Вестник Северного управления

№ 1(70)
Март' 2017 г.

ЭТО ВАШ ЖИЛИЩНЫЙ ЭКСПЕРТ

12+

ТЕЛЕФОН НА ВСЕ СЛУЧАИ ЖИЗНИ

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

стр. 3

Уборка во дворах стр. 2

Деньги любят счет стр. 6

Работа учит терпению стр. 7

Весна в подарок от «Северной» стр. 8

КОНКУРС

По заслугам и награда

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

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

Номинации конкурса:

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

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

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

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

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

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

Соб. инф.

ТЕРРИТОРИЯ ЖКХ

Уборка круглый год

Как управляющие компании следят за чистотой на придомовых территориях?

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

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

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

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

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

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

Несмотря на довольно ветреный и прохладный март, сугробы постепенно исчезают, асфальт подсыхает. В управляющей компании полагают, что к ежегодному апрельскому субботнику будет сухо и зазеленеет первая травка. Даже если погода преподнесет сюрприз в виде снегопада, все растает быстро. Дворники уже сейчас собирают «подснежники»: окурки, обертки и прочий мусор, приводят в полный порядок свои участки. Так что к середине апреля дворы, как и в последние несколько лет, будут уже чистыми. Жителям при желании останется либо присоединиться к общегородскому празднику труда и привести в порядок бесхозные территории там, где они есть, либо подумать над благоустройством придомовой территории: покраске скамеечек, побелке деревьев и так далее. «Мы всегда с удовольствием выходим на субботник, – говорит Ася Ефремова. – Нам выдают мешки, перчатки. У нас дом – сталинка и большая придомовая территория, перед домом скверик, за домом – пространство. Ближе к лету сажаем цветочки, чтобы в нашем дворе было красиво».

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

Болезненный вопрос для иркутян – это формовочная обрезка и снос аварийных деревьев. Прошлым летом деревья падали по всему городу: в Октябрьском районе, Свердловском, Ленинском, в том числе несколько упало на машины, хорошо, что обошлось без человеческих жертв. В управляющей компании поясняют, что заявки от жителей на обрезку или спил деревьев направляются в администрацию города для согласования. По заявлениям дендрологи обследуют насаждения и выдают заключение. Только имея на руках разрешение от администрации г. Иркутска, управляющая компания может произвести работы по спиливанию деревьев. Опять же собственникам недостаточно только написать заявление, а потом дождаться заключения. Им необходимо Советом дома или общим собранием принять данный вид работы и утвердить его проколом.

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

Соб. инфо. Фото Марины Труфановой

Подавайте заявки на землю и песок

Вадим Загребин, генеральный директор ООО «Северное управление ЖКС»:

– При уборке дворов после зимы нашей главной задачей было обеспечить безопасность жителей. Поэтому упор был сделан на очистку крыш. Дома с цельнометаллическими скатными кровлями, а таких на нашей территории семнадцать, очищали полностью. С шиферных крыш убирали снежные навесы. Со всех крыш сбивались сосульки. Территории, где проводились работы, были огорожены предупредительными лентами. Процесс очистки каждый день контролировался инженерами ООО «Северное управление ЖКС». Благодаря тому, что эта работа была проделана нашими подрядчиками своевременно, ни одной опасной ситуации, связанной со сходом снега, не произошло.

Сейчас главная задача дворников – собрать мусор, который накопился на придомовых территориях за зиму. Мы надеемся, что жители примут активное участие в уборке своих дворов. Приглашаем всех принять участие в общегородском субботнике, который состоится 22 апреля.

Также до конца апреля мы принимаем заявки от старших по домам и председателей домовых Советов на завоз песка на детские площадки и земли для посадки цветов.

ПОЛЕЗНО ЗНАТЬ

Подать показания приборов учета можно по SMS

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

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

Например:

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

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

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

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

Соб. инф.

НОВОСТИ

Консультацию по вопросам начислений теперь можно получить и в вечернее время

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

ПН — СБ, 8:00 — 20:00

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

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

Соб. инф.

РАБОТАЮТ ПРОФЕССИОНАЛЫ

Телефон на все случаи жизни

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

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

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

Главное – уметь выслушать человека

Екатерина Амосова, оператор технического сервиса:

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

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

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

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

Самое главное в нашей работе – уметь слушать, ты должен слышать, что тебе человек хочет сказать. Если к нему хорошо отнестись, выслушать, помочь – не будет недопонимания. Мы должны спокойно, адекватно и лояльно разговаривать с человеком. И поняв, что мы их слушаем, даем необходимую информацию, помогаем, люди начинают тоже разговаривать спокойнее. Это с опытом приходит, ты сталкиваешься с разными ситуациями и через какое-то время начинаешь понимать, как лучше ответить.

