



Есть Контакт-центр!

**Глава города Ульяновска Марина БЕСПАЛОВА
будет контролировать, как быстро и качественно
чиновники реагируют на жалобы жителей.**

В прошлом номере мы уже писали о том, что Марина БЕСПАЛОВА предложила создать специализированный Консультационный центр для помощи горожанам. Сегодня мы сообщаем о том, что идея начала реализовываться. Муниципальное бюджетное учреждение «Контакт-центр при Главе города» создано и начало свою работу на базе городского Комитета ЖКХ и экологии, правда, пока - в тестовом режиме. Однако уже с середины марта Контакт-центр заработает в полную силу.

Сейчас идет отработка технологий, подбор и тестирование специалистов, обучение консультантов. Ведь основная идея не в том, чтобы просто принять и зафиксировать жалобу от жителя, а оперативно, что называется, на месте, дать подробные разъяснения и пошаговую инструкцию решения проблемы. 16 февраля Марина БЕСПАЛОВА лично протестировала работу Контакт-

центра, не только поблизала, но и сама приняла телефонный звонок, проконсультировав жительницу Засвияжья о форме оплаты за домофон.

Многие управляющие компании пользуются неосведомленностью жильцов в вопросах ЖКХ, заставляя их переплачивать, - комментирует Марина БЕСПАЛОВА. - Зачастую жителям требуется лишь разъяснение положений законодательства в части начисления тарифов, оформления документов, при выборе управляющей компании, при выборе способа управления домом и т.п. Все эти услуги по разъяснению будет оказывать Контакт-центр. Городское хозяйство - лишь первый этап, в дальнейшем предполагается расширить тематику вопросов. Мы постараемся организовать работу Контакт-центра таким образом, чтобы здесь консультировали специалисты

высококвалифицированные в своей области - экономисты, юристы, а также техническая служба, способная оперативно реагировать и выезжать с проверками.

По словам Главы города, большой поток жалоб и обращений от жителей Ульяновска поступает в письменном виде. Но рассмотрение и ответ на такие письма занимает минимум месяц, а то и больше времени, тогда как некоторые проблемы требуют практически немедленного реагирования.

Допустим, крыша течет, эту проблему быстро нужно решать, а если письменно, то месяц, другая, время уходит, - говорит Марина Павлова. - Поэтому мы и приняли решение создать такой Контакт-центр. В других регионах подобная служба уже есть, и зарекомендовала себя в положительном плане. Это практическая помощь населению.

Продолжение на стр. 2

Эпидемия ЖКХ вне политики

Президент РФ Дмитрий МЕДВЕДЕВ считает, что ситуация с нарушениями в ЖКХ в ряде случаев достигла характера эпидемии.

Примечательно, что свое заявление глава государства 10 февраля сделал на коллегии МВД, сотрудников которого он призвал на борьбу с правонарушениями в сфере ЖКХ.

В жилищно-коммунальной сфере злоупотребления, хищения в ряде случаев вышли на уровень эпидемии, - сказал Дмитрий МЕДВЕДЕВ. - К сожалению, это очень сильно дестабилизирует ситуацию. Надо действовать по всем случаям вымогательства, взяточничества, причем не закрывая на лица. В данном случае я требую от Министерства действовать эффективнее и не суесться. Если возникают какие-то проблемы - есть у вас позиция, действуйте так, как считаете правильным, без оглядки на политические структуры.

В свою очередь, глава МВД Рашид НУРГАЛИЕВ сообщил на коллегии, что в 2011 году в сфере ЖКХ выявлено более 1600 преступлений и 135 виновных лиц, а ущерб только по оконченным уголовным делам составил 566 миллионов рублей.

Всеиздающее око жилищинспекции

Система мониторинга качества услуг ЖКХ и соответствия тарифов на эти услуги будет общей для всей страны.

Госдума рассмотрит соответствующий законопроект, который, в частности, будет определять и разрабатывать стандарты деятельности управляющих компаний. По мнению депутатов, «горячие линии» по тарифам, проводимые в регионах, не являются системным решением проблемы.

В связи с этим с 1 января 2012 года расширены полномочия жилищных инспекций. У них появились, по сути, беспрецедентные полномочия, в том числе по определению добросовестности управляющих компаний. Жилинспекция дозволено накладывать соответствующие административные штрафы, размