

Домашние новости



ЮЖНОГО УПРАВЛЕНИЯ

№1 (8)
Февраль 2011 г.



ДОРОГАЯ МОЯ КВАРТИРА

2–3 стр.

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

2–3 стр.

Фоторепортаж. Будни и праздники общественного самоуправления

4–5 стр.

Модернизация ЖКХ

6 стр.

Иркутская процессинговая компания: информационные технологии на службе ЖКХ

7 стр.

«Наши соседи» – фотоконкурс

8 стр.

Почему подорожали вода, тепло и электроэнергия

В. Путин предложил давать по рукам

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

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

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

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

По словам В. Путина, повышение тарифов должно про-

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

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

О необходимости сдерживать тарифы В. Путин говорил еще в сентябре прошлого года, настаивая на том, что соответствующая полити-

ка должна с каждым годом ужесточаться. С этой целью функция по установке тарифов была передана от муниципалитетов региональным властям. «Перенос этих вопросов на более высокий, региональный уровень позволит избежать перекосов, с которыми мы столкнулись в начале этого года, когда муниципальные власти необоснованно завышали тарифы, прежде всего ЖКХ», — объяснял глава правительства.

Напомним, что в начале прошлого года в ряде субъектов и городов резко выросли коммунальные платежи за тепло и воду (в некоторых случаях рост составлял десятки процентов), что вызвало недовольство среди населения. К марту ситуация накалилась настолько, что сам

президент Российской Федерации Дмитрий Медведев поручил вице-премьеру Дмитрию Козаку разобраться в обоснованности роста цен и найти виновных.

По результатам проведенной проверки выяснилось, что рост платежей за услуги жилищно-коммунального хозяйства по регионам варьиру-

ется от 4 до 45 процентов, а иногда и до 80. Среди основных факторов, повлиявших на рост платежей граждан, отмечалось повышение стоимости топлива, прекращение дотаций организациям ЖКХ в ряде регионов, снижение перекрестного субсидирования и выпадающие доходы энергетических компаний.



В Иркутске коммунальные платежи выросли на 12 процентов



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

Повышение тарифов —

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

Власти стоят перед дилем-

мой: с одной стороны — тарифы надо повышать, с другой — их повышение ударит по карману многих семей. «В Иркутске тарифы подняты на минимальный уровень», — отметил Дмитрий Разумов. — Мы даже не перешагнули предельно допустимый рубеж — 15 процентов».

Напомним, тариф ЖКХ делится на две составляющие:

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

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

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

Пресс-служба администрации г. Иркутска

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

Плата за пользование муниципальным жилым помещением (плата за наем), руб./м	8,63 руб.
Отопление, руб./Гкал	843,59 руб.
Горячее водоснабжение, руб./м³	60,5 руб.
Холодное водоснабжение, руб./м³	7,38 руб.
Водоотведение, руб./м³	8,52 руб.
Электрическая энергия, руб./кВт. ч	0,68 руб.
Газоснабжение (реализация сжиженного газа из групповых газовых резервуарных установок), руб./кг	28,52 руб.
Вывоз твердых бытовых отходов, руб./м³	172,11 руб.
Проезд в муниципальном транспорте, руб. за 1 поездку (предельно-максимальный тариф)	13 руб.

и не увеличились платежи на содержание и ремонт жилья

Почему управляющие компании оставили тарифы на уровне 2010 года?

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

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

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

Генеральный директор За-



падного управления ЖКС А. Барташов считает, что сдерживание роста квартплаты за счет не повышения тарифов

свои права и улучшая комфортность проживания. Но подобные решения принимаются только в ходе общего собрания с учетом пожелания подавляющего большинства проживающих в доме. За юридической правомерностью подобных решений управляющие компании следят особенно тщательно, ведь они

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

на ремонт и содержание стало возможным благодаря внедрению энергоэффективных технологий, организации Единой диспетчерской службы и оптимизации управленческого аппарата, что в значительной степени повлияло на сокращение общих расходов УК. Именно эта экономия и пойдет на покрытие инфляционной составляющей.