...и быстро помочь

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

Галина Васильева:

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

Сейчас люди узнают через Интернет, куда звонить в таких случаях, и наш номер в поисковиках идет первым. Нам звонят даже те, кто не относится к нашим компаниям, считают, что у нас единая справочная. «Вы должны нам помочь, потому что наша компания не отвечает на наши звонки», – говорят нам. С одной стороны, это, может, и приятно, когда тебя так воспринимают, а с другой – мы же не можем помочь, если это не наш дом. Если звонок пришел к нам, стараемся объяснить, где можно посмотреть, какая у них управляющая компания, бывает, что люди даже этого не знают. Хотя достаточно просто выйти в подъезд и прочитать информацию на доске.

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

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

Надежда Андреева:

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

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

Марина Труфанова.
Фото автора

Февральский аврал

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

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

– Наша организация стала заложником обстоятельств, которые от нас никак не зависят. Во-первых, ПАО «Иркутскэнергосбыт» сделало донасчисления по теплу и горячему водоснабжению. Во-вторых, изменилась форма платежного документа. В-третьих, не всем собственникам своевременно доставили платежки. У жильцов возникли вопросы, непонимание того, за что им насчитали дополнительную плату. Естественно, все стали звонить в бухгалтерию, а позвонить туда можно только через «500-100». В феврале в Контакт-центр «500-100» поступило 160849 звонков. Это почти шесть тысяч звонков в сутки! Из них дозвониться до бухгалтерии хотели 53259 человек – одна треть.

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

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

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

на правах рекламы

НАШИ ПОДРЯДЧИКИ

Уже приступили к ремонту домов

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

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

– Валерий Викторович, как отработали в прошлом году?

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

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

– Я бы не назвал это проблемой. Были рабочие моменты, которые мы достаточно оперативно решали. Может быть, нам повезло, но во всех домах, где мы проводили ремонтные работы, собственники очень активно сотрудничали с нашими специалистами. Вообще, я бы хотел отметить, что жители стали не просто активные, но и грамотные: многие прекрасно разбираются в вопросах управления и обслуживания домами – поэтому работать с ними очень приятно, всегда есть возможность конструктивного диалога. И, пользуясь случаем, я бы хотел поздравить жителей с приходом весны. Это время обновлений, в том числе и время нашей основной работы, нового диалога с собственниками, приведения в порядок общедомового имущества.

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

– Когда планируете приступить к ремонтным работам?

– На самом деле ремонт общедомового имущества в многоквартирных домах ведется круглогодично. Например, в настоящее время на нескольких объектах проводим замену систем горячего и холодного водоснабжения, водоотведения. Также в работе около двадцати домов, где проводится ремонт кровли. Есть дома, в которых сейчас идет текущий ремонт системы электроснабжения – меняем старые изношенные сети на новые с установкой современных экономичных светильников. Помимо этого, формируем график работ на лето. Наши специалисты совместно с инженерами управляющих компаний обследуют дома, составляют дефектные ведомости и сметную документацию, которая будет согласовываться с собственниками. После того как согласования состоятся, мы готовы приступить к работам. Следующий серьезный и ответственный этап в нашей работе – подготовка домов к следующему отопительному сезону. Эти работы традиционно начнутся в мае после окончания этого отопительного сезона. Кроме того, в теплое время года будем заниматься ремонтом подъездов, межпанельных швов, водостоков.

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

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

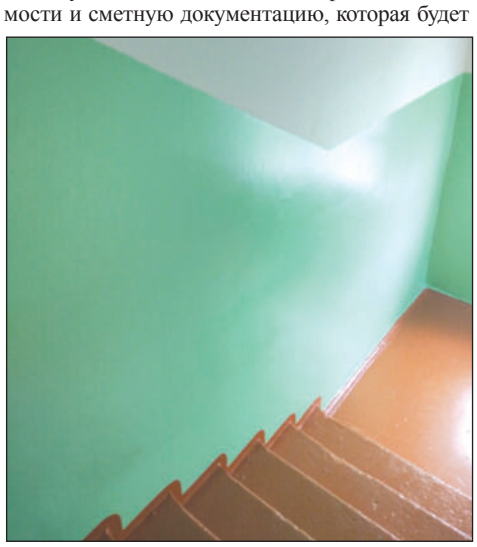
– В некоторых домах собственники привлекали к текущему ремонту общедомового имущества сторонние фирмы, которые не имеют договора с управляющими компаниями. Для многих жителей это был печальный опыт: работы сделали некачественно, а когда недочеты проявились – представители таких фирм отказались их устранять.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

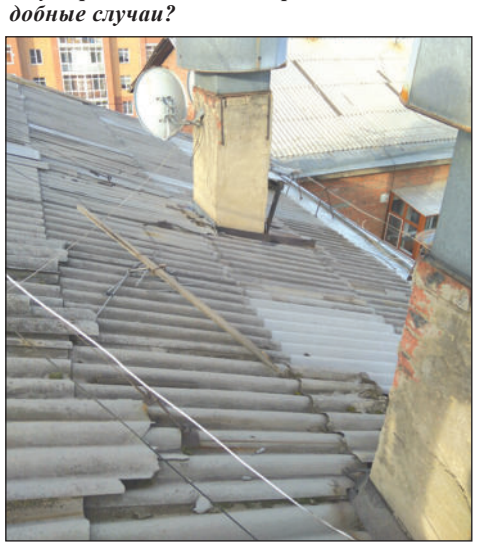
– К сожалению, да. Как правило, в своих рекламных объявлениях эти фирмы указывают нереально дешевую стоимость работ. Это делается для того, чтобы привлечь клиентов. Но собственники должны понимать, что альтруистов на рынке нет. Никто не будет ремонтировать дома себе в убыток. Любая фирма работает ради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

