая компания, ЖКС или ТСЖ.

- То есть раньше такую координацию осуществляли старшие по домам, теперь - Советы домов.

- Очевидно, что руководствовались соображениями, что один человек не всегда является специалистом в сфере ЖКХ. Поэтому решили разложить ответственность на несколько человек.

- Получается: вся власть Советам?

- Не совсем так. Высшей властью в доме остается общее собрание собственников жилья. Именно оно вправе решать, с какой управляющей компанией заключать договор и на каких условиях. Только общее собрание может распоряжаться общедомовой собственностью. Но у избранного общим собранием Совета дома довольно серьезные полномочия. Например, Совет выносит на общее собрание собственников предложения о



порядке пользования общим имуществом многоквартирного дома, в том числе и земельного участка, на котором находится данный дом, председатель Совета осуществляет контроль за выполнением работ по содержанию и ремонту дома на основе доверенности, выданной собственниками, представляет интересы собственников жилья в судебных разбирательствах и т.д. Цель создания Советов домов – дать больше полномочий собственникам квартир в управлении общедомовым имуществом, активизировать участие граждан в решении насущных проблем своего дома.

- Работы у Советов будет немало.

- Законодательством регламентировано создание Советов домов, но не предусмотрено какое-то вознаграждение членов Совета. А ведь эти люди будут отвлекаться от своей основной деятельности, у них серьезные обязанности и мера ответственности. Мне кажется, что в этом смысле законодательство недоделано. Есть, правда, выход. Если собрание собственников примет решение оплачивать работу всех членов Совета или только председателя и выйдет на управляющую компанию с

предложением включить это в тариф.

- Вы пойдете на это?

- А почему нет? Мы пойдем навстречу собственникам. Важно, чтобы люди работали, чувствовали и ответственность и поддержку.

- Какова роль управляющих компаний в деле создания Советов домов?

- Только просветительская. Консультировать собственников, для чего нужны Советы домов, объяснять их полномочия и сферу ответственности. Инициировать создание Совета, как и организацию общего собрания, могут только собственники жилья. Если собственники пригласят на собрание представителей управляющей компании, мы с удовольствием придем. После избрания Совета, управляющая компания будет работать с ними в постоянном контакте.

- Вы ожидаете, что сегодняшний актив МКД, представленный старшими по домам и по подъездам, в лице Советов домов будет значительно обновлен?

- Конечно, появятся новые люди. Но основа, костяк, думаю, останется. Инициативных гражд-

дан у нас не так много, большинство из них уже проявило себя, скорее всего именно они и войдут в состав новых Советов домов.

- Сейчас на какой стадии находится процесс создания Советов домов?

- Процесс пошел. В нескольких домах Советы уже созданы, например, в домах № 21 А и 22 А на бульваре Рябикова. Могу заверить, что пожелания избранных Советов обязательно будут учитываться в планах работы нашей управляющей компании.

- Кстати, что скажете о планах «Западного управления ЖКС» на 2012 год?

- Обычный круг дел, которые входят в понятие «обслуживание жилья», никто не отменял. Будем совершенствовать работу по всем направлениям, ориентируясь и на пожелания жильцов, и на изменения в законодательстве. Возможности у нас большие, мало какие управляющие компании могут себе позволить такой широкий перечень услуг.

- Какие-то новые услуги будут востребованы собственниками жилья?

- Перечень услуг довольно стабилен. Поэтому стоит работать, прежде всего, над качеством услуг, которые мы сегодня предоставляем. Основные требования – чтобы все работы на доме выполнялись максимально быстро, максимально качественно и недорого.

- Что-то изменится в отношениях с подрядчиками?

- Есть сформировавшийся круг подрядчиков, с которыми мы давно работаем, работа которых не вызывает нареканий со стороны жителей. Но, тем не менее, у нас заведена практика: в конце года отсматривать, анализировать нарушения договоров со стороны подрядчиков. Естественно, с теми, у кого таких нарушений немало, мы отношения разрываем. А вообще в «Западном управлении ЖКС» ситуация по выполнению

подрядчиками заявок от граждан отслеживается ежедневно. Если что, реагируем сразу: внушения, дисциплинарные взыскания, штрафные санкции.

- Определены планы по текущему ремонту домов?

