



Вестник Северного управления

№2 (9)
Март 2011 г.

**ЭТО ВАШ
ЖИЛИЩНЫЙ ЭКСПЕРТ**

В ожидании весны

Всех женщин в этот день – 8 Марта поздравляем с чудным праздником!

Примите слова искренней благодарности за то, что у вас всегда хватает терпения, понимания, большой душевной щедрости и любви!

С первой капелью,
С последней метелью,
С праздником юной Весны –
Вас поздравляем!

Сердечно желаем:
Счастья, здоровья,
Удач, красоты!

Коллектив Северного
управления ЖКС

ЖКХ - дело для
профессионалов

2-3 стр.

Новости компании

4 стр.

Лица компании

5 стр.

«Круглосуточный дозор»

6 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 Совета 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 совет-

ского 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 КОЛЛЕГИ!

От всего сердца поздравляю вас с профессиональным праздником!

Нет другой отрасли, которая была бы так же тесно связана с обеспечением комфортных условий проживания, обеспечением жизнедеятельности предприятий и учреждений, больниц и школ. Благополучие каждого дома, каждой семьи во многом зависят от устойчивости и надежности этой сферы, от профессионализма и ответственности работающих в ней людей!

В этот день желаю вам неиссякаемой энергии, мира и стабильности, плодотворного решения задач, стоящих перед отраслью, сохранения гордости за свою профессию, а вашим семьям – крепкого здоровья, благополучия, хорошего настроения, любви и счастья!

Виктор Коноваленко,
председатель комитета по управлению
Ленинским округом администрации г. Иркутска

Услуги паспортного стола

С 1 октября 2010 года открылся сервисно-регистрационный отдел Северного управления ЖКС (паспортный стол). Позади первые полгода и первые результаты. О них мы попросили рассказать начальника паспортного стола Татьяну Душечкину:

– Для посетителей паспортного стола Северного управления ЖКС очень важно, что услуги не требуют дополнительной

оплаты, и люди значительно экономят не только свои деньги, но и время.

В настоящее время поток тех, кто обращается к нам за различными справками, документами, многократно возрос. По нормам, на каждого из 7 штатных паспортников приходится по 11 тысяч человек, жителей Ленинского района.

Ежедневно мы принимаем по 200 человек. Люди обращаются по поводу вы-

дачи различных справок, оформления регистрационных документов.

У нас очень грамотные квалифицированные паспортисты, и благодаря их оперативности на оформление справок уходит от 5 до 15 минут. Очередей у нас практически не бывает.

А главное преимущество нашего паспортного стола – наши услуги для населения не требуют дополнительной оплаты. Если в муниципальных паспортных столах горожане платят за справки от 30 до 150 рублей, то мы любые справки оформляем без какой-либо дополнительной оплаты.

Второе место

Городской конкурс «Лучшее предприятие малого и среднего бизнеса в г. Иркутске в сфере управления жилищным фондом» был проведен по инициативе городской администрации с 15 по 25 декабря.

Северное управление ЖКС заняло второе место. В этом конкурсе учитывались различные показатели деятельности компании, состояние бухгалтерской,

статистической и налоговой отчетности, производственные показатели. Северное управление ЖКС документально подтвердило свое право считаться одной из ведущих управляющих компаний областного центра. Эта победа – вполне закономерный итог работы компании в сфере управления и эксплуатационного обслуживания жилого фонда Ленинского округа.

ПОЛЕЗНЫЕ ТЕЛЕФОНЫ

ЕДИНАЯ ДИСПЕТЧЕРСКАЯ СЛУЖБА 500-100

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

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

Милиция, Ленинский р-н - 29-04-59

ПАСПОРТНЫЙ СТОЛ 51-95-45, 51-95-44.

Адрес: г. Иркутск, ул. Р. Люксембург, 184, оф. 341
(здание завода «Радан»).



**УВАЖАЕМЫЕ ТРУЖЕНИКИ САМОЙ ВАЖНОЙ И НУЖНОЙ ДЛЯ ЛЮДЕЙ
ОТРАСЛИ – ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА!**

Сердечно поздравляю вас с профессиональным праздником – Днем работника ЖКХ!

Уверен, вы встречаете его с хорошим настроением и новыми планами на будущее.