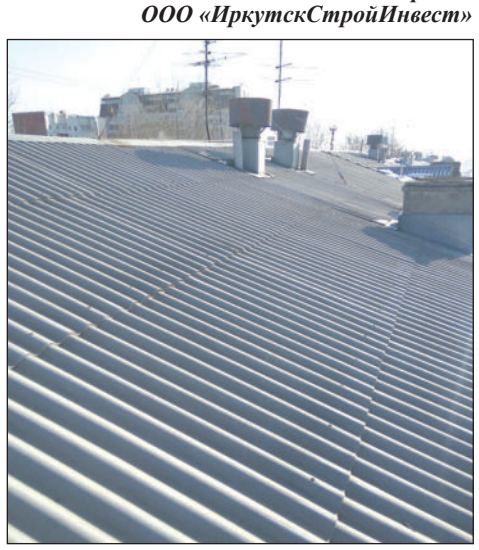
– О том, как развивается реформа жилищно-коммунального хозяйства, есть разные мнения. Хотелось бы услышать ваше.

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

Елена Степанова. Фото из архива ООО «ИркутскСтройИнвест»







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

НАШИ ПОДРЯДЧИКИ

Работаем только с проверенными материалами

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

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

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

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

– С какими проблемами сталкивались при выполнении работ?

– Проблемы, с которыми мы сталкивались и которые существенно тормозили ход работ по некоторым объектам, – это, во-первых, долгое согласование смет, а также не всегда налаженое взаимодействие старших по дому и жителей. Так, например, на одном из домов мы, практически закончив ремонт подъездов, узнали от жителей одного их подъездов о категорическом несогласии с цветом стен, хотя цвет стен был предварительно согласован со старшей по дому. Естественно, стены данного подъезда пришлось перекрашивать в другой цвет, который был выбран жителями подъезда. И мы бы хотели обратиться к старшим по домам и к председателям домовых Советов с просьбой перед согласованием работ с подрядчиками управляющих компаний обсуждать нюансы ремонта с соседями. Это сэкономит и время, и деньги собственников.

– Когда приступаете к работам в этом году?

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

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

– Новые материалы будете использовать при проведении текущих ремонтов?

– Я очень настороженно отношусь ко всем новым материалам. Посещаю различные строительные выставки, беру пробные образцы. Но все же, по моему мнению, современные материалы – это чаще всего маркетинг, обертка, зарабатывание денег и в некоторых случаях даже обман покупателей. Предпочитаю качественные, надежные, проверенные консервативные материалы, с которыми уже работаю много лет. Мы не имеем права ставить эксперименты на деньги жителей дома, пусть пройдет какое-то время, материал зарекомендует себя у моих коллег-строителей – и тогда, возможно, я начну его применять, если он будет эффективнее по цене и качеству, чем классические материалы.

Елена Степанова. Фото из архива ООО «СК ФОТОН»

НАШИ ПОДРЯДЧИКИ

на правах рекламы

Ставка на качество

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

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

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

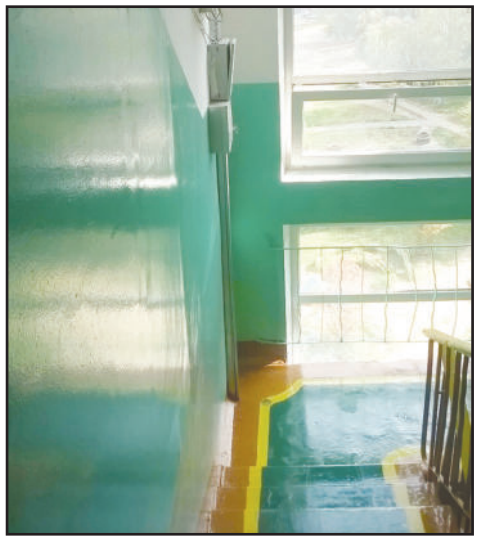
– По согласованию с собственниками и с управляющими компаниями мы сделали текущий ремонт в 60 подъездах. Установили 40 козырьков над входами в подъезды. Очень большой фронт работ был выполнен по ремонту внутридомовых сетей электроснабжения. Ни для кого не секрет, что сети во многих многоквартирных домах Иркутска сильно изношены. С учетом этого обстоятельства, а также возрастающей с каждым годом нагрузки на электросети, совершенно очевидно, что сети нужно ремонтировать, иначе перебоев с электроснабжением, которые доставляют огромный дискомфорт жителям, не избежать. Силами наших специалистов была проведена замена линий освещения в 180 подъездах. При этом мы устанавливали новые современные светильники отечественного производства. Кроме того, выполнен ремонт системы освещения в 40 подвалах, замена кабельных линий и ремонт вводно-распределительных устройств проведены в 10 многоквартирных домах, замена силового кабеля – в 20 домах. Также мы занимались ремонтом внутридомовых инженерных сетей: заменили около полутора километров канализационных труб, запорную арматуру на системе горячего водоснабжения в 35 домах, установили почти 200 вентилей на системах ГВС и около 160 на системах холодного водоснабжения.

