

Домашние Новости

**ЮЖНОГО
УПРАВЛЕНИЯ**

Юбилейный год для «октябрят» удался

Октябрьский округ стал лучшим по итогам 2011 года.

4-5 стр.



Дома
получат
паспорта.

2 стр.

500-100.
Один на всех,
но многоканальный

6-7 стр.

Новое
в привычном
круге дел

3 стр.

Если депутат
не идет
к народу...

7 стр.



Уважаемые земляки!

23 февраля мы отмечаем всенародный праздник День защитника Отечества. Поздравления в этот день принимают военнослужащие, сотрудники правоохранительных органов и все мужское население страны. Особое внимание и почет – нашим ветеранам. Они хорошо помнят те моменты в истории страны, когда нашему народу приходилось с оружием в руках защищать независимость Родины. Поздравляя всех с Днем защитника Отечества, хочу всем пожелать мирных будней и праздников, благополучия и тепла в домах и семьях, успехов в службе и работе.

Генеральный директор
ОАО «Южное управление жилищно-коммунальными системами»
Андрей Ивашин.

ИННОВАЦИИ

Будет удобно



Скоро иркутяне смогут получить подробную информацию о своем доме через Интернет

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

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

Александр Каменев работает в системе ЖКХ много лет: «В советское время информация по домам хранилась на бумаге. Как выяснилось, это очень ненадежный способ. Бумага может потеряться, истрепаться или, например, сгореть, как это случилось в начале 90-х годов, когда произошел пожар в МУП ЖКХ по Ленинскому району. Тогда огнем было уничтожено больше тридцати процентов важных документов. Когда началась реформа жилищно-коммунального хозяйства, ситуация усугубилась – при передаче информации от муниципальных предприятий к частным, обнаружилась ее частичная, а в некоторых случаях полная утрата. По сути, управляющим компаниям пришлось работать вслепую – никто не знал, когда на доме проводился ремонт, какие виды работ были выполнены, сколько прослужило оборудование».

Сейчас Александр Владимирович возглавляет компанию Техконтроль, а также является заместителем председателя СРО

«Содружество ЖКХ» по вопросам энергосбережения и энергоэффективности. Одна из самых трудоемких и ответственных задач этого специалиста – контроль за наполнением достоверной и полной информации эксплуатационных паспортов многоквартирных жилых домов нового формата – электронных. «Этой работой мы начали заниматься полтора года назад. Сейчас собираем, обрабатываем и вносим в электронные паспорта данные по жилым домам трех иркутских управляющих компаний – Северной, Западной и Южной. Задача – составить паспорта по 1492 зданиям. На сегодняшний день завершилась обработка данных для раздела первичной документации, который включает в себя общую информацию: о годе постройки дома, его размерах, количестве квартир, площадях жилых и общедомовых, протоколах всех общих собраний собственников», – рассказывает Александр Каменев.

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

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

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

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

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

Елена Степанова

В Октябрьском округе прошел рейд по очистке подвалов, организованный администрацией г.Иркутска и «Южным управлением ЖКС».

– Когда я в прошлом году увидела, что у нас в подвале сухие веники навалены до потолка, сразу же приняла меры, чтобы их убрали, – оживленно говорит Любовь Литвинова, старшая по подъезду дома №49 по улице Красной. – Это же опасно: чиркнул спичкой – и пожалуйста, пожар. А я живу на первом этаже, прямо над подвалом.

Под квартирой Любви Викторовны находятся четыре подвальных помещения, забитых мусором. Слева от подъезда к дому примыкает небольшой пристрой, дверь от которого ведет в полутемные комнаты. Спускаешься вниз, сворачиваешь направо и попадаешь в комнаты с земляными полами. Между собой они соединены проходами. С самого заселения дома, с 1970 года, эти помещения использовались жите-

Чистый, значит безопасный.

лями для складирования и хранения в основном ненужных вещей. Здесь были построены индивидуальные деревянные кладовки, доступ к каждой из которых имел только их владелец.