Без преувеличения скажу, что от вашей работы зависит обеспечение жителей Ленинского района самым необходимым: светом и теплом, газом и водой. И сегодня вы делаете все, чтобы зимний отопительный сезон был успешно завершён, а люди чувствовали себя всегда комфортно в своих домах.

Отрадно, что коллектив Северного управления ЖКС целеустремленно решает эти важнейшие задачи. Свидетельства тому – стабильное прохождение отопительных периодов, а также успешная реализация всех программ по обеспечению безопасного и комфортного проживания горожан.

Пусть же вам всегда сопутствует успех в труде на благо людей. И пусть этот благородный труд по достоинству оценит население.

Дмитрий Шишкин,
генеральный директор Северного управления ЖКС

ЖКХ – дело для профессионалов



В марте работники ЖКХ отмечают свой профессиональный праздник. О своем видении этой профессии рассказывает генеральный директор Северного управления ЖКС Дмитрий Шишкин:

– В чем специфика профессии работника ЖКХ?

– Жилищная сфера – не мужская или женская работа, это – дело профессионалов. Важно, как специалист относится к своей работе.

В ЖКХ, как и в любой другой производственной сфере, необходимы ответственное отношение, профессиональные знания. Не менее значимы и прак-

тические навыки. Знание теории не поможет быстро разобраться в ситуации на объекте. Для этого необходимо, чтобы человек изо дня в день выходил на объект и отрабатывал там свои знания далеко не в стерильных условиях кабинета.

– Есть какие-то профессиональные особенности?

– Нашим работникам чаще, чем кому-то, приходится иметь дело не с трубами и гайками, а с живыми людьми. Особенностью нашего общения можно считать тот фактор, что часто люди обращаются, когда в их домах случаются какие-то ЧП, и в это время, естественно, настрой у заявителей не благобно-спокойный. Считаю, что одним из важнейших профессиональных черт работников ЖКХ можно считать терпение, умение контролировать собственные эмоции и конечно же большое желание помочь, причем сделать это необходимо как можно быстрее.

– В вашем коллективе много настоящих профессионалов?

– Все. Быть профессионалом своего дела –

главное требование при приеме на работу в нашу управляющую компанию. Но это не значит, что наши специалисты довольствуются приобретенным опытом и знаниями. Меняются технологии, появляются новые материалы, оборудование. Появляются новые законодательные документы, которые касаются непосредственно сферы ЖКХ. Мы постоянно организуем обучение персонала, ежегодно проводим семинары, на которые привлекаем преподавателей Московской академии, ИРГТУ.

Обучать стараемся не только специалистов, работающих непосредственно в штате УК, но и руководителей и работников подрядных организаций. Они должны очень хорошо разбираться в особенностях инженерных сетей, знать конструктивные отличия того или иного дома, на них ложится основная ответственность по выполнению заявлений собственников. В случае если подрядчику не удастся самостоятельно справиться с возникшей проблемой, включаются инженеры компании.

Добрые дела спасают от одиночества

Накануне 23 февраля Северное управление ЖКС решило сделать подарки ветеранам – тем, кто по разным причинам не может рассчитывать на участие в городских программах по ремонту ветеранских квартир. Было решено выбрать тех, кто особенно нуждается в помощи. Ими оказались жители Ново-Ленино, ветераны Великой Отечественной войны Григорий Никитович Стремников, Павел Степанович Бадулин и Юрий Павлович Селянгин.

– Мы с удовольствием взяли за выполнение этого доброго дела, – рассказывает руководитель подрядной организации Александр Штутман. – Все мы помним своих родителей. У кого-то их уже нет. Но добрые чувства к старшим сохраняются. Молодые должны помогать старшему поколению.

Подрядчики, учитывая просьбы и пожелания хозяев, выполнили немалый объем работ. Например, в квартире Григория Никитовича Стремникова во всех комнатах заменили



кухни. В квартире Павла Степановича Бадулина заменены мойки, смесители и два окна.

Что такое ремонт для людей, у которых не только средств – подчас просто сил не хватает, чтобы что-то обновить в своей квартире? Думается, что работники управляющей компании не только подарили ветеранам праздничное настроение, но и значительно обновили их жизнь, поделились своей энергией.

Самое печальное в старости – чувство одиночества и беспомощности, которые часто посещают пожилых людей. И для них очень важно ощущение, что рядом по-прежнему много добрых и внимательных людей, готовых поделиться своим теплом и любовью.