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

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

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

– Прежде всего – на качество. Мы предлагаем собственникам только современные и качественные материалы и оборудование. Конечно, бывает, что люди хотят сделать ремонт подешевле, но на самом деле дешевые материалы не дадут ожидаемой жителями экономии. Чудес не бывает. Лучше сделать ремонт с использованием качественных материалов, пусть они и будут стоить дороже, но зато прослужат дольше, и в итоге именно такой подход приводит к экономии, потому что удлиняется период между необходимостью замены или повторного ремонта.



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

– Сложно объяснить это собственникам?

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

– Как идет подготовка к сезону ремонтных работ 2017 года?

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

Елена Степанова. Фото из архива ООО «ОНИКС ТРЕЙД»

АКТУАЛЬНО

Деньги любят счет

Разбираемся в новых квитанциях и доначислениях за тепло

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

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

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

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

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

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

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

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

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

– Большие суммы доначислений были в нескольких домах. Наши эксперты проанализировали суммы начислений за тепловую энергию в двух тысячах многоквартирных домов. Максимальный размер доплат составил от восьми до двенадцати тысяч рублей на квартиру в зависимости от ее площади. Но такая ситуация была только по одному дому. В десяти домах сумма доначислений составляла от трех до пяти тысяч рублей. В остальных домах, где были доначисления, размер доплат с каждой квартиры не превысил одной тысячи рублей. И около тридцати процентов домов получили перерасчеты, то есть заплатили меньше, чем обычно. Если говорить о причинах доначислений, то основных три. Первая – погодные условия. Даже незначительные понижения температур в холодное время года вызывают дополнительные расходы на выработку теплоэнергии. В 2016 году температура была на полтора градуса ниже, чем в 2015 году. Вторая – увеличение сроков отопительного сезона. В прошлом году он закончился не в середине мая, как обычно, а в конце мая. А по некоторым домам еще и начался раньше. Третья – техническая. Перерасчеты и уменьшение суммы платежа произошли в тех домах, где собственники согласовали со своей управляющей компанией проведение энергосберегающих мероприятий в рамках текущего ремонта. Поэтому в январе 2017 года и были сделаны доначисления.

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

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

– Не за горами дачный сезон, когда многие собственники уедут из города. Будут ли проводиться перерасчеты за коммунальные услуги, если человек не жил длительное время в своей квартире?

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

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

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

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

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

Елена Степанова. Фото автора

ПОДВОДИМ ИТОГИ

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

№	Вид работ	Кол-во домов	Сумма ремонта
1	Благоустройство придомовой территории	29	2 394 437,55
2	Замена/установка почтовых ящиков	19	477 272,79
3	Монтаж системы видеонаблюдения	7	618 496,61
4	Прочее	2	250 948,00
5	Ремонт вентиляции	10	335 882,01
6	Ремонт инженерных сетей	230	19 282 127,36
7	Ремонт конструктивных элементов зданий	137	9 464 111,29
8	Ремонт кровли	70	13 616 457,93
9	Ремонт лифтов	5	592 900,00
10	Ремонт окон	17	998 204,35
11	Ремонт подъездов	88	11 016 066,56
12	Ремонт электросетей	81	12 045 781,41
ИТОГО			**71 092 685,86**

ТЕРРИТОРИЯ ЖКХ

Работа, которая учит терпению

Знакомим читателей с сотрудниками информационно-сервисного центра

В Ленинском районе есть шесть офисов информационно-сервисного центра (ИСЦ) по работе с населением: на ул. Розы Люксембург в домах №№184 и 343, на ул. Севастопольской, №243а, на ул. Полярной, №104, на ул. Жукова, №3 и на ул. Центральной, №17а. В каждом из них можно подать показания индивидуальных приборов учета, здесь же – получить платежку и заплатить за жилищно-коммунальные услуги. Кассы ИСЦ помимо коммунальных платежей принимают и другие: за капитальный ремонт, Интернет, домофон, вневедомственную охрану, электроэнергию и прочее. Кроме того, в офисах, расположенных на ул. Розы Люксембург, №184, в Иркутске-II и в поселке Жилкино, можно решить вопросы, относящиеся к компетенции работников паспортного стола. Также в каждом офисе можно оставить заявку на выполнение какой-либо работы по дому, заявление или жалобу.

Татьяна Банщикова, оператор ИСЦ по работе с населением:

– Начинала работать я бухгалтером при домоуправлении, то есть еще в то время, когда существовали ЖЭО. Мы так же принимали население, объясняли начисления, рассчитывали льготы, сверяли документы с паспортным столом. Потом образовались расчетно-кассовые центры, и мы все перешли в них работать. Первое время мы обслуживали только население Ленинского района. Сейчас оказываем полный спектр услуг клиентам и ООО «Северное управление ЖКС», и ООО «Западное управление ЖКС», и ООО «Южное управление ЖКС».