– Кладовки мы после согласования с жильцами разобрали, – рассказывает Владимир Пронин, подрядчик. – Сейчас мои рабочие очищают помещение от мусора. Люди на это реагируют по-разному: и положительно, и отрицательно. Мешать нам они не имеют права, но и мы в свою очередь не имеем права выбрасывать их личные вещи. Поэтому за несколько дней до очистки подвала вывешиваем объявления, в которых сообщаем дату и время и просим забрать ценные вещи, если они имеются.

Ценных вещей, как правило, не наблюдается. В этом подвале скопились несколько старых сломанных велосипедов, разбитых советских телевизоров, какие-то доски, деревянные коробки и т.д. А между тем, подвальные поме-

щения должны быть чистые – это входит в норму общего содержания имущества.

Эльвира Наумова, начальник отдела технического контроля «Южного управления ЖКС»:

– По правилам пожарной безопасности в подвальных помещениях не должно быть вещей, которые могут послужить причиной пожара. Деревянные кладовки обычно доверху забиты мусором: макулатура, полиэтиленовые мешки, старые стулья, находили даже бензин и газовые баллоны – все это легко воспламеняется, и в доме может случиться пожар. Кладовки перекрывают доступ к инженерным сетям, если случается какая-то авария, становится проблематично ее устранить. Невозможно проводить дезинсекцию подвалов, потому что это неэффективно.

Рейды по очистке подвалов в Октябрьском округе будут продолжены.

Марина Труфанова



ОТ ПЕРВОГО ЛИЦА

Новые моменты в привычном круге дел

Есть образное выражение «Начать в новом году жизнь с чистого листа». Надо признать, что этот принцип далеко не всегда и во всем применим. Жизнь каждой серьезной организации в новом году начинается с листа, а точнее, кипы листов, заполненных планами. Итак, разговор о планах. Наш собеседник – генеральный директор «Южного управления жилищно-коммунальными системами» Андрей Ивашин.

- Андрей Викторович, какие планы у «Южного управления жилищно-коммунальными системами» на 2012 год?

- Прежде чем говорить о планах, немного о годе ушедшем. Он стоит того. Ведь в 2011 году «Южное управление ЖКС» достигло хороших результатов. Нам было присуждено 1 место в рейтинге Управляющих организаций по итогам работы в категории «Управляющие организации, обслуживающие жилищный фонд площадью более 1 млн. кв. м.». Из заметных результатов работы я бы выделил капитальный ремонт жилого дома по улице Лыткина 73/3. Дом сдан без замечаний, недочетов и в срок. Жильцы довольны. Ну, и в целом, потрудились в прошлом году неплохо, о чем говорят все основные показатели нашей работы.

Что касается планов, то на 2012 год нашим управлением подготовлено документов и вынесено на рассмотрение городских властей 20 многоквартирных домов, нуждающихся в капитальном ремонте, который будет проводиться в соответствии с Федеральным Законом № 185. В настоящее



время прошли утверждение два дома: по улице Карла Либкнехта № 262 и по улице Трудовой № 180.

- Получается, что в этом году будет отремонтировано всего два дома?

- Что делать. Сколько денег – столько песен. Средства выделяются из федерального Фонда реформирования ЖКХ. Остается надеяться, что до 2015 года, а именно до этого времени продлена деятельность Фонда, мы успеем сделать максимум.

- Это что касается капитального ремонта, а как дела обстоят с текущим ремонтом домов?

- Специалистами Южного управления проводится боль-

шая работа по составлению и утверждению планов текущего ремонта 2012 года по каждому дому, находящегося на обслуживании. Очень кропотливая работа проводится по составлению, утверждению и подписанию договоров с подрядными организациями. Отсеиваются нерадивые, неисполнительные, на их места привлекаются новые. Все это проводится совместно с собственниками многоквартирных домов, в лице выбранных старших по домам.

- Кстати, в 2012 году вместо старших по домам и подъездам появятся Советы домов?

- Да, на основании новой редакции Жилищного кодекса

ст. 161 идет работа по оказанию помощи собственникам многоквартирных домов в выборе Совета дома. Ведем просветительскую работу, объясняем жителям для чего создаются Советы, какими полномочиями они будут располагать. В дальнейшем именно с Советами домов и их председателями будут обсуждаться и координироваться все вопросы по текущему ремонту и обслуживанию МКД.