- На сегодня уже составлены планы текущего ремонта по всем домам. Сейчас эти планы принимаются и подписываются старшими по домам. Перечень и объем работ зависит от технического состояния дома и от наполняемости бюджета дома, который формируется за счет квартплаты. А капитальный ремонт?

Капитальный ремонт по закону осуществляется за счет собственников жилья. Но существует федеральная программа капремонта. В нее в этом году попали два дома: ул. Грибоедова, 4 и ул. Воронежская, 13. Как только придут средства, будет проведен конкурс, определен подрядчик, и начнутся работы.

- Что еще в планах на 2012 год?

- В этом году мы планировали вплотную заняться благоустройством придомовых территорий, одновременно с формированием кадастровых паспортов на земельные участки. Что входит в понятие благоустройство? Разбивка газонов, ремонт придомовых дорожек и т.д. Если получится, совместно с администрацией займемся установкой детских площадок во дворах. Продолжим сотрудничество с ТОСами, у нас налажено хорошее взаимодействие с такими ТОСами, как «Юбилейный», «Первомайский», «Синюшина гора», «Университетский». Для активистов ТОСов двери управляющей компании всегда открыты.

Уверен, все планы «Западное управление ЖКС» выполнит и обеспечит обслуживание домов на хорошем уровне. Мы - стабильное предприятие, у нас работают высокопрофессиональные кадры.

Беседовал Андрей Владимиров

ОКРУГ

Комитет по управлению Свердловским округом администрации г. Иркутска отвечает за жизнедеятельность территории площадью 4917 га, которую населяет без малого 200 тысяч человек. Округ немаленький, и дел, которые входят в понятие «жизнедеятельность», хватает. Прошлый, 2011 год для Иркутска был особенным, город отмечал свое 350-летие. Естественно, все делалось так, чтобы праздник чувствовался не только в центре города. Поэтому кроме обычного круга забот, у Комитета по управлению Свердловским округом были заботы особые, юбилейные. С этого рассуждения и началась наша беседа с председателем Комитета Юрием Воронцовым. Разговор состоялся накануне традиционного отчета, с которым выступают главы административных округов города перед общественностью.

- Конечно, юбилейный год особенный. И это чувствовалось по масштабу произведенных работ. Был выполнен большой объем по внутриквартальным территориям: асфальтирование, благоустройство – всего на 120 миллионов рублей. На Синюшиной горе давно уже жители меч-

Юрий Воронцов, председатель Комитета по управлению Свердловским округом администрации г.Иркутска:

Важно не потерять «юбилейный» темп

тали о подземных переходах. Здесь транзитная дорога, всегда много проблем с движением транспорта и пешеходов. В 2011 году на Синюшиной горе соорудили два подземных перехода: напротив школы №2 и напротив рынка «Ручей». В апреле подрядчик зашел на объекты, в ноябре – сдал в эксплуатацию. Строительство подземных переходов – событие

знаковое не только для Свердловского округа, но и для всего города.

- Юрий Викторович, сумма в 120 миллионов рублей, кото-



рую потратили на внутриквартальный ремонт – это больше обычного?

- Да, это больше, чем в предыдущие годы. Но надо сказать, что в 2012 году заплани-

рован такой же уровень финансирования внутриквартального ремонта. Кроме значительного внутриквартального ремонта в прошлом году удалось привести в порядок ряд магистральных улиц. Улица Улан-Баторская была отремонтирована в полном объеме, с заменой бордюров. Осветили полностью Старокузьмихинскую улицу. На территории округа сооружаются два крупных юбилейных объекта: областная библиотека им. Молчанова-Сибирского и Ледовый дворец. Объекты находятся в высокой степени готовности и будут введены в строй в этом году.

- Это большие объекты, строящиеся специально к юбилею. А что касается обычных, ежегодных дел?

- Продолжали установку детских площадок. Подошло время и для ремонта ранее установленных площадок. В

ЦИФРЫ И ФАКТЫ
Для предприятий и организаций, расположенных на территории округа, были предусмотрены почетные поручения, заключались Соглашения о социально-экономическом сотрудничестве, предусматривающие обязательства по ремонту и праздничному оформлению (подсветке) фасадов занимаемых организациями зданий, благоустройству прилегающих к ним территорий и территории округа. Все обязательства организациями были выполнены.