НОВОСТИ КОМПАНИИ

Договариваемся

Северное управление ЖКС продолжает перезаключать договоры на управление многоквартирными домами.

— В новой редакции, главным образом, изменены сроки действия договора, — рассказывает первый заместитель генерального директора Марина Кокорина. — Сроки действия договора — до 5 лет. Но если у собственников иное мнение — они делают дополнение к договору. В любом случае, если 60 процентов всех проживающих в многоквартирном доме проголосовали за Северное управление ЖКС,

наши взаимоотношения с жильцами считаются вполне законными. Также в состоянии перезаключения находятся договоры на управление муниципальными квартирами. Но в этом случае с Северным управлением ЖКС будет договариваться муниципалитет как основной владелец жилья

Жильцы большей части домов, обслуживаемых этой управляющей компанией, подтвердили свое согласие

на выбор управления. В прошлом году к ним прибавились новостройки, которые впервые избирали управляющую компанию.

Собственники, которые по тем или иным причинам пока не подписали индивидуальные договоры, имеют возможность это сделать в течение ближайшего времени. Для этого надо со свидетельством о государственной регистрации обратиться в отдел маркетинга Северного управления ЖКС.

Адрес **ОАО «Северное управление жилищно-коммунальными системами»:** г. Иркутск, ул. Пржевальского, 207. Тел.: 44-62-57.

В Северном управлении ЖКС уборка крыш — на особом контроле.

Составлен график, согласно которому подрядчики в наиболее опасных местах своевременно убирают с крыш снежные «шапки». В основном это делается в тех местах, где обрушение слежавшегося снега может стать опасным для идущих внизу прохожих. Там, где нет возможности сбросить снег с крыш, на помощь приглашают спецавтотранспорт с подъемниками. В это время сотрудник подрядной организации в обязательном порядке следит за тем, чтобы пешеходы обходили огороженную территорию, куда сбрасывают снежные шапки.

Первые теплые дни выявили еще одну сезонную напасть для работников ЖКХ — на крышах стали появляться сосульки. По положению, сосульки, размер которых превышает

Чистим крыши

15 сантиметров, подлежат обязательной уборке.

Контроль за безопасностью прохожих осуществляют сотрудники отдела технического контроля Управляющей компании, которые знают самые опас-

ные места, выезжают с проверками на объекты и по мере необходимости выдают предписания. Подрядные организации незамедлительно должны очистить крыши от опасных признаков приближающейся весны.



54 дома готовы к капремонту



Своевременно подготовлены и сданы все документы по домам, жильцы которых изъявили желание участвовать в федеральной программе по капитальному ремонту. Комплект документов по каждому дому достаточно внушителен — протокол общего собрания, копия паспортной документации, сметы.

В этом году Северное управление ЖКС подготовило все необходимые документы на капитальный

ремонт 54 жилых домов. К сравнению: в прошлом, 2010 году капитально отремонтированы 22 многоквартирных дома.

В настоящее время документация передана в комитет по управлению Ленинским округом администрации города. Окончательно же известно, попали или нет те или иные дома в программу федерального финансирования капремонта, станет только после того как решение будет принято в Фонде реформирования ЖКХ.

Новые силы

В 2010 году в Северном управлении ЖКС появились три новых подрядных организации. Им в обслуживание передано 35 жилых домов. Появилась возможность привлечь новичков за счет уменьшения объема работ тех подрядных организаций, чья работа подвергалась критике со стороны жильцов.

Таким образом, управляющая компания осуществляет контроль за работой подрядных организаций. В случае необходимости и при обращении граждан договор подряда может быть изменен и расторгнут. Требования к подрядчикам ужесточаются, так как УК в первую очередь должна защищать интересы жильцов.

Осторожно, аферисты!

Однажды в одну из квартир дома на улице Розы Люксембург позвонила женщина. Когда ей открыли дверь, она представилась представителем фирмы, устанавливающей в подъездах домофоны. Сказала, что жильцы подъезда через подрядчика обратились в фирму и просили установить на подъездных дверях домофонные устройства.

Женщина говорила так убедительно, что когда она назвала сумму денег, которую должны ей передать жильцы каждой квартиры, никаких сомнений не было — и хозяйка поспешила отдать ей деньги. Женщина попрощалась и позвонила в следующую квартиру...