- Это новые моменты во взаимоотношениях с собственниками и работе управляющей компании. Но остается привычный, ежегодный, можно даже сказать, ежедневный круг дел.

- Проводится еженедельный анализ работы Единой диспетчерской службы (ЕДС) тел. 500-100. Вносятся корректировки, разрабатываются новые регламенты работ для наиболее качественного обслуживания населения. Достигнута договоренность, что для абонентов МТС и БВК звонки на 500-100 бесплатные.

Ведется непрерывная работа по снижению задолженности граждан за жилищно-коммунальные услуги. Так в 2011 году принято судом к производству 8869 исковых заявлений. В этом 2012 году отправлено 223 предупреждения с напоминанием о задолженности.

Проводится разъяснительная работа с населением. Ежедневно принимаются заявления, устраняются недостатки, отрабатываются ответы, производятся перерасчеты и доначисления. И это далеко не полный перечень наших работ и планов. Хочется заверить всех наших жителей, что специалисты «Южного управления жилищно-коммунальными системами» приложат максимум усилий для их воплощения в жизнь, чтобы обеспечить благоприятные и безопасные условия проживания граждан, надлежащее содержание общего имущества в многоквартирных домах, решение вопросов пользования этим имуществом, а также предоставление иных жилищных и коммунальных услуг.

ВОПРОС-ОТВЕТ

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

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

В течение срока службы приборы учета должны подвергаться периодической проверке в соответствии с требованиями Федерального Закона РФ от 26 июня 2008 года «Об обеспечении единства измерений» №102-ФЗ. Поверка приборов необходима для подтверждения соответствия средств измерений метрологическим требованиям. Под межповерочным интервалом понимается промежуток времени или наработка прибора между двумя последовательными поверками (ГОСТ 8.565-99 «Порядок установления и корректировки межповерочных интервалов эталонных»). Таким образом, срок межповерочного интервала исчисляется с даты поверки, указанной в паспорте на изделие или на клейме (либо с момента изготовления счетчика) и в среднем составляет 4 года для счетчиков горячей воды и 6 лет – для холодной. По истечении этих сроков счетчики должны быть поверены (либо заменены на новые). Поверка счетчиков проводится за счет квартиросъемщика.

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

ОКРУГ

Александр Алферьевский, председатель Комитета по управлению Октябрьским округом администрации г.Иркутска:

Юбилейный год для «октябрят» удался

Близится весна – пора административных отчетов. Каждый год есть что-то постоянное в работе и в отчетах, но все-таки каждый год приносит что-то новое. Разговор с председателем Комитета по управлению Октябрьским округом администрации г. Иркутска Александром Алферьевским об итогах прошедшего 2011 года мы начали с привычного круга дел.

- Мы реализуем все муниципальные программы, принятые Думой г.Иркутска. На эти программы выделяется порядка 70 миллионов рублей на год по различным направлениям: капитальный ремонт домов, уборка территорий, благоустройство и т.д. Всего охватывается около десяти направлений деятельности. Актуальная ежегодная тема – установка детских площадок. Каждый год появляется 30-40 новых площадок, всего за последнее время установи-

ли около двухсот. В 2011 году не только устанавливали новые площадки, но и произвели ревизию и частичный ремонт существующих. Последние годы стали вместе с установкой детских площадок производить комплексное благоустройство дворовых территорий.

Участвовали в программе капитального ремонта многоквартирных домов, правда в 2011 году Фонд реформирования ЖКХ выделил денег поменьше, чем в предыдущем, и мы смогли отремонтировать всего четыре дома. В этом году в программу капремонта попали шесть домов.

Как обычно, много хлопот в связи с проведением Байкальского международного экономического форума на территории округа. Приходит-

В 2011 году, в связи с реализацией Программы по оказанию дополнительной меры социальной поддержки ветеранам Великой Отечественной войны в виде ремонта квартир, был проведён ремонт 5-ти квартир ветеранам ВОВ, на общую сумму 426,0 тыс .руб.



ся усиленно работать с предприятиями, которые отвечают за прилегающую территорию, чтобы все было в порядке. Надо сказать, что основная часть предприятий откликаются на наши призывы.