Работа наша не из простых. Бывает очень сложно найти контакт с человеком, но, тем не менее, я люблю свою работу. Вспыльчивому человеку на этой работе делать нечего. Иногда житель не просто не хочет понимать – он не хочет слышать. Выручает только терпение: пять минут помолчишь, подождешь, пока клиент успокоится. Я всегда стараюсь сделать так, чтобы человек ушел довольным. Он пришел, действительно, ничего не понимая в платежном документе, а ты ему все разъяснил, он понял, за что платит, и в следующий раз у него этот вопрос уже не возникнет. Кстати, периодически операторов переводят из офиса в офис, но у меня есть даже постоянные клиенты, которые, хоть и живут далеко от офиса, где я работаю, приезжают, чтобы консультировала их я.

В этом году было много вопросов, связанных с разделением платежей за жилищные и коммунальные услуги. Объясняем, что, по сути, для собственников ничего не изменилось – те же тарифы, та же сумма к оплате, просто теперь деньги уходят напрямую поставщикам коммунальных услуг. Но, тем не менее, каждое новшество людьми воспринимается не очень хорошо, первая реакция – протестная. Через какое-то время все успокаиваются.

Каждый человек на любой работе приносит пользу. Не будь нас, куда бы люди шли со своими вопросами? Бывает, вопросы не заканчиваются и после рабочего дня. Люди меня узнают, могут остановить на улице, спросить то, что их интересует. Если могу – поясню, нет – прошу прийти в рабочее время с документами.

Нина Пильникова, оператор по работе с населением:

– Я работаю уже пять лет, пришла после института, у меня банковская специализация, но сейчас я понимаю, что уже не смогу пойти в банк, потому что мне интереснее работа с людьми. С документами работать – это рутина, а люди – каждый индивидуальность, с каждым нужно найти общий язык.

В наш офис идут жители улиц Ярославского, Баумана, Розы Люксембург. В день от двухсот до четырехсот человек приходит. Мы занимаемся приемом граждан, внесением показаний по приборам учета в программу, открываем лицевые счета, делаем перерасчеты, вносим информацию по самим счетчикам на основании актов об установке. Работы много, но она легкая, мне кажется, что все можно освоить за неделю. Вообще, всему можно научиться, если захотеть. Самое трудное – это справляться с агрессией, когда человек не хочет тебя слушать. Эта работа во мне воспитала терпение. Раньше я даже в очереди в магазине не могла стоять, а теперь понимаю, что продавец – одна, и нужно просто подождать, когда она освободится.

Наталья Степанова, старший оператор по работе с населением

– Я работаю оператором с 2015 года, пришла на должность специалиста по актам фактического проживания и доросла до старшего оператора. Мы должны знать Жилищный кодекс, постановления правительства, которые касаются правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах, уметь доносить эту информацию до людей. Все новые распоряжения, изменения мы изучаем, обсуждаем между собой на планерках.

Устраиваясь на эту работу, нужно быть изначально готовым к общению с людьми. Навыки и опыт приходят со временем. Не получается с одной стороны «достучаться» до человека – пытаешься зайти с другой, используешь разные подходы. Потому что понимаешь: к тебе пришел житель – и ты не можешь не объяснить ему того, что он не понимает, потому что дальше ему идти некуда. Самое сложное – это общаться с жителями, которые не хотят понимать, которые изначально пришли с негативным настроем. Взять хотя бы ситуацию с доначислениями за тепло, которые сделали энергетики в нынешнем году. Мой дом тоже обслуживает «Северная», и я тоже в январе получила платежку с «плюсом». Я хорошо помню, что в сентябре прошлого года мы очень много заявлений принимали от старших по домам, чтобы отопление дали раньше, потому что было холодно. И отопительный сезон был дольше. А люди этого не помнят. Разделение платежей тоже внесло сумятицу. Многие за январь заплатили, как обычно, – по платежному документу от управляющей компании (содержание, ремонт, холодная вода, водоотведение), а за отопление и горячую воду не заплатили, так как там была уже другая платежка. И у них получилась в управляющую компанию переплата, а в ПАО «Иркутскэнерго» – долг. Перевести платежи из одной компании в другую мы можем только по заявлению от собственника. Сейчас уже многие поняли, в чем дело, и говорят: ладно, пусть в управляющую компанию будет переплата в счет будущих начислений, а в ПАО «Иркутскэнерго» я заплачу. На самом деле ничего не изменилось, тарифы не выросли. Пройдет немного времени, и люди привыкнут.

Многие собственники плохо знают Жилищный кодекс, или не знают его совсем, хотя это необходимо. На самом деле, пока я здесь не работала, я тоже ничем не интересовалась, просто оплачивала за услуги ЖКХ – и все. Ну и когда, как мне казалось, мне начисляли больше, я злилась и шла разбираться. Сейчас моя точка зрения изменилась. Я считаю, что знать жилищное законодательство просто необходимо каждому собственнику, хотя бы такие элементарные вещи – из чего складывается тариф, кто его устанавливает.