Говоря о сдерживании тарифов на ремонт и обслуживание жилых домов, необходимо учитывать, что перечень услуг устанавливаются сами жильцы. И нередки случаи, когда в договоры включаются дополнительные услуги, которые естественным образом увеличивают тарифы. Люди идут на этот шаг сознательно, реализуя

несут ответственность не только за количество и качество предоставляемых услуг, но и за законность своих действий.

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

Мнение собственников многоквартирных домов в Ангарске стало отправной точкой для муниципалитета,

который в этом году поддержал решение ангарских управляющих компаний о неповышении платы за их услуги. Вице-мэр Дмитрий Чернышев рассказал, что в 2010 году в Ангарске были проведены почти 1000 собраний жильцов многоквартирных домов, на которых люди обсуждали тему ЖКХ, предлагали свои решения назревших проблем. Именно после этого многолюдного коммунального «вече» администрация Ангарска отказалась от административного регулирования тарифной политики управляющих компаний и фактически передала право решать эти вопросы собственникам квартир и УК.

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

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

НОВОСТИ

Хорошее настроение – в подарок

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

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

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

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

Призы для своих собственников жилья

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

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

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

Лотерея пройдет в апреле 2011 года.

Подписывайте договор, участвуйте в розыгрыше и получайте призы!

Будни и праздники общественного самоуправления

«Авиатор»



Силами активистов ТОС'а «Авиатор» возле домов по улицам Красноярской и Трилиссера для детей был подготовлен и проведен веселый новогодний праздник. Причем сами дети приняли активное участие — они мастерили елочные украшения, пели, танцевали и рассказывали стихи Деду Морозу. К их большой радости, всем участникам были вручены новогодние подарки.

В Рождественские праздники на территории ТОС'а состоялся очень добрый конкурс. Дети сами строили и клеили кормушки для птиц. Они очень волновались, показывая свои творения строгому жюри. Наиболее активными стали Илья Ураков, Антон и Виктор Марушевские и Валера Петрович. Но главное дело впереди. Надо не только сма-

стерить кормушку, но и постоянно следить, чтобы она была наполнена кормом для птиц. Так в этом городском районе появились добровольные птичьи опекуны. И не беда, что некоторые из них еще очень малы. Главное — они заботливые и внимательные.

ТОС «Авиатор» планирует много интересных и полезных мероприятий для детей и взрослых. Большую помощь в этом они получают от депутата Гордумы В. Новожилова и депутата Законодательного Собрания С. Тена и Южного управления ЖКС. Вся деятельность «Авиатора» так или иначе касается общих интересов жителей района и служит главным целям — чтобы люди чувствовали себя безопасно, уютно и комфортно не только внутри своей семьи, но и среди соседей по дому и двору.



ФОТОКОНКУРС «НАШИ СОСЕДИ»



Настоящий помощник

Альберт Александрович Кулик в конце января отметил свой юбилей. Ему исполнилось 70 лет. Когда-то он был начальником штаба Иркутского

аэропорта. И хотя сейчас он на заслуженном отдыхе, продолжает активно участвовать в общественной жизни своего района, первым откликается на все

просьбы и приходит на помощь. Вот такой добрый, заботливый и внимательный человек живет рядом с нами на улице Канской, 22.

Рождение новых традиций

Дворовые праздники очень пришлись по душе жителям районов города. Можно всей семьей провести свободное время, пообщаться с соседями и знакомыми. Во время таких мероприятий люди знакомятся друг с другом, становятся ближе и дружнее.

Такие неформальные отношения лучшим образом способствуют единению людей, укреплению чувства взаимовыручки и общности. С каждым разом на дворовых мероприятиях появляется все больше новых участников.

Районные мероприятия, которые готовят и проводят ТОС'овцы, — это зарождение новой традиции совместного проведения досуга. Надеемся, что у этой традиции станет больше последователей, а главное — активных помощников.



В конце декабря актив ТОС'а «Байкальский» провел для детворы района веселый новогодний праздник. Дети с радостью водили хоровод вокруг новогодней елки, рассказывали стихи и получали новогодние подарки.

Всем известно, что зимой городским птицам не только холодно, но и голодно. Чтобы поддержать пичужек, ребята из Байкальского решили сделать кормушки, чтобы птички имели возможность подкормиться из рук людей.

Сколько выдумки, мастерства и таланта проявили дети, а для многих изготовление кормушки стало делом семейным — мамы и папы помогали советом, обдумывали вместе с детьми проекты.