этом вопросе около пяти лет сотрудничаем с петербургской фирмой «Ксил», как нам кажется, ее продукция хорошо зарекомендовала себя – крепенькие сооружения и дизайн неплохой. Как всегда, плано-

По состоянию на 1 января текущего года благоустроенный жилищный фонд в округе составляет 79,8, % от общего количества домов, 9,8% составляет полублагоустроенный жилищный фонд (185 жилых домов), 10,4% - неблагоустроенный жилищный фонд (196 жилых дома).

За счёт средств бюджета г. Иркутска были отремонтированы 26 крыш и 25 фасадов многоквартирных жилых домов, на которые использовано около 30,5 млн рублей

Более 42 млн рублей было израсходовано на проведение мероприятий по подготовке жилищного фонда к отопительному сезону.

Проводились работы по перекладке сетей теплоснабжения, наиболее крупными из которых были: перекладка сетей теплоснабжения по ул. Кайской, замена сетей водопровода в микрорайоне Юбилейный, перекладка труб в районе подземного перехода к школе №55 и другие.



Содержание жилищного фонда и инженерных коммуникаций сегодня напрямую зависит от участия в этом жильцов и, прежде всего, своевременной оплаты населением предоставляемых услуг. Оплата населением за жилищно-коммунальные услуги в 2011 году составила 91,9 % от начисленной суммы.

В связи с внедряемой повсеместно системой оплаты населением коммунальных услуг по показаниям приборов учета, жилищными предприятиями выполняются мероприятия по установке в домах и квартирах приборов учета. По состоянию на 1.01.2012 года в многоквартирных жилых домах округа установлено 807 приборов учета тепловой энергии.



В соответствии с решением городской Думы по реализации региональной адресной программы «Переселение граждан из ветхого и аварийного жилищного фонда, с учетом необходимости стимулирования развития рынка жилья в Иркутской области в 2011 году» комитетом проводилась работа по подготовке к расселению жилых домов, признанных ветхими или аварийными, непригодными для проживания.

За 2011г. расселены жилые дома по адресам: ул.Афанасьева, №12 и №.15; ул. Костычева, № 14 и №16.

учитывая, что рядом находится кинотеатр «Чайка».

- Глазковский рынок с помощью частных инвестиций будет застраиваться и дальше. Уже есть проект небольшого гостиничного комплекса с прилегающими торговыми рядами под одной крышей. И это неединичный инвестиционный проект на территории Свердловского округа. Так что будем строиться, развиваться, благоустраиваться. Важно не

потерять тот хороший темп и импульс к развитию, которые мы все почувствовали в юбилейном 2011 году. Я надеюсь, что нынешний год будет не менее насыщенным, чем юбилейный 2011-й, ведь в городе продолжают действовать программы социально-экономического развития, принят бюджет, и есть квалифицированные кадры для решения всех задач, которые стоят перед нами.

лучший двор, подъезд, на самую красивую клумбу... Можно отметить, что с каждым годом жители округа все активнее участвуют в этих конкурсах. Люди с удовольствием проявляют свои старание и творчество. Свердловский округ, кстати, очень хорошо проявил себя в большинстве городских конкурсов в юбилейном году. Немало наших жителей было отмечено призами, премиями и грамотами.

- Можно сказать, что год был благополучный?

- Несомненно. Посмотрите вокруг, нельзя не заметить изменений к лучшему, которые просто душу радуют. О некоторых из них я вам рассказал, многие вы сами могли заметить.

- Например, в двух шагах отсюда, на Глазковском рынке в прошлом году вырос новый торговый центр. Похоже, именно здесь, в районе пересечения улиц 2-ой Железнодорожной и Терешковой формируется новый административно-торговый центр Свердловского округа. Да и культурный центр,



во велась подготовка к отопительному сезону: много было перекладок тепловых, водопроводных сетей. В зиму вошли нормально, без заметных аварий.

- В юбилейном году было много различных конкурсов.