- 2011 год был для Иркутска особым, юбилейным. Это не могло не отразиться в деятельности Комитета по управлению Октябрьским округом.

- В 2011 году Иркутск отмечал 350-летие, а Октябрьский округ – свое 70-летие. Было проведено много общегородских конкурсов для населения, в которых жители нашего округа принимали самое активное участие. Это конкурсы на лучший двор, на лучшую клумбу, на лучший подъезд и т.д. Большое внимание было уделено фасадам домов. Пятнадцать наших участников были отмечены в различных конкурсных номина-

По программе Фонда содействия реформированию ЖКХ на территории Октябрьского округа в целевую программу капитального ремонта были включены 4 многоквартирных дома на общую сумму - 16 555,345 тыс.руб.

В 2011 году произведен ремонт на объектах:

- капитальный ремонт кровель по ул.Ржанова, 17, 19 – ЖСК № 42 «Авиатор» общая сумма – 2 000,0 тыс. руб.,

- комплексный ремонт дома по ул.Лыткина, 73/3 – 1 755,496 тыс. руб. (ремонт кровли, подвальных помещений, внутридомовых инженерных систем, в том числе поквартирно),

- комплексный ремонт дома, включая замену 2-х лифтов по пр. Маршала Жукова, 58 ЖСК № 57 – общая сумма 12 799,849 тыс. руб. (ремонт внутридомовых инженерных систем ХВС, ГВС, теплоснабжение, электро-снабжение, водоотведение, кровля, замена 2-х лифтов).

Отбор подрядных организаций для выполнения ремонтных работ производился на конкурсной основе. Выполнение ремонтных работ многоквартирных домов по ул.Лыткина, 73/3 и пр.Маршала Жукова, 58 отличались хорошим качеством и соблюдением срока, согласно условиям договора. Финансовая поддержка Фонда позволила создать безопасные и благоприятные условия проживания населения, внедрить ресурсосберегающие технологии, повысить технические характеристики конструктивных элементов общего имущества в многоквартирном доме, а также собственники помещений почувствовали меру ответственности за состояние общего имущества дома.



Женский ансамбль «Ивушка» и депутат Думы г. Иркутска Владимир Александрович Новожилов, а также органы территориального общественного самоуправления ТОС «Нижняя Лисиха» в лице председателя Светланы Николаевой и ТОС «Авиатор» в лице председателя Ирины Ураковой поддерживают реформы, проводимые президентом и премьер-министром страны.

В 2011 году произведен капитальный ремонт 32 лестниц, в том числе 12 лестниц оборудованы пандусами. Ремонтные работы выполнены по следующим адресам: Байкальская, 138 (2 лестницы), 165, 241а (2 лестницы), 249-а, 270 (2 лестницы), 284, 286, 314 (2 лестницы); Маршала Жукова, 11 (2 лестницы); Постышева, 20, 29-а (2 лестницы); Дальневосточная, 57-а; Донская, 8; Пограничный, 2; Сибирская, 23; Станиславского, 13, 15, 17; Ржанова, 5 (2 лестницы), 7, 23; Депутатская, 48 (2 лестницы), 110; Коммунистическая, 76.

На 92-х детских площадках проведены работы по ремонту игрового и спортивного оборудования, восстановлению ударопоглощающего покрытия, установке ограждения.



циях. К юбилею города и округа мы издаем книжку, назвали ее «Созидатели». Привлекли к подготовке издания около ста предприятий и организаций различных форм собственности, они собрали и предоставили свои материалы. Интересная получилась книга, здесь есть рассказы о профессиональных династиях крупнейших предприятий округа, в частности, аэропорта, релейного завода.

Отрадно отметить, что есть успехи и на региональном уровне. Иркутская область проводит ежегодный конкурс на лучшее муниципальное образование. Город Иркутск в лице Октябрьского округа занял в этом конкурсе первое место в номинации «Лучшая усадьба

муниципального образования». Усадьба находится по адресу ул. Советская, 32, хозяин - Владислав Тетерин. Второе место в региональном конкурсе заняла наша комиссия по делам несовершеннолетних.