Знание – сила, это такое счастье – изучать что-то новое: это интересно. В прошлом году мы ходили на собрания по заголосовке индивидуальных жилищных тарифов, объясняли людям, из чего они складываются. В этом году – на встрече со старшими по доначислениям и разделениям платежей в Северную управляющую компанию. Круг общения у меня теперь очень широкий, знакомые встречаются везде: в магазине, в поликлинике. Люди меня узнают, здороваются. Когда ты по отношению к людям настроен благожелательно, то же и получаешь в ответ.

Ольга Буракова, старший оператор по работе с населением

– В информационно-сервисном центре я работаю уже четыре года. Мы ведем прием населения: если попадается трудный клиент, то его операторы отправляют к нам, если не на тот счет оплатили люди – помогаем вернуть платеж, занимаемся обслуживанием нежилого фонда: выставляем счета, проверяем оплату.

В своей работе я понимаю все от и до, любой вопрос я могу объяснить жителю. Наверное, это с опытом приходит. Каждый новый регламент мы обсуждаем с руководителем. Раз, два проговорил – и уже ориентируешься в информации, можешь в легкой и доступной форме донести ее до жителя.

Я люблю с жителями общаться. Приятно, когда они от нас выходят и говорят: «Спасибо, моя дорогая, я думала, что в этом никогда не разберусь». Некоторые жители, которые уходят с отрицательными эмоциями, в следующий раз извиняются: «Мы пришли домой, все посмотрели, и действительно, вы нас не обманули, все, что вы говорили, – это правда: нет никаких завышенных тарифов и лишних доначислений». Бывает, конечно, что доводят до слез своими оскорблениями. Тогда просто выйдешь в другую комнату, приведешь себя в чувство и возвращаешься обратно.

Январь и февраль были тяжелыми из-за доначислений. Было очень много народу, по сто человек в день на одного оператора. Телефон звонил не умолкая. Я беру трубку, прошу подождать, потому что сначала мне нужно закончить с человеком, который стоит передо мной. После этого я отвечаю на звонок, потом снова принимаю человека из очереди – и так весь день, просто разрываешься.

Да, я стала более терпеливой. У нас хороший коллектив, мы всегда друг друга поддерживаем. На работу я иду с удовольствием, но дома стараюсь о работе не думать. Хотя из-за перерасчетов мне три дня подряд снились сны о том, как я поясняю жителям, откуда взялись доначисления. Моя семья знает, с чем я сталкиваюсь на работе, поэтому дома я просто отдыхаю. У меня двое детей, от которых я черпаю энергию, радость.

Марина Труфанова. Фото автора

ПРАЗДНИК

Все для женщин

В первичном отделении № 5 Союза ветеранов Ленинского района отпраздновали 8-е Марта

В первичке 5-го микрорайона Совета ветеранов Ленинского района женщин поздравили с 8-м Марта.

В офисе первички в доме №343 на улице Розы Люксембург уютно, как дома. На празднование Международного женского дня здесь собрались почти тридцать гостей.

– Сегодня мы ждем только женщин, – улыбается Лира Гаврилова, председатель первички, – а мужчин поздравляли 23 февраля.

К назначенному времени одна за одной подходят гостьи, по такому случаю они приоделись, подкрасились, все с улыбками на лицах.

– Я одинокая, – признается Галина Минакова, – поэтому я люблю приходить сюда, здесь для меня отдушина, мы помогаем друг другу, советуемся, общаемся.

Галина Николаевна – одна из активисток, она пятнадцать лет проработала в Совете ветеранов по месту работы и уже десять лет, как состоит в первичке 5-го микрорайона.

– Женщина должна быть обаятельной, привлекательной, дружелюбной, излучать положительные эмоции. Красивой? У нас все женщины красивые! – отмечает Галина Минакова.

Окидывая довольным взглядом накрытый стол, Лира Гаврилова вздыхает: «Пирогов не будет». Но потом улыбается: «Зато булочек напекла, рулетики из курицы с черносливом сделали, обязательно попробуйте, как получилось». В ответ на вопрос о том, где она берет вдохновение на уже такое продолжительное руководство первичной организацией, пожимает плечами и после минутного раздумывания отвечает:

– Если я за что-то взялась, уже не могу это оставить. Иногда устаю, думаю, брошу все! А потом отойду, подумаю: «Такая комната у нас, у нас ведь договор безвозмездной аренды на это помещение благодаря Северной управляющей компании, столько у меня наработок, да и потом, люди меня не отпустят. Они уже знают, какие мероприятия мы проводим и ждут их. И друзья у нас есть, сегодня не думала не гадала – приехали ребята из компании Дом.ру, поздравили с наступающим праздником. Очень плотно мы работаем с Благотворительным фондом Красноштанова. А как без друзей? Мы работаем бесплатно, наши мероприятия никто не финансирует, поэтому для нас так важна поддержка неравнодушных людей.