- Большинство этих конкурсов проводилось и раньше: на

Доля населения, охваченная ТОС группы жилых домов, составляет сегодня более 40% от общей численности населения округа. ТОСы принимали активное участие в проработке вопросов капитального ремонта жилья, привлекая население своих территорий к проведению благоустроительных работ внутридомовых территорий, организовывали праздники и спортивные мероприятия, участвовали в различных конкурсах. Так, в конкурсе по предоставлению субсидий на осуществление общественно полезного проекта ТОС «Синегорье» (мкр.Синюшина гора) был выигран грант в сумме 196 тысяч рублей на восстановление площадки для мини футбола. ТОС «Рубин» первый среди ТОСов города получил статус юридического лица.

В декабре 2011 года в пятый раз был проведен «Ледовый бал» на закрытом катке развлекательного комплекса Джемм Молл, участниками которого были ТОСы. Получилось очень красивое и зрелищное шоу.

В 2011г. на территории округа производился капитальный ремонт лестничных маршей, асфальтирование магистральных дорог, внутриквартальных проездов, пешеходных тротуаров. Впервые проведено асфальтирование на 13 улицах частного сектора.

В округе проводится работа по заключению договоров на удаление твердых бытовых отходов с территориями, занятыми индивидуальной застройкой. В 2011 году договорами были охвачены 69% населения частного сектора.

Затраты на санитарную уборку и посыпку улиц и дорог, обслуживание сетей ливневой канализации составили около 170 млн. рублей.

Затраты на содержание наружного освещения за прошлый год составили 15 млн. руб. Проведено строительство 108 новых светоточек, в том числе по ул. Старокузьмичинской, б. Рябикова, по объездной дороге мкр. Университетский, проведён капитальный ремонт 175 светоточек.

КАСАЕТСЯ КАЖДОГО

Ровно год для жителей, чьи дома находятся в ведении «Северного управления ЖКС», «Южного УЖКС», «Западного УЖСК» и управляющей компании «Сибирская» работает «Контакт-центр «500-100-Круглосуточный дозор». «Какой бы вопрос у вас не появился к вашей управляющей компании, больше не нужно искать заветный номер телефона именно той службы, в чьих услугах вы нуждаетесь. Достаточно просто набрать телефонный номер 500-100», – позиционирует себя Контакт-Центр. Так ли это на самом деле решила узнать наша газета.

Что можно сделать с помощью одного звонка в «Контакт-центр «500-100-Круглосуточный дозор»

– Здравствуйте, вы позвонили в «Контакт-центр 500-100». Прослушайте голосовое меню полностью. Для соединения с оператором Контакт-центра нажмите 1, с управляющей компанией – нажмите 2, с расчетным центром – нажмите 3, с паспортным столом – нажмите 4. Внимание, в целях улучшения качества обслуживания разговоры записываются. Дождитесь ответа, – четко проговаривает автоматическое голосовое меню.(IVR).

Заиграла музыка и через 12 секунд на том конце провода трубку взяла оператор, она представилась и сказала, что слушает меня. Ответив, что я журналист и собираю материал для статьи о работе Контакт-центра, я попросила разрешения задать ей несколько вопросов.

– Например, если у меня в квартире прорвало трубу, что мне делать? – поинтересовалась я.

– Нужно перекрыть вентиль, если вы этого еще не сделали, – первым делом среагировала она. – Потом я оформлю заявку, и в течение часа-полутора к вам придет аварийная служба и устранит неполадку.

Задав еще пару дежурных вопросов, я узнала, что рабочий день оператора с 8.00 до 17.00 пять дней в неделю. Помимо этого есть суточные операторы,

Соответствуя времени



Борис Макаренко, руководитель «Контакт-центра»

ры, работающие каждый день. В работе операторов действует жесткое правило: клиент всегда прав. Закончили мы тоже на вежливой ноте. Поблагодарив за ответы, я услышала в ответ:

– Пожалуйста. Всего доброго.

Отключившись, через пару минут я снова набрала номер 500-100, а потом нажала «2».

– Западное управление ЖКХ нажмите 1, Северное управление ЖКХ нажмите 2, Южное управление ЖКХ нажмите 3, управляющая компания Сибирская – 4. Для возврата в предыдущее меню нажмите 9.

Через пять секунд IVR стал повторять меню. Я выбрала 3.