Прошло много времени. И, как уже догадался прозор-

ливый читатель, ни женщины, ни домофонов жильцы так и не увидели. Когда жильцы обратились в управляющую компанию — им пришлось еще раз разочароваться. Специалисты УК ни о какой фирме слухом не слыхивали и никому не поручали собирать деньги. Так доверчивые люди попали на удочку хитрых проходивцев.

Внимание! Северное управление ЖКС официально заявляет, что ни при каких усло-

виях не организывает сбора наличных денег. Все операции с расчетами за предоставляемые жилищные услуги производятся только в безналичной форме за счет статьи «Текущий ремонт».

У всех представителей УК в обязательном порядке есть удостоверяющие личность официальные документы.

Северное управление ЖКС просит собственников квартир не вести никаких переговоров с сомнительными личностями,

которые не могут предъявить официальное удостоверение. И уж тем более не отдавать им в руки наличных денег.

Если у жильцов многоквартирных домов, находящихся в эксплуатации Северного управления ЖКС, возникают какие-либо вопросы, они всегда могут обратиться по телефонам специалистов ОТК или отдела маркетинга. **Телефон отдела маркетинга: 44-62-57.**

ПРОФЕССИОНАЛЫ

Антонина Григорьева: «Только практика дает настоящий опыт»



Если бы в ЖКХ присваивали научные степени, то Антонина Григорьева вполне могла бы стать если не академиком, то профессором – наверняка.

Антонина Григорьева едва ли не один из самых опытных руководителей подрядных организаций Северного управления ЖКС. Стаж ее профессиональной деятельности в жилищно-коммунальной сфере – 30 лет. До начала реформы ЖКХ она руководила РЭО «Центральный» в Свердловском районе Иркутска.

– Я окончила Политехнический институт по специальности «системы водоснабжения и канализации», – рассказывает Антонина Павловна. – Но в жилищно-коммунальном хозяйстве не так важно образование, как наличие практического опыта. Знание теории – это конечно же хорошо. Но только практика дает настоящий опыт. Каждый день приносит какие-то новые задачи, решение которых приходится искать тут же. Проходит какое-то время – и ты вспоминаешь, что похожая ситуация уже случалась в другом доме. Это помогает быстро ориентироваться. Для нас скорость не менее важна. В аварийной ситуации попросту не бывает времени долго раздумывать да прикидывать, что к чему.

Работу в системе ЖКХ Антонины Григорьевой очень условно, но все же можно разделить на два периода. Один – советские времена, когда была определенная плановая система с общими рядами, хроническим дефицитом денег. Профессия слесарей и сантехников не отличалась романтикой – как, например, рабочие профессии на крупных заводах, поэтому в «коммуналку» шли не самые дисциплинированные и ответственные.

Второй этап жизни Антонины Павловны начался одновременно с реформой ЖКХ, которая в последние 5 лет полным ходом разворачивается и в стране, и в Иркутске.

Если смотреть на реформу с точки зрения собственников квартир, то она болезненно ударила по семейному бюджету – квартплата возросла многократно. Ответственность за состояние дома, квартиры целиком и полностью легла на жильцов. Но есть и свои плюсы, более очевидные людям, которые трудятся в ЖКХ не один десяток лет:

– Сейчас вся квартплата аккумули-

руется на счетах дома. Средств стало намного больше, чем раньше. Но и работы по ремонту, содержанию прибавилось. Жилищный фонд в основном не новый, требует ремонта. Впервые за три – четыре десятка лет мы начали капитально ремонтировать дома. Без этого никак нельзя. Текущий ремонт тоже стал более разнообразным и регламентированным.

В договоре на управление домом абсолютно все учтено. Но часто бывает так, что работы в доме – выше крыши, а денег не хватает. Выбираем то, без чего нельзя обойтись, что обеспечивает в первую очередь безопасность проживания.

Одной из многих отличительных черт нынешнего времени Антонина Павловна считает участие людей в ведении коллективного «домашнего» хозяйства. Медленно, но все же люди начинают понимать, что дом – общее имущество. Они стали более активными и инициативными. На смену коллективной безответственности приходит осознание индивидуальной ответственности за все, что происходит во дворе и доме.

– Есть просто уникальные люди, – рассказывает Антонина Григорьева. – Например, Евдокия Орлова, которая живет в переулке Западном. Такая активная! Настоящая хозяйка. Хотелось бы, чтобы таких людей было как можно больше. Тогда и жизнь у нас изменится.