Марина Труфанова. Фото автора

НАШИ ПОДРЯДЧИКИ

на правах рекламы

Самое время начать экономить

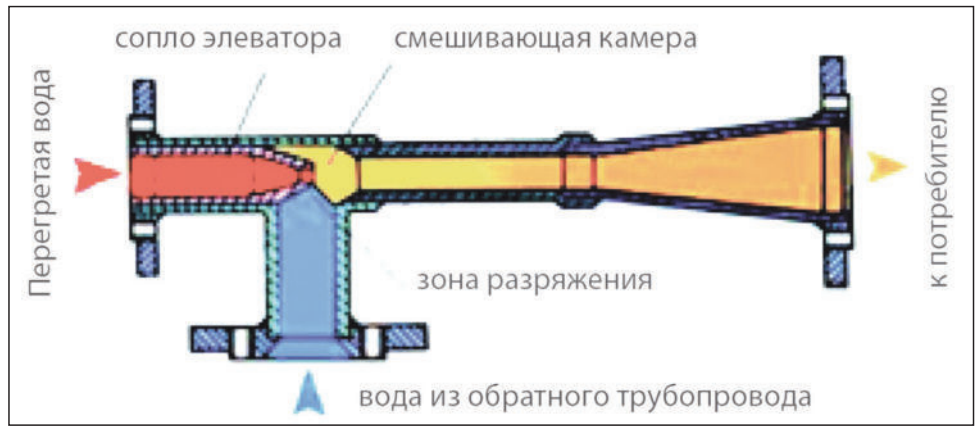
Что сделать в доме, чтобы уменьшить платежи за тепло?

Снизить расходы семейного бюджета на коммунальные услуги хочет каждый житель. Как экономить на потреблении холодной и горячей воды, понятно всем владельцам приборов учета. А можно ли сэкономить на оплате тепловой энергии? Об этом мы поговорили с генеральным директором ООО «ФОРТУНАСТРОЙ» Ириной Куликовой.

– Мы знаем, что компания «ФОРТУНАСТРОЙ» выполняет работы по текущему и капитальному ремонту. Хотелось бы узнать ваше мнение: почему управляющие компании при составлении планов отдают приоритет ремонту внутридомового инженерного оборудования?

– Первоочередная задача управляющей компании – обеспечить комфорт и безопасность жителей. Это невозможно сделать, если инженерные сети и оборудование неисправны. И, в первую очередь, речь идет об элеваторном узле отопления. Это устройство – сердце дома. Говоря простым языком, водоструйный элеватор – это узел, который работает, как циркуляционный насос, и обеспечивает движение воды по всей системе отопления в доме. Если у вас в тепловом пункте проектом предусмотрен элеватор, значит, ваша котельная или ТЭЦ подает в жилой дом перегретую воду. Температура этой воды может достигать 150 градусов Цельсия при температуре на улице минус 30 градусов и ниже. Но воду с такой температурой в ваши батареи подавать нельзя, большая вероятность получить ожоги как от прямого прикосновения к трубам и отопительным приборам, так и при разрыве батарей отопления: чугун не любит перепадов температуры и лопается, как стеклянный стакан или банка, если в нее резко налить горячую воду. Элеваторный узел охлаждает перегретую воду до расчетной температуры и подает ее в отопительные приборы квартир. Охлаждение воды происходит при смешении в элеваторном устройстве горячей воды из подающего трубопровода и остывшей воды из обратного трубопровода здания.

Следовательно, мы с вами экономим, берем немного горячей воды из тепловой сети, разбавляем водой из обратного трубопровода, за тепло в ней мы уже заплатили, и повторно подаем в свои квартиры. Да, мы теряем температуру, но элеватор заставляет воду в батареях отопления двигаться быстрее, в результате разница в температуре между теми, кто первыми в доме получает тепло и последними квартирами, на стояках уменьшается. А если бы не было элеватора, у первых по ходу теплоносителя жильцов батареи были бы очень горячие, они задыхались бы от жары, открывали окна и балконные двери, а владельцы последних, а особенно угловых квартир, мерзли и ругали тепловые сети. То есть первое, что нужно сделать для экономии тепловой энергии, – привести в рабочее состояние элеваторный узел. Помимо этого, при подготовке домов к очередному отопительному сезону управляющая компания проводит промывку систем, замену запорной арматуры, восстанавливает теплоизоляцию на внутридомовых инженерных сетях, регулирует балансиры. Большую экономию тепла дает погодоведомое оборудование, которое автоматически регулирует отопительную систему в зависимости от температуры наружного воздуха. Кроме того, проводится еще ряд энергосберегающих мероприятий: утепление чердаков, подвалов, установка дверей с доводчиками, пластиковых окон. К слову, пластиковые окна снижают теплопотери примерно на двадцать процентов. Если провести все эти мероприятия в комплексе, можно добиться экономии тепловой энергии.



На этой схеме вы можете увидеть принцип работы элеватора, за счет которого и происходит экономия потребления тепла.