– Вы позвонили в «Южное управление жилищно-коммунальными системами». Для соединения с техническим отделом нажмите 1, паспортный стол – 2, отдел маркетинга – 3, бухгалтерия – 4, главный электроэнергетик – 5, главный теплоэнергетик – 6, правовой отдел – 7, отдел по работе с населением – 8, для отправки факса нажмите 9 или дождитесь ответа секретаря.

Сразу же, как только IVR перестал говорить, раздались гудки. После первого взяли трубку. Пообщавшись с секретарем «Южной» управляющей компании, я узнала, что большинство звонков в компанию переадресует Контакт-центр. В основном, звонящим нужна бухгалтерия, а также выше перечисленные отделы.

ся ваш дом. Для лучшей работы создан единый расчетный центр, который работает в понедельник и пятницу с 8.00 до 17.00 (обед с 13.00 до 14.00), а во вторник и четверг с 8.00 до 18.00 (обед с 12.00 до 14.00).

Во все службы я дозвонилась легко, и везде мне вежливо и информативно отвечали на вопросы, что без сомнения, положительно сказалось на моем настроении. Я решила, что пришла пора лично навеститься в Контакт-центр.

Зачем создана компания

Борис Макаренко, руководитель «Контакт-центра» объясняет, почему служба называется «Круглосуточный дозор».

– Мы же сутками находимся на страже ситуации, поэтому название себя оправдывает, – он гордится работой Контакт-центра и не скрывает этого.

– Это очень удобно: раньше существовало 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. Все это приводило к росту негативного отношения со стороны населения в адрес сферы ЖКХ в целом и управляющей компании в частности. К тому же, отсутствовала консолидация подобной информации в одном месте, что в свою очередь приводило к большим временным задержкам при оказании услуг гражданину, и не только в части расчета квартплаты. Сейчас же мы взяли на себя эту ответственность. Надо идти в ногу со временем, – говорит он.

– Для чего записываются разговоры?

– Во-первых, анализируя их, мы устраняем допущенные ошибки, и тем самым совершенствуем нашу работу. Во-вторых, встречаются и хамоватые люди, но если человек знает, что его слова записывают, он уже вежливее начинает разговаривать. Не скрою, и среди наших операторов были грубые ответы, но когда мы даем человеку прослушать запись, он уже не может сказать, что не говорил такого, исправляется.



– А на какие деньги существует Контакт-центр?

– Всегда в статье «Содержание жилья» был пункт: «Аварийно-диспетчерское обслуживание». На эти деньги и существует наша служба, нам этого пока хватает. Из-за создания нашей службы никогда не увеличивалась квартплата – это миф. Однако, если будет расширение, потому что служба развивается и совершенствуется, денег на него нам взять будет неоткуда. Поэтому хотелось бы, чтобы нас заметила администрация города.

На рабочем месте оператора

Принципы работы диспетчера: оперативность, вежливость, четкость в объяснениях, максимальное внимание.

В трех комнатах операторы сидят за столами. Все они женщины, средний возраст 35 лет. Перед каждой из них стоит компьютер, через голову перекинута наушники.

полнения работ. Т.е., мы строго контролируем выполнение заявок, понятно, что если человек обращается за помощью, он должен ее получить.

– А если звонящему нужна управляющая компания?

Лариса открывает еще одну программку.

– Пожалуйста. Набираем здесь код нужной компании и звонок уходит к ним. Пара секунд. Если человек не знает, какая компания обслуживает его дом, спрашиваем адрес и по нему система мгновенно нас ориентирует.

Напоследок она показывает список, в котором фиксируется время поступающих в Контакт-центр звонков. Разница между ними минута-две. К концу рабочего дня каждая из операторов ответила примерно на 200 телефонограмм.

В соседнем отделе работают старшие операторы технического сервиса. Их три человека, график работ сутки через трое.



Схема автоматического голосового меню службы «500100 - Круглосуточный дозор».

Лариса Астапова, оператор, показывает компьютерную программу, с которой они работают. Когда поступает звонок, система автоматически находит свободного оператора (всего 13 человек) и адресует ему звонок.

– Например, нам позвонил житель, делает заявку. Вот здесь заполняется адрес: улица, номер дома, квартиры. Потом спрашиваем фамилию, смотрим, чтобы она совпала с нашими данными, и номер телефона. Затем узнаем, какой вид работ требуется выполнить – нужен сантехник. Что случилось? Горячая вода низкой температуры. Потом мы согласовываем с клиентом время: когда ему удобно, чтобы подошел сантехник, и по электронной почте я отправляю заявку подрядчику, обслуживающему эту территорию. Если это аварийная заявка – то через час к нам должен прийти акт выполнения заявки.