Антонина Григорьева сотрудничает с Северным управлением ЖКС всего год. В ее ведении более ста жилых домов, расположенных в Ленинском округе. За это сравнительно недолгое время ей удалось сделать немало. Хороший организатор, Антонина Павловна привыкла работать на результат. И он не замедлил сказаться – в домах стало больше порядка. Сократилось количество жалоб. Ее умения и организаторские навыки отмечают в управляющей компании. Сотрудники из отдела ОТК говорят:

– Приход к нам Антонины Павловны сразу же сказался на качестве подрядной работы. Ведь для компании это очень важно. Люди об УК прежде всего судят по работе подрядчика. К нему они обращаются в первую очередь – и от него ждут реальной и конкретной помощи. Главное требование к подрядчикам – они должны быть ответственными, надежными и неравнодушными. Именно такими, как Антонина Григорьева.

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: муниципальной 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)

Эта 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.

МОДЕРНИЗАЦИЯ ЖКХ

«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 программ-

ного 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 немислим 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 телефонных сотрудников разных компаний. Телефонный звонок мог просто потеряться как из-за проблем на линии, так и по причине «человеческого фактора». Специалист мог забыть, 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, techчасть 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 сво-

ей 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, быстроте 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 возможность 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 «Северное управление ЖКС»,
- ОАО «Западное 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.

Иркутск пестрит наружной рекламой. Все больше ее стало появляться на фасадах жилых домов. Вряд ли прохожие задумываются о том, что огромные настенные панно (брандмауэры) 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 брандмауэры 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 брандмауэрах часто используют при реализации имиджевых рекламных кампаний — площадь рекламного поля достаточно большая.

Вполне очевиден интерес рекламных отделов компаний к фасадам многоэтажных 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 по-

Обратная сторона фасадной рекламы



лучении 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 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» зарабо-

тал, мало только грамотно поправить законы, необходимо также активное участие в процессе самих собственников.

Хозяйский взгляд на рекламу

С большим трудом жители многоквартирных домов привыкают, что их собственность не ограничивается только площадью их квартиры. По закону, все, что располагается за пределами квартиры, но в границах строения, — является общим имуществом. Об ответственности жильцов за общее имущество мы уже неоднократно говорили. Но ответственность, в данном случае, — понятие многогранное. Это не только контроль за состоянием подъездов, крыш, подвалов, 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, касает-

ся 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, располагающейся на фасадах и крышах домов, вполне понятен. В первую очередь, 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

СПЕЦИАЛИСТЫ ОТВЕЧАЮТ

Почему окна «плачут», и в домах растут грибы?



Окна из ПВХ (металлопластиковые окна) прочно вошли в нашу жизнь, и всё большее число частных заказчиков и фирм отдают им предпочтение из-за герметичности, шумоизоляции, простоты ухода.

Однако счастливые обладатели новых металлопластиковых (и деревянных со стеклопакетами) окон сталкиваются с непонятным для них явлением — окна почему-то «заплакали», а на подоконнике образовалась вода. Чуть позже на оконных откосах, а то и внутренних стенах может появиться неприятный черный и серый налет — грибок.

С вопросом, в чем же причина, жильцы чаще всего обращаются к специалистам управляющей компании. Мы попросили ответить на подобные вопросы инженера отдела технического контроля Северного управления жилищно-коммунальными системами Надежду Калюжину. Вот что она рассказала:

— Появление конденсата на окнах или откосах после замены старых окон на новые можно объяснить двумя основными причинами:

- 1) повышение влажности воздуха в помещении;
- 2) понижение температуры на поверхности светопрозрачной конструкции ниже «точки росы».

Но за этими двумя про-

стыми, на первый взгляд, причинами скрываются сложные процессы, в которых воедино завязано много разных факторов: температура наружного воздуха, отопление, вентиляция, теплотехническое состояние стен и самих окон, диффузия пара через ограждающие конструкции и то, как используется помещение.

Большинство старых деревянных окон не отличались большой герметичностью. Более того: по строительным нормам, приток свежего воздуха осуществлялся через даже малозаметные щели в окнах. В то же время, при всех неприятных моментах, связанных с этим обстоятельством, холодный воздух, проникающий через щели, с одной стороны прогревался в по-

мещении и поглощал имеющуюся там влагу, а затем через вытяжные решетки в кухне и в санузле выводился наружу.