- Можно сказать, что юбилейный год для «октябрят» удался, ведь кроме всего прочего в 2011 году Ваш Комитет стал лучшим среди четырех комитетов по управлению административными округами в Иркутске. С чем мы Вас и поздравляем!

- Спасибо. Я в свою очередь желаю жителям округа не терять активности и хорошего позитивного настроения, которые были проявлены в юбилейном году.

Финансирование капитального ремонта из бюджета г.Иркутска в сумме 37,7 миллионов рублей позволило выполнить в 2011 году следующие задачи:

- комплексный ремонт многоквартирных домов 50-х годов постройки по ул.Депутатская, по ул.Волжская. Комплексный ремонт включал работы по ремонту кровли, подъездного козырька, цоколя здания, ремонт и покраска фасада, ремонт отмостки,
- ремонт 2-х объектов, находящихся в 100% муниципальной собственности,
- реконструкция кровель 9-ти этажных зданий на 4-х объектах,
- проектные работы по ул.Байкальская, 241-243 ,
- ремонт в многоквартирных домах 135-серии 60-х годов постройки,
- ремонт и покраска заборов на Набережной Ангары по б.Гагарина,
- ремонт, окраска фасадов и заборов частного сектора по магистральным улицам: ул.Байкальская, ул.Советская - всего 42 жилых дома.

Комплексный подход к выполнению ремонтных работ позволил значительно улучшить техническое состояние домов в целом и снизить количество обращений жителей, улучшить внешний вид города.

В 2011 году продолжилась работа районных архитекторов по применению интересных решений при разработке паспорта фасада здания. Жилые дома одновременно окрашивались в несколько цветов, в связи с чем улицы: Байкальская, Депутатская, Волжская, Лебедева Кумача, Седова стали выглядеть нарядно и необычно.



В летний период 2011г. традиционно проводился городской конкурс «Цветы у дома». Жители Октябрьского округа активно приняли участие в конкурсе.

В 2011 году в общей сложности в комитет по управлению Октябрьским округом поступило 42 заявки на участие в конкурсе «Цветы у дома» по трем номинациям - «Лучшая дворовая клумба», «Лучшее цветочное оформление балкона (лоджии)», «Лучшее цветочное оформление подъезда». По сравнению с 2010 годом количество участников увеличилось в два раза.

В номинации «Лучшая дворовая клумба» было заявлено большое

количество участников. По результатам подведенных итогов в данной номинации призовые места заняли 8 участников:

- 1 место:
 - ул. Сибирская, 38 (1 участник) - Галеева Галина Григорьевна,
 - ул. Сибирская, 38 (2 участник) - Подлепенец Надежда Михайловна,
 - пр. Маршала Жукова, 16 - Онискив Анна Николаевна.
- 2 место:
 - ул. Сибирская, 21а/4 - Анфиногентов Владимир Алексеевич,
 - пр. Маршала Жукова, 26 - Зулянишина Светлана Александровна,
 - пр. Маршала Жукова, 16 - Онискив Анна Николаевна.

- ул. Трилиссера, 120 - Голышева Людмила Тарасовна.

- 3 место:
 - ул. Красноярская, 47 - Даниловская Елизавета Ивановна,
 - ул. Советская, 96 - Суворова Людмила Евгеньевна.

В номинации «Лучшее цветочное оформление подъезда (внутри)» призовое место заняли 2 участника:

- 1 место:
 - ул. Советская, 188, подъезд № 1 - Нечаева Татьяна Прокопьевна,
 - ул. Советская, 188, подъезд № 2 - Иванова Тамара Анатольевна.

В номинации «Лучшее цветочное оформление балкона (лоджии)» призовые места заняли 5 участников:

- 1 место:
 - ул. Трилиссера, 112, кв. 30 - Самусенко Татьяна Александровна.
- 2 место:
 - ул. 6-я Советская, 18-б, кв. 1 - Прохорова Людмила Андреевна,
 - ул. Трудовая, 25, кв. 1 - Тарасова Валентина Владимировна.

- 3 место:
 - ул. Байкальская, 249-а, кв. 1 - Дубинина Людмила Игоревна,
 - ул. Трилиссера, 122, кв. 24 - Волошина Ирина Викторовна.