Организовал конкурс на самую красивую и удобную кормушку ТОС «Байкальский», победители и участники были отмечены подарками. А микрорайон украсили новые и яркие домики для птиц.



В декабре 2010 года в дружной семье ТОС'овцев Октябрьского района — пополнение. 11 декабря зарегистрировано ТОС «Нижняя Лисиха». Его руководителем стала Светлана Николаева.

В планах общественников множество добрых и полезных дел. Они активно включились в организацию детского и юношеского досуга, проведение различных интересных взрослых и детям мероприятий. Уже в декабре с помощью Южного управления ЖКС была установлена елка, и для окрестной детворы проведен новогодний праздник.

— Мы не боимся трудностей, — говорит заместитель председателя ТОС «Нижняя Лисиха» Татьяна Коновалова. — Мы давно живем в нашем районе, знаем многих соседей и очень рассчитываем на их помощь и поддержку.

Впереди у ТОС'а дел непочатый край. Скоро начнется подготовка к весне и благоустройству дворов. ТОС'овцы настроены привлечь инициативных и неравнодушных жителей района к общественной работе. Сообща легче решать проблемы и радостнее жить в любимом городе.



Реформирование ЖКХ невозможно без решения проблем энергосбережения. Для управляющих компаний, которые в обязательном порядке исполняют требования Федерального Закона № 261-ФЗ, особую значимость приобретает внедрение энергоэффективных технологий и оборудования в обслуживание многоквартирных домов. Что сделано и чем предстоит заниматься Южному управлению ЖКС в следующем году, рассказал исполнительный директор управляющей компании Антон Щелкунов:



— Термином «энергосбережение» в ЖКХ обозначен широкий спектр деятельности, к ней относятся контурное уте-

пление дома, внедрение новых энергосберегающих технологий, энергоаудит и т.д.

В истекшем году Южное управление ЖКС практически завершило установку во всех многоквартирных домах приборов учета тепла. Это сделано с целью более точного учета потребляемого домом тепла. В расчетах с поставщиками энергоресурсов мы опираемся на фактические показатели проборов.

— Как это влияет на квартплату жильцов?

— Информация с каждого дома снимается постоянно. Но перерасчет будет сделан по итогам года, и собственники сами решат, куда направить сэкономленные средства.

— Какие задачи в энергосбережении стоят перед компанией в 2011 году?

— В настоящее время мы занимаемся установкой постоянных балансировочных вентилей. Балансировочное оборудование необходимо в каждом доме и влияет в конечном итоге на выравнивание температурного режима во всех квартирах, независимо от места расположения. То есть горячая вода при помощи балансиров равномерно распределяется в системе отопления — и, например, в крайних квартирах дома станет так же тепло, как

и в тех, которые расположены в центре дома.

— Антон Николаевич, известно, что компания в наследство получила достаточно изношенный жилой фонд. Большая часть многоквартирных домов была рассчитана на 20–30 лет срока службы. Как это влияет на работу компании по энергосбережению?

— С одной стороны, мы постоянно занимаемся вопросами энергосбережения, проводим контурное утепление домов, следим, чтобы окна в подъездах имели двойное остекление, плотно закрывались подъездные двери. А также контролируем утепление крыши и подвалов, занимаемся теплоизоляцией на инженерных коммуникациях.

Но вместе с тем есть проблемы, с которыми мы самостоятельно не можем справиться. Состояние панелей, межпанельных швов иногда бывает крайне неудовлетворительным. А это требует утепления фасадов, которое достаточно дорого и не по карману многим собственникам. Стараемся использовать возможности утепления фасадов при проведении капитальных ремонтов (по 185 ФЗ).

— Сегодня не секрет, что собственники, которые установили в своих квартирах счетчик

горячего и холодного водоснабжения, уже получают реальную экономию не только воды, но и в платежах. Как обстоят дела с установкой поквартирных счетчиков в вашем управлении?

— В настоящее время уже установлено около 7 тысяч приборов индивидуального учета горячего и холодного водоснабжения. Особый «всплеск активности» мы отметили, начиная с осени этого года. Люди стали часто обращаться в управляющую компанию.

