

От консультаций до решения проблем

Более 1600 ульяновцев обратились в первый месяц работы на телефон «горячей линии» Контакт-центра при Главе города Ульяновска. Директор центра Илья НОЖЕЧКИН поделился с нами первыми впечатлениями и первыми результатами от работы новой организации.



Особенно богатой на звонки жителей была первая неделя - количество обращений доходило до 140 в день! И, судя по жалобам, дозвониться смогли не все желающие. Поэтому пришлось увеличить количество аппаратов многоканального телефона с четырех до шести. Теперь дозвониться стало легче. Однако растет количество граждан, которые обращаются за консультацией не по телефону, а на личном приеме - в день около 20 человек. На прошлой неделе был оборудован отдельный кабинет, в котором консультацию могут предоставить специалисты различного профиля: юрист, экономист и инженер.

В общей сложности на контроле из 1600 заявок остается 250. Часть из них связана с невыполнением обязательств управляющих компаниями, часть - с капитальным ремонтом. Для решения этого вопроса необходимо проводить общие собрания собственников и определять источники финансирования (в том числе с привлечением бюджетных средств). Часть обращений требует более глубокого изучения документов, представленных заявителями, с подготовкой претензий и исковых заявлений в суд. Этим сейчас активно занимаются специалисты центра.

Начали делать перерасчет по актам

Впервые были применены акты приема оказанных услуг (выполненных работ) по содержанию и текущему ремонту общего имущества многоквартирного дома (МКД). Благодаря составлению таких актов собственникам помещений в домах №6 и №2а по ул. Ульяны Громовой будет произведен перерасчет за услуги, оказанные не в полном объеме (уборка лестничных клеток, механизированная уборка придомовой территории, уборка загрузочных клапанов мусоропровода). Общая сумма по актам пока небольшая - в общей сложности 56000 рублей, но важно создание подобного прецедента. Ранее в досудебном порядке перерасчет предоставлялся только за не оказанные или оказанные не в полном объеме коммунальные услуги.

Наша задача в перспективе - построение системы ежемесячной приемки собственниками всех работ по содержанию и ремонту общего имущества с подтверждением объемов и стоимости, - говорит Илья НОЖЕЧКИН. - Важный момент - это избрание председателя совета дома, уполномоченного подписывать подобные акты, контролирующего оплату только тех работ, объемы которых проверены и подтверждены. Только таким образом можно обеспечить прозрачность и обоснованность взимания платы за содержание и ремонт жилья. Для повсеместного распространения подобной системы необходимо вносить изменения в договор управления МКД. Разумеется, сама компания подобные условия предлагать не станет, организовывать собрание собственников придется самим жителям. Но мы уверены, что постепенно и управляющие организации придут к пониманию, что прозрачные отношения и полная информированность собственников о реальных объемах работ по содержанию и ремонту общего имущества - основа для успешного управления многоквартирным домом в долгосрочном периоде.

Проверки на местах

В течение апреля-мая 2012 года инженеры Контакт-центра будут участвовать в проверке выполнения планово-предупредительного ремонта (ППР). На сегодня уже проверены 16 домов, находящихся в управлении ООО «ЦЭТ». Лишь в одном из них было обнаружено протекание сантехнических узлов. Неисправность была устранена. График проведения проверок с привлечением специалистов Комитета ЖКХиЗ и Контакт-центра направлен еще трем УК. Как показывает практика, включение дома в график контрольных мероприятий является хорошим стимулом для управляющих организаций выполнить ППР до приезда комиссии. Так что даже если не достигнута цель перерасчета за неоказанную услугу, то выполняется главная задача - проведение этих важных технических работ.

Методическая площадка

В Контакт-центре при Главе Ульяновска каждый житель может получить юридическую, экономическую и техническую консультацию, а также типовые бланки документов (претензии, акты, договор управления, протоколы общих собраний и т.п.) и помощь в их заполнении. - Зачастую на телефон «горячей линии» поступают звонки в стиле «решите мой вопрос, и больше не хочу ничего знать», - рассказывает НОЖЕЧКИН. - Разумеется, мы принимаем все обращения, и аварийные заявки в обязательном порядке вносятся в общую базу Единой диспетчерской службы «05», даже если они поступили на телефон 737-911.

В дальнейшем на основе поступивших заявок от УК запрашиваются графики проведения работ. Служба «05» требует акты выполнения работ, подписанные жителями. Два инженера круглогодично проводят выездные выборочные проверки.

Но мы сталкиваемся как с фактами направления «пустых» актов (когда работы не выполнены), так и с тем, что управляющие организации физически не справляются с наплывом заявок, комментирует НОЖЕЧКИН. - Это, естественно, вызывает критику со стороны населения и ни в коем случае не оправдывает неисполнение обязательств УК.

Вооружить знаниями

Разъяснить законодательство и помочь реализовать свои полномочия собственника, помочь за-



щитить свои права - это главная задача Контакт-центра. Самые существенные полномочия в соответствии с Жилищным кодексом предоставлены именно собственникам помещений в МКД, но сами жители зачастую даже не имеют на руках договор управления (99% обратившихся в Контакт-центр). Еще одна серьезная проблема - отсутствие утвержденного перечня работ по содержанию и ремонту общего имущества и периодичности их выполнения. Именно отсутствие этих двух документов порождает большинство проблем в сфере управления многоквартирными домами в Ульяновске.

Чтобы собственники знали, за что они платят, необходимо, чтобы размер платы и перечень работ по содержанию и текущему ремонту были утверждены ими на общем собрании. А в идеале - еще и принят новый договор управления МКД (например, разработанный советником губернатора Ульяновской области В.Ф. Ярошем), в котором предусматривалось бы составление ежемесячного акта, где устанавливаются объемы выполненных работ.

Зачастую собственникам и УК сложно прийти к единому мнению в вопросе размера платы за конкретные услуги. В этом случае Контакт-центр может выступить в качестве независимого консультанта. Одна из самых важных задач на сегодня - обеспечение применения экономических обоснованных тарифов, размера платы за все услуги, предлагаемые населению.

Не только слышит, но и видит

Новшеством в работе стала организация системы видеоприемов: в четырех УК (Заволжского, Ленинского, Железнодорожного районов и в «ДК Завьяжского района №1»), установлены программы для проведения видеоконференций с Контакт-центром. Гражданину не обязательно ехать в Контакт-центр, чтобы разобрать спорный вопрос - можно прийти в управляющую компанию (либо позвонить по телефону 737-911) и записаться на видеоприем. Таким образом, общение гражданина с управляющей компанией будет вестись с участием и при помощи Контакт-центра.

На сегодняшний день Контакт-центр при Главе города уже обобщил основные проблемы, с которыми сталкиваются ульяновцы в сфере оказания жилищно-коммунальных услуг. В следующих номерах «Управдома» будут опубликованы методические материалы по данным вопросам (формирование земельного участка по данному многоквартирному дому, определение перечня работ по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома, система начисления платежей за электроснабжение МОП, порядок проведения общих собраний собственников помещений в многоквартирном доме, взимание платы за отопление и т.д.).

Заявки, связанные с аварийными ситуациями, протеканием кровли, нарушением температурного режима лучше напрямую сообщать по телефону 05. Из Контакт-центра они все равно передаются в службу «05».