– А если его нет?

– Тогда мы звоним, бывает же что и сложная работа, нам говорят, что в настоящее время еще исправляют аварию. А если это обычная работа, то акт к нам поступает спустя пару часов, после вы-

В дневное время они работают с ресурсоснабжающими организациями, принимают телефонограммы на отключение подачи ресурса или проведение аварийных работ, контролируют выполнение аварийных заявок, а после 17.00 принимают все поступающие в Контакт-центр звонки.

– Это большая ответственность, – говорит Наталья Орлова, старший оператор. – Случится может любая авария, может понадобится отключить весь дом, необходимо знать, с кем это нужно согласовать. Большинство заявок, с которыми мы работаем, аварийные. Потому что та же бухгалтерия, паспортный стол, управляющая компания после 17.00 уже не работают. Вопросы разнообразные, бывают и не относящиеся к сфере ЖКХ, например, люди спрашивают номер телефона больницы или почты. Если есть возможность, то открываем Дубль-гис и находим информацию, сообщаем. Если нет, то сообщаем номер справочной, говорить, что мы не знаем ответа на ваш вопрос, непрофессионально.

Марина Труфанова

КРИМНАЛ



– Фортички на окнах в квартирах у жильцов всегда закрыты, – говорит Александр Ирадюк, старший по дому №11/2 микрорайона Юбилейный.

А закрыты они потому, что людям никогда не бывает жарко, впрочем, так же, как и холодно. Температуру подаваемой в батарее воды, обогревающей квартиры, в период отопительного сезона регулирует установленное на доме погодомедное оборудование. Оснащение таким устройством дома мероприятие не дешевое, но выгодное. Возможность регулирования подачи горячей воды позволяет жильцам экономить на оплате тепла значительные суммы.

С самого заселения дом был оснащен автоматизированным тепловым пунктом. Все это время люди бед не знали, но под Новый год кто-то преподнес жильцам дома №11/2 «подарок». В ночь на 28 декабря неизвестные проникли в элеваторный узел дома и похитили часть приборов учета, то же самое произошло на следующую ночь в доме 11/5.

– Утром пошел на балкон покурить, – продолжает рассказывать Александр Ирадюк, – вижу, пар поднимается из-под крыши, где находится элеваторная. Я оделся, вышел из дома, смотрю, дверь открыта, люди.

Как он выяснил несколькими минутами позднее, это были работники «Западного управления ЖКС». В центре учета тепловой энергии, куда по мобильной связи с датчиков в режиме онлайн поступает информация о температуре воды, давлении и т.д., заметили, что приборы на связь не выходят, и отправили слесаря узнать причину. Придя туда, он обнаружил, что замок с двери сорван, и части приборов на тепловом пункте не хватает. Сразу вызвали полицию, составили протокол.

В отделении «Юбилейное» «Западного УЖСК» сообщили, что уже восстановили украденные приборы и на все двери в близлежащих домах, за которыми скрываются тепловые пункты, навесили новые накладные замки «крабы» – такие невозможно ни перепилить пилой по железу, ни перекусить пневматическими ножницами:

как, скорее всего, и сделали злоумышленники.

Ущерб жильцам обоих домов был нанесен одинаковый: установка новых приборов вместе с работой обошлась в 116 тысяч рублей на один дом.

В доме № 11/2 были похищены два электропривода, предназначенные для управления регулирующими клапанами горячего водоснабжения. Электронный цифровой регулятор температуры, управляющий технологической схемой системы теплоснабжения здания вместе с картой, обеспечивающей его функционирование: по ней работали различные схемы системы водяного отопления и ГВС при подключении к внешним тепловым сетям. И термометр сопротивления ТСПА-К, измеряющий разность и значение температур в подающем и обратном трубопроводах.

– На новую установку деньги были сняты со статьи «текущий ремонт», – поясняет Павел Власьевский, главный инженер подрядной организации «Сантэк». – Потому что если не будет работать оборудование, то в конце года жильцы практически заплатили бы его двойную цену, оплачивая коммунальные услуги.