Новые окна не только изменяют интерьер жилища, но и в корне изменяют условия вентиляции, теплообмена и микроклимата в квартире. Новые окна обеспечивают очень плотное заграждение. Они делают жилище намного теплее, защищают его от уличного шума, берегут энергию, необходимую для отопления. С другой стороны, они препятствуют «естественным» сквознякам, что затрудняет отвод излишней влаги из помещения и приводит к выпадению конденсата в самых холодных местах стены и на стеклах.

Влага в помещениях выделяется из различных



СОВЕТЫ СПЕЦИАЛИСТА

— Если у вас в квартире окна «плачут», попробуйте ежедневно (по нормам, проветривать надо в течение 15 минут каждый час) проветривать комнаты, особенно те, где нет вентиляции или вытяжки.

— Не забывайте прочищать от пыли и грязи вентиляционные решетки.

— Если регулярное проветривание не помогает и окна продолжают «плакать», вызовите специалистов управляющей компании. Они проверят работу вентиляции. Для этого у них есть специальный прибор — анимометр.

— Дополнительный приток воздуха в помещение можно обеспечить с помощью установки приточных устройств. Данные устройства подразделяются на два типа: оконные и стеновые.

Следует обратить на это внимание при замене обычных окон на металлопластиковые.

В настоящее время современная технология производства оконных стеклопакетов предусматривает установку приточных клапанов непосредственно в сам стеклопакет. Это, конечно, влечет за собой «удорожание» самого продукта — но, как говорится, цель оправдывает средства.

источников, главным из которых является человек: в результате его дыхания влажность воздуха существенно повышается. Большие объемы влаги выделяются в результате стирки, готовки, уборки помещений и принятия душа. Дополнительными источниками влагообразования являются комнатные растения.

Температура, при которой происходит образование конденсата, называется «точкой росы»

В холодный период года понижение температуры внутренней поверхности остекления ниже «точки росы» приводит к выпадению конденсата (окна «плачут»), особенно по пе-

риметру окна, а понижение температуры наружного воздуха (-25 и ниже) приводит к замерзанию конденсата с образованием инея и наледей, особенно в нижней части окна.

Выпадение небольшого количества конденсата на окне является нормальным явлением и не оказывает отрицательного влияния ни на пластиковые окна, ни на пластиковый подоконник, ни на пластиковый откос. Обычно бывает достаточно проветрить помещение, чтобы запотевшие окна приобрели прежний вид.

Если же у вас окна постоянно «плачут» — тут необходимо вызывать специалистов и выяснить причины повышенной влажности в данном помещении.

1 марта – День кошек

В первый день первого весеннего месяца по стихийно сложившейся традиции в России отмечается День кошек. Интересно, что многие народы, в свою очередь, установили национальные дни чествования этих самых близких человеку домашних обитателей. Например, в США кошек чествуют 29 октября, в Польше — 17 февраля, в Японии — 22 февраля. Основанием для всех национальных Дней кошек стал Всемирный день кошек, отмечаемый 8 августа.

В офисе Северного управления ЖКС 4 года назад появился не совсем обычный член дружного коллектива. Кот Василий со свойственной этим животным независимостью просто вошел в офис и решил здесь поселиться. И не прогадал. Добрые люди не стали выгонять кота на улицу. Более того, стали активно его подкармливать. Вдоволь непрошенному гостю перепадает и ласки, ведь большинство работников управляющей компании — женщины добрые и отзывчивые. По всей видимости, «коммунальному» коту здесь хорошо, тепло, светло и сытно.



№2, март,
2011 г.

Учредитель: ОАО «Северное управление жилищно-коммунальными системами».
Генеральный директор: **Дмитрий Шишкин**. Адрес: 664040 г. Иркутск, ул. Пржевальского, 207.
Адрес сайта компании: www.nordm.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 массовых коммуникаций, связи и охраны культурного наследия по Иркутской области и Усть-Ордынскому автономному округу. Свидетельство о регистрации средств массовой информации ПИ № ФС38-0200Р от 29 января 2008 года.

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

За содержание рекламных материалов редакция ответственности не несет.

Газета распространяется бесплатно на территории Ленинского округа г. Иркутска.

Отпечатано с готовых оригинал-макетов в типографии объединения «Облашинформ» 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