КАСАЕТСЯ КАЖДОГО

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

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

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

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

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

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

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

Соответствуя времени



Борис Макаренко, руководитель «Контакт-центра»

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

– Пожалуйста. Всего доброго.

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

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

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

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

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

с 13.00 до 14.00), а во вторник и четверг с 8.00 до 18.00 (обед с 12.00 до 14.00).

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

Зачем создана компания

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

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

– Это очень удобно: раньше существовало огромное количество телефонов сотрудников разных компаний. Телефонный звонок мог просто потеряться как из-за проблем на линии, так и по причине человеческого фактора. Специалист мог заболеть, отойти по делам, забыть. Звонок прошел, а проблема осталась. Все это приводило к росту негативного отношения со стороны населения в адрес сферы ЖКХ в целом и управляющей компании

в частности. К тому же, отсутствовала консолидация подобной информации в одном месте, что в свою очередь приводило к большим временным задержкам при оказании услуг гражданину, и не только в части расчета квартплаты. Сейчас же мы взяли на себя эту ответственность. Надо идти в ногу со временем, – говорит он.

– Для чего записываются разговоры?

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

– А на какие деньги существует Контакт-центр?

– Всегда в статье «Содержание жилья» был пункт: «Аварийно-диспетчерское обслуживание». На эти деньги и существует наша служба, нам этого пока хватает. Из-за создания нашей службы никогда не увеличивалась квартплата – это миф. Однако, если будет расширение, потому что служба раз-



вивается и совершенствуется, денег на него нам взять будет неоткуда. Поэтому хотелось бы, чтобы нас заметила администрация города.

На рабочем месте оператора

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

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

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

— Например, нам позвонил житель, делает заявку. Вот здесь заполняется адрес: улица, номер дома, квартиры. Потом спра-

— А если звонящему нужна управляющая компания?

Лариса открывает еще одну программку.

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

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

В соседнем отделе работают старшие операторы технического сервиса. Их три человека, график работ сутки через трое. В дневное время они работают с ресурсоснабжающими организациями, принимают телефонограммы на отключение подачи ресурса или проведение аварийных



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

«Контакт-Центр «500-100 – Круглосуточный Дозор» - это организация со сложной структурой и большими функциями. Прием заявок технического характера, то есть работа в режиме диспетчерской службы управляющей компании – это лишь одна из многих возможностей Контакт-Центра.

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

— А если его нет?

— Тогда мы звоним, бывает же что и сложная работа, нам говорят, что в настоящее время еще исправляют аварию. А если это обычная работа, то акт к нам поступает спустя пару часов, после выполнения работ. Т.е., мы строго контролируем выполнение заявок, понятно, что если человек обращается за помощью, он должен ее получить.

работ, контролируют выполнение аварийных заявок, а после 17.00 принимают все поступающие в Контакт-центр звонки.

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

Марина Труфанова

ВОПРОС К ВЛАСТИ

Как живешь, дом?

Рассказывает Галина Семеновна Вешнякова, инициативный житель дома №60 по улице Трилиссера.

— Подъезды у нас чистые, в элеваторном узле стоят теплосчетчики, идет экономия денежных средств. Летом будет сделана облицовка цокольного этажа. Отношения с управляющей компанией хорошие, дружелюбные. Проходили встречи, руководство отвечало на вопросы жильцов, провело ликбез по жилищно-коммунальным проблемам. Двор убирают хорошо.

Вот только с депутатом отношения никак не налаживаются. Во дворе уже около двух лет нет уличного освещения. Несколько раз я приходила на прием в общие часы приема, но удалось встретиться только с помощницей. В

доме живет много детей, приходят и ребяташки из соседних домов играть в наш двор. Хотелось, чтобы поставили детскую площадку. Места у нас много, можно и волейбольную, и баскетбольную площадки соорудить. Сделать тротуары тоже надо, потому что этим летом за домом все перерыли, и ничего не восстановили. Теперь там завалы. Нам сказали, что сделают. Подождем еще год, а там посмотрим.

От редакции: Уважаемые жители Октябрьского округа! По вопросам установки детских площадок, благоустройства дворовой территории и ремонта внутриквартальных дорог вы можете обратиться к своим депутатам. Напоминаем адреса депутатских приемных и время приема избирателей.