– А что нужно сделать собственникам, чтобы эти мероприятия были проведены?

– Прислушаться к мнению специалистов управляющих компаний, которые советуют провести энергосберегающие мероприятия в доме. К сожалению, зачастую собственники отдают предпочтение эстетичному виду общедомового имущества, отказываются от работ по энергосбережению и выбирают, к примеру, ремонт подъездов. Но красивые стены и потолки не помогут сэкономить деньги. Поэтому важно правильно расставлять приоритеты.

– Как собственники могут проверить необходимость проведения тех или иных работ? Утечки ведь не видно невооруженным глазом.

– Мы советуем собственникам согласовывать проведение тепловизионного обследования. Этот метод можно сравнить с рентгенологическим или ультразвуковым исследованием, которое люди проходят в больницах для установки правильного диагноза. То же самое и с домами – тепловизор помогает выявить те утечки тепла, которые не видны невооруженным глазом. Имея на руках результаты, можно проверить необходимость выполнения ремонтных работ.

Елена Степанова.
Фото из архива редакции

ПРАЗДНИК

Весна в подарок от «Северной»

При поддержке управляющей компании жители Ленинского округа отпраздновали масленицу

Праздник состоялся 25 февраля на ул. Пржевальского, 207 возле центрального офиса ООО «Северное управление ЖКС». Румяные блины, шутки, песни и веселые конкурсы – игра в снежки, перетягивание каната, жмурки. Никто не ушел с праздника без сладкого подарка и хорошего настроения.

Хорошая традиция отмечать праздники вместе с ООО «Северное управление ЖКС» есть у жителей Ленинского округа. В конце февраля все вместе весело проводили зиму и встретили весну.

– Я люблю масленицу потому, что можно есть блины, которые я очень люблю. Съел их уже много, самые вкусные испекла мама, папа тоже стряпал. Праздник мне очень понравился, – говорит восьмилетний Сережа.

– Мне нравится масленица потому, что можно есть блинчики, всегда устраивают праздники с интересными конкурсами. Самые вкусные блины – бабушкины! – довольно улыбается семилетняя Вика.

– Я люблю блины, конкурсы, мне понравился праздник! А еще вместе с масленицей приходит весна! – рассказывает ее подруга Лера.

– За веселье, радость, скорый приход весны и тепла я люблю масленицу. Ой, блинов за неделю съела много, самые вкусные – мамины! – смеется Ольга Юревичене, заместитель генерального директора ООО «Северное управление ЖКС» по общим вопросам.

– Масленицу мы любим за блины, хорошее настроение, праздник, наконец наступает весна – и можно забыть о холодах! Мы рады, что и этот праздник наши жители встречают с нами, надеемся, это перерастет в еще одну хорошую традицию, – говорит Вадим Загребин, генеральный директор ООО «Северное управление ЖКС.

Соб. корр. Фото автора

СПОРТ ВО ДВОРЫ

Спортивный матч в честь праздника

К Дню защитника Отечества ООО «Северное управление ЖКС» организовало соревнования по хоккею

Игра состоялась восемнадцатого февраля на стадионе, расположенном на ул. Центральной станции Батарейная. Организатором и спонсором соревнований выступило ООО «Северное управление ЖКС». Призы также были предоставлены Благотворительным фондом Красноштанова. «Я желаю командам красивой игры и конечно же победы», – поприветствовал участников генеральный директор ООО «Северное управление ЖКС» Вадим Загребин.

За главный приз соревновались три команды – «Батарейная», «Батарейная-1» и «Школьная». По результатам игры первое место и главный приз – клюшки и кубок победителя – достались команде «Школьная». Второе место у команды «Батарейная-1», третье – у команды «Батарейная». Призерам вручили сертификаты в спортивный магазин.

Соб. инф. Фото из архива ООО «Северное управление ЖКС»

Лучший подарок будущим защитникам – увлекательная игра, победа и заслуженные призы.

№ 1, 2017 г.

Учредитель: ООО «Северное управление жилищно-коммунальными системами».
Генеральный директор: **Вадим Николаевич Загребин**.
Адрес: 664040 г. Иркутск, ул. Пржевальского, 207. Адрес сайта компании: www.nordm.ru.
Издатель: ООО «Медиа-пиар».
Генеральный директор **Владислав Владимирович Фёдоров.**
Главный редактор: **Ольга Николаевна Завьялова**. Дизайн и вёрстка: **Александр Фалилеев.**
Адрес редакции и издателя: 664081 г. Иркутск, ул. Трудовая, 111. **E-mail:** pressa_uk@mail.ru.
Адрес для писем: 664048, г. Иркутск-48, а/я 54.

Издание зарегистрировано УУправлением Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Иркутской области. **Свидетельство о регистрации средств массовой информации ПИ № ТУ38-00836 от 18 августа 2015 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 «Облмашинформ» ООО «Бланкиздат»: г. Иркутск, ул. Советская, 109-г.

Тираж 10 000 экз. Заказ №
Дата выхода: 28.03.2017 г.
Время подписания в печать по графику 18.00, фактически 18.00