Наши специалисты, которые хорошо знают специфику инженерных сетей в доме, быстро монтируют приборы и контролируют первое время их работу. Это недорого и по силам обычным жителям. Причем пенсионеры чаще обращаются по поводу установки счетчиков, нежели более состоятельные люди. Они более внимательно относятся к своей квартире, привыкли считать деньги и видят реальную экономию.

НАША СПРАВКА

23 ноября 2009 года был подписан Федеральный закон Российской Федерации № 261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации». Данный Федеральный закон регулирует отношения по энергосбережению и повышению энергетической эффективности. Его целью является создание правовых, экономических и организационных основ стимулирования энергосбережения и повышения энергетической эффективности.

Закон начал действовать с 1 января 2010 г. Он предусматривает введение обязательного информирования потребителей об энергоэффективности бытовых устройств путем маркировки на этикетке товара. Многоквартирные дома должны оснащаться современными приборами учета энергоресурсов. К новым строениям необходимо вводить требования по энергоэффективности. С 1 января 2011 г. вводится запрет на производство и продажу ламп накаливания мощностью 100 Вт и более, с 2014 г. — на 25-ваттные лампочки накаливания.

МОДЕРНИЗАЦИЯ ЖКХ

Энергоаудит — новое слово в ЖКХ

Для Южного управления ЖКС энергосбережение — не только обязательное исполнение Федерального закона № 261, но и постоянное условие эффективной работы.

— Нашей основной задачей является проведение энергоаудита всех жилых домов, которые обслуживает Южное управление ЖКС, — рассказывает руководитель проекта Александр Каменев. — С этой целью был приобретен шведский прибор — тепловизор, с помощью которого наши специалисты «фотографируют» дома, обрабатывают данные и направляют информацию управляющим компаниям. А те уже на основании данных тепловизионной съемки могут принимать решения о проведении необходимых ремонтов, планировать свою дальнейшую

деятельность. Пожалуй, самое важное, что управляющие компании получают возможность эффективнее планировать расходы на текущий ремонт.

Тепловизор позволяет видеть тепловое излучение и получать на своем экране изображение, на котором определенному значению температуры соответствует свой характерный цвет. При этом изображение получается весьма наглядным, на нем можно легко определить температуру поверхности наблюдаемого объекта. Инфракрасные изображения, или иначе термограммы, сохраняются во внутренней памяти камеры. После окончания съемки они могут быть переписаны на персональный компьютер для дальнейшего, более подробного анализа или подготовки отчета.

Дефекты изоляции и нарушение герметичности в жилых домах могут привести к значи-

тельным потерям энергии. Такие дефекты ведут не только к росту расходов на отопление и содержание многоквартирного дома, но и к ухудшению внутреннего микроклимата в помещениях.

У тепловизионной съемки широкие перспективы. Если раньше инженеры «на глаз» определяли, где в доме нужно

заделать межпанельные швы, утеплить подвал или чердак, то после проверки здания тепловизором специалисты управляющих компаний получают достоверные и более конкретные данные.

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



Энергоаудит. Основой для разработки и реализации программ энергоресурсосбережения становится энергоаудит объектов ЖКХ. Энергоаудит — энергетические обследования, оценка имеющихся резервов экономии и определение технико-экономической эффективности предложенных мероприятий по энергоресурсосбережению.

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

ИПК – системный проект

Главными направлениями деятельности Иркутской процессинговой компании является разработка, внедрение и сопровождение информационных систем, касающихся любой сферы деятельности предприятий и учреждений. ИПК – достаточно молодая компания: с момента начала деятельности не прошло и двух лет. С самых первых дней она является партнером СРО НП «Содружество ЖКХ». Генеральный директор ИПК Виталий Пыленок считает, что ее перспективы впечатляюще многообразны.

— Расскажите, пожалуйста, с чего началась история ИПК?

— Построение компании проходило в два этапа. Первый этап начался с 1 января 2008 года. Был дан старт созданию единой информационной системы по начислению за услуги ЖКХ. Были разработаны и внедрены системы информационного обеспечения начисления квартплаты с учетом стандартов и методик, закрепленных российским законодательством. Эта система позволила выработать единые принципы начисления, облегчить процедуру перерасчета и сделать личные счета максимально прозрачными для потребителей — собственников квартир.