Депутат Цвигун Ирина Всеволодовна, округ № 10.	
Адрес приемной:	ул. Трудовая, 5, каб. 5, Пункт охраны общественного порядка №2
Телефон:	29-09-03
Время приема:	Каждый первый и третий вторник месяца с 17.30 до 18.30
Помощник:	Балашова Мария Александровна
Депутат Павлюк Леонид Александрович, округ № 11.	
Адрес приемной:	ул. А. Невского, 38
Телефон:	720-146
Время приема:	вторая и четвертая среда месяца с 16.00 до 19.00, каждый вторник с 13.00 до 16.00
Помощник:	Дзюба Мария Валерьевна (тел.: 720-146)
Депутат Шапошников Павел Анатольевич, округ № 12.	
Адрес приемной:	ул. Лызина, 44 А, ООО Центр «В.И. Дикюля»
Телефон:	27-14-19
Время приема:	первая и третья пятница каждого месяца с 15.00 до 18.00
Помощник:	Астапенко Екатерина Викторовна (тел.: 27-14-19)
Депутат Ильичев Виктор Геннадьевич, округ № 13.	
Адрес приемной:	ул. Байкальская, 202, к.115
Телефон:	51-33-02
Время приема:	первая и третья среда каждого месяца с 16.00 до 19.00
Помощник:	Космачевская Ольга Вениаминовна (тел.: 51-33-02)
Депутат Сбитнев Макар Владимирович, округ № 14.	
Адрес приемной:	ул. Ржанова, 25-а, Дом быта
Телефон:	35-00-92
Время приема:	каждый вторник с 19.00 до 21.00
Помощник:	Горохова Марина Викторовна (тел.: 35-00-92, 65-17-93)
Депутат Егоров Алексей Юрьевич, округ № 15.	
Адрес приемной:	ул. Байкальская, 261
Телефон:	35-00-12
Время приема:	каждый вторник и четверг с 10.00 до 18.00
Помощник:	Сизых Любовь Афанасьевна (тел.: 35-00-12)
Депутат Новожилов Владимир Александрович, округ № 16.	
Адрес приемной:	ул. Советская, 57 Городская Ивано-Матренинская детская клиническая больница, Кабинет главного врача
Телефон:	29-15-28
Время приема:	второй понедельник каждого месяца с 16.00 до 19.00, третий четверг каждого месяца с 15.00 до 18.00
Помощник:	Репина Елена Анатольевна 29-15-28
Депутат Свердлов Владислав Леонидович, округ № 17.	
Адрес приемной:	ул. Трудовая, 111
Телефон:	24-69-59
Время приема:	второй и четвертый четверг месяца с 16.00 до 19.00
Помощник:	Никитин Евгений Викторович (тел.: 24-69-59)
Депутат Рожков Владимир Ильич, округ № 18.	
Адрес приемной:	ул. Советская, 87
Телефон:	каждый понедельник с 18.00 до 20.00
Время приема:	21-44-67
Помощник:	Тюрюмин Валерий Филиппович (тел.: 21-44-67)

«ДОМ.ru» приходит в каждый дом!

Компания будущего

С высокоскоростным доступом в интернет и кабельным телевидением «ДОМ.ru» жители нашего города познакомились в августе 2011 года. С тех пор уже более 7 тысяч иркутян подключились к этим удобным телекоммуникационным услугам.

Напомним, бренд «ДОМ.ru» принадлежит федеральному холдингу «ЭР-Телеком», работающему в 42 городах России.

Компания оказывает услуги на базе собственной Городской Универсальной Телекоммуникационной Сети (ГУТС), которая строится по технологии «оптика до дома». Сейчас услуги доступны в Октябрьском районе. До конца 2012 года компания завершит строительство сети в масштабах города.

«ЭР-Телеком» строит сеть с соблюдением всех норм и правил. При строительстве в домах межэтажные покрытия

не повреждаются и устойчивости дома не наносится ущерб. Механизм прост: оптический кабель приходит на чердак дома в оптический узел. Затем по трубостойке медная витая пара заводится в квартиру абонента.