Надо сказать, что данная электроника не имеет в себе драгметаллов, несмотря на свою высокую стоимость. В управляющей компании считают, что работали «специалисты» узкого профиля, знакомые с оборудованием: все было сделано профессионально, с учетом техники безопасности.

В организации, устанавливающей данные приборы, их называли хулиганами, потому что часть оборудования сняли, а часть оставили – если провести аналогию с кражей машины – то сняли колеса. Если бы была нужна автоматика, то снимали бы по-другому, уверены там. Однако и колеса по отдельности можно продать.

Уголовный розыск на данный момент отработывает версии. Оперативники уверены, что это дело раскроют. Похитителям грозит лишение свободы на срок до пяти лет по статье УК 158 ч.2 п.Б «Кража с незаконным проникновением в помещение».

Ольга Мороз

ЭКОНОМИЯ



2 водосчетчика 2 шаровых крана работа	3800 рублей
4 водосчетчика 4 шаровых крана работа	7200 рублей

ГВС + ХВС	Литров/ день	Литров/ месяц	Рублей
Оплата по нормативу	390	11700	350
Оплата по факту	75	2273	68

* Расчет на одного человека

**Установить водосчетчики
вы можете, позвонив
по телефону:
600-586**

**Фактический адрес:
г. Иркутск, ул. Пушкина, д.5**

ВОПРОС-ОТВЕТ

■ Куда можно сдать перегоревшие энергосберегающие лампочки?

Сбор ртутьсодержащих ламп на утилизацию осуществляется несколькими предприятиями. От юридических лиц лампы принимает ООО «ЭКОМ». От физических лиц – 508-я химико-радиологическая лаборатория ОГКУ «Центр ГОЧС и ПБ» по адресу: ул. Чайковского, 12. Кроме того, пункты приема ртутьсодержащих ламп организовало предприятие «АДМ» на базе своих торговых точек, где взамен дается 7% скидка на покупку новых ламп.

Адреса торговых точек:
ул. Авиастроителей, 65, рынок «Сергеевский», пав. 7;
ул. Депутатская, 14, рынок «Удачный», пав. 35/36;
ул. Лыткина, 75а, ТЦ «Рублев», пав. 009;
ул. Костычева, 30, пав. 13;
ТЦ «Город мастеров», пав. 58;
ул. Зимняя, 1, ТЦ «Торгсервис», пав. 44;
ТЦ «Покровский», пав. 64;
ул. Советская, 160а;
ул. Октябрьской революции, 7;
ул. Пискунова, 150/5, ТЦ «Версаль», пав. 13/5.

ТЕЛЕФОНЫ

Куда звонить в экстренных случаях?

ЕДИНЫЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР «КРУГЛОСУТОЧНЫЙ ДОЗОР»

500-100

(круглосуточная диспетчерская служба, бухгалтерии,
паспортные столы, технические отделы, приемные
управляющих компаний и т.д.)

«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: 90-90-51

КАСАЕТСЯ КАЖДОГО

Паспортный стол ОАО «Западное управление жилищно - коммуналь- ными системами» производит:

- прием документов от граждан на регистрацию по месту жительства, месту пребывания, снятия с регистрационного учета.
- обмен или получение ПАСПОРТА гражданина РФ.
- выдачу справок с места жительства, места пребывания В ДЕНЬ ОБРАЩЕНИЯ.

Адрес:

**2-я Железнодорожная, 72
(остановка «Свердловский
рынок»)**

Режим работы:

Вт и Чт 8.00 до 12.00, с 14.00 до 18.00
Ср. 8.00 до 12.00, с 13.00 до 17.00
Сб 8.00 до 14.00
Пн, пт, вскр - выходной

Телефон для справок:

**(3952) 500-100,
(5-100 для абонентов БВК)**

Все услуги предоставляемые паспортным столом являются бесплатными.



№1,
2012 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». Генеральный директор Дмитрий Гранин, www.media-irk.ru
Редактор: Андрей Владимирович Грохольский. 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 «Бланкиддат»: г. Иркутск, ул. Советская, 109-г.

Тираж 10 000 экз. Заказ №
Дата выхода: 17.02.2012 г.
Время подписания в печать
по графику 18.00, фактически 18.00