Благодаря вновь открытым в разных районах города 15 пунктам приема платежей, работе квалифицированных специалистов процедура получения информации о состоянии лицевого счета для горожан стала значительно удобнее и быстрее.

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



опыт создания единой информационной системы в жилищно-коммунальной сфере областного центра.

— Что сделано за полтора года совместной деятельности ИПК и управляющих компаний?

— Результатом развития единого информационного пространства стало появление новых интернет-ресурсов — единого информационного портала, электронных сайтов управляющих компаний, в которых открыты и успешно действуют Личные кабинеты.

Любой собственник квартиры, получив индивидуальный код доступа и пароль, может через Интернет с любого компьютера войти в Личный кабинет и в режиме онлайн увидеть свой лицевой счет, проходные платежи, суммы задолженностей, если таковые имеются. Личные кабинеты облегчают и упрощают для потребителей коммунальных услуг систему контроля за состоянием и изменением лицевых счетов.

Одним из основных направлений стало создание Единой диспетчерской службы с разработкой и внедрением специализированного программного обеспечения. В настоящее

время ЕДС успешно обслуживает жителей разных районов города Иркутска. Любой телефонный звонок и обращение принимают квалифицированные специалисты, выясняют суть проблемы, обрабатывают, передают непосредственным исполнителям и ставят на контроль, отмечая сроки окончания ремонтных работ. Таким образом, система приема, исполнения и контроля по обращениям граждан стала более эффективной и четкой.

Накопленный опыт работы ЕДС, решение сопутствующих задач привели к тому, что с февраля 2011 года стартует расширенный информационный Контакт-центр, который получил название «500-100 — Круглосуточный дозор». Телефонный номер 500-100 обеспечен многоканальной связью и автоматическим голосовым меню. Любой человек, у которого возникла какая-то проблема, касающаяся жилищно-коммунальной сферы, набрав номер 500-100, выбрав из автоматического меню нужную службу, может быть уверен, что его телефонное обращение будет зафиксировано, поставлено на контроль и обеспечено исполнением.

регистрационные отделы, которые фактически исполняют функции паспортных столов. Это нововведение позволяет упростить систему выдачи необходимых справок и консультаций. И что немаловажно, эти услуги — бесплатные для населения.

— ИПК в настоящее время в процессе строительства собственной структуры. Наверняка возрастает численность. Какие задачи стоят перед сотрудниками?

— Одновременно с техническими и информационными задачами ИПК решает и кадровые проблемы. Расширение спектра деятельности неминуемо ставит новые задачи в подборе и приеме на работу квалифицированного персонала. В настоящее время в ИПК трудятся бухгалтеры-кассиры РКЦ, диспетчеры ЕДС, сотрудники паспортных столов. Мозг компании — высококлассные специалисты информационного отдела, занимающиеся разработкой и внедрением биллинга, новых информационных систем. Большая часть персонала ИПК находится в режиме постоянного общения с гражданами (по телефону или в личном контакте), поэтому они являются лицом компании, и именно к ним предъявляют особые требования всегда быть вежливыми, корректными, очень внимательными и предупредительными.