Уникальный пакет услуг

На базе ГУТС «ЭР-Телеком» предложил жителям Иркутска наиболее востребованный формат потребления телекоммуникационных услуг – пакеты. Пакет «2 в 1» (кабельное телевидение + высокоскоростной широкополосный доступ в интернет) уникален по своим характеристикам. Во-первых, он предпо-

лагает простоту коммуникации, подключения и пользования пакетом, единый счет. Во-вторых, выгодную цену (скидка от 10%



Праздник в каждый двор

«ДОМ.ru» знаком жителям Октябрьского района не только благодаря своим качественным телеком-услугам, но и как компания, которая всю осень и зиму радуется детей весёлыми праздниками во дворах жилых домов.

Десять деревянных горок установил иркутский филиал «ЭР-Телеком» совместно с ОАО «Южное управление жилищно-коммунальными системами» во дворах Октябрьского района. Яркие зимние праздники с Дедом Морозом и Снегурочкой прошли для всех желающих в декабре прошлого года. Самое большое торжество, посвященное открытию горки «ДОМ.ru», помог организовать ТОС «Байкальский». Пятьдесят санок-ледянок нашли своих счастливых обладателей среди ребят, а в задорном катании с новой горки приняли участие не только дети, но и их родители и даже бабушки!

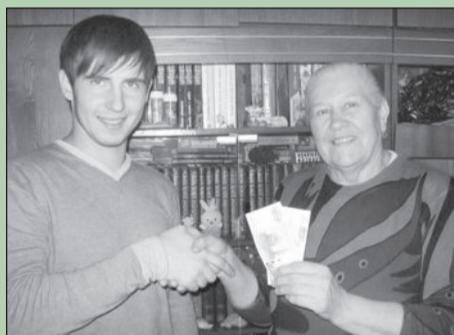
Надеемся, что дружба и совместные проекты «Дом.ru» и

«Южной» управляющей компании продолжатся и в новом 2012 году!



Важно!

Узнать о наличии технической возможности и подключить Интернет и кабельное ТВ «ДОМ.ru» можно по бесплатному телефону 8-800-333-7000 или в Центре продаж по адресу: Торговый центр «Пассаж», ул. Литвинова, 18, 1 этаж. Сайт компании www.citydom.ru.



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

* Расчет на одного человека

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

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

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

«Медиа-Эксперт» - реклама, которую видно...

Компания «Медиа-Эксперт» предлагает:

- Рекламные площади на домах с размерами до 280 кв. метров
- Рекламу на квитанциях об оплате услуг ЖКХ
- Рекламные площади в бесплатных газетах управляющих компаний, а также на их сайтах
- Адресную рассылку рекламной информации

ТЕЛЕФОН: 90-90-51



№1,
2012 г.

Учредитель: ОАО «Южное управление жилищно-коммунальными системами».
Генеральный директор: **Андрей Ивашин**. 664081 г. Иркутск, ул. Трудовая, 111.

Адрес сайта компании: www.ug-gkh.ru

Наполнение, редактирование и верстка: ООО «Медиа-эксперт».

Генеральный директор **Дмитрий Гранин**, www.media-irk.ru.

Редактор: **Андрей Владимирович Грохольский**. Руководитель проекта: **Влад Федоров**.

Адрес редакции и издателя: 664081 г. Иркутск, ул. Трудовая, 111. Телефон редакции: (3952) 533-657. E-mail: edit@media-irk.ru.

Издание зарегистрировано Управлением Федеральной службы по надзору в сфере связи, 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 «Облмашинформ»
ООО «Бланкиздат»: г. Иркутск, ул. Советская, 109-г.

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

ТЕЛЕФОНЫ

**Куда звонить в экстренных случаях?
ЕДИНЫЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР
«КРУГЛОСУТОЧНЫЙ ДОЗОР»**

500-100

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

Экстренная срезка замков МЧС 560-246

Бесплатная телефонная справочная 223-223

Октябрьское РУВД дежурная часть: 20-96-25

Администрация Октябрьского района 52-02-48

**Паспортный стол
«Южного управления ЖКС»:
ул. Красных Мадьяр, 78.
Телефон: 500-100.**