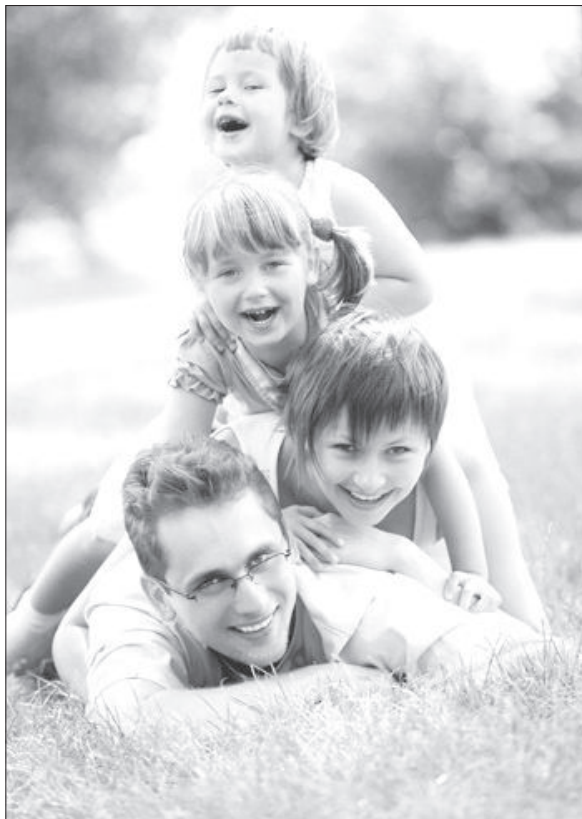
НАШ СЛОВАРЬ

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

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

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

Наши соседи



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

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

Приглашаем принять участие в нашем конкурсе старших по домам и подъездам, активистов территориального общественного самоуправления, всех тех, кто любит фотографировать.

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

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

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

Единая диспетчерская служба

500-100

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

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

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

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

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

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

Статистика взаимоотношений

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

Несмотря на то что горожане в мегаполисах относительно часто испытывают раздражение по поводу своих соседей, в конфликты с

ними они вступают реже других категорий опрошенных. У 81 процента из их числа таких конфликтов вообще не бывает (бывают часто — у 3 процентов, редко — у 16 процентов). Сельские жители, разумеется, наиболее плотно включены в «мир соседей». Они чаще других респондентов имеют среди своих соседей близких друзей (53 процента, в мегаполисах — 34 процента, в больших и малых городах — соответственно 37 и 35 процентов), чаще ходят в гости к соседям и приглашают их к себе (56 процентов; в мегаполисах, больших и малых городах — около 40 процентов).

Между тем в целом отличие сельских жителей от городских не столь принципиально, как можно было бы ожидать. Плотность взаимодействий с соседями достаточно высока и в городах, в том числе в мегаполисах. В частности, соседская взаимопомощь привычна для подавляющего большинства россиян, независимо от места их проживания: в мегаполисах 80 процентов жителей время от времени помогают, как они говорят, своим соседям; на селе — 82 процента. В городах разных типов 65–71 процент опрошенных утверждают, что и соседи в чем-то им помогают; на селе — 79 процентов.

«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

ПОЛЕЗНЫЕ ТЕЛЕФОНЫ

Куда звонить в экстренных случаях?

**ЕДИНАЯ
ДИСПЕТЧЕРСКАЯ
СЛУЖБА
500-100**

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

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

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

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

**Экстренная срезка замков
МЧС 560-246**

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

**Паспортный стол
537-538, 537-539**

**Иркутская городская
теплосбытовая компания
792-768**

**Бухгалтерия по квартплате
«Южного управления ЖКС»
537-671, 29-45-29**

**Бесплатная телефонная
справочная
223-223**

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

**Октябрьское РУВД
дежурная часть: 20-96-25**

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

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

**Если с контейнерных площадок
не вывозят мусор**

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

**Администрация
Октябрьского района
52-02-48**

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

**Отлов бродячих собак -
«Байкал-Вет» -
200-067, 202-471,
200-369**



№1, февраль,
2011 г.

Учредитель: ОАО «Южное управление жилищно-коммунальными системами». Генеральный директор: **Вадим Корнилов**. 664081 г. Иркутск, ул. Трудовая, 111. Адрес сайта компании: www.ug-gkh.ru. Наполнение, редактирование и верстка: ООО «Медиа-эксперт». Исполнительный директор **Вячеслав Коломин**, www.media-irk.ru. Редактор: **Ирина Владимировна Еловская**. Руководитель проекта: **Влад Федоров**. Адрес редакции и издателя: 664081 г. Иркутск, ул. Трудовая, 111. Телефон редакции: (3952) 533-657. E-mail: edit@media-irk.ru.

Издание зарегистрировано Управлением Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Иркутской области. Свидетельство о регистрации средств массовой информации ПИ № ТУ38-00249 от 14 мая 2010 года.

Использование материалов без согласия редакции запрещено. При цитировании ссылка на газету «Домашние новости Южного управления» обязательна.

За содержание рекламных материалов редакция ответственности не несет.

Газета распространяется бесплатно на территории Октябрьского округа г. Иркутска.

Отпечатано с готовых оригинал-макетов в типографии объединения «Облашинформ» ООО «БланкИздат»: г. Иркутск, ул. Советская, 109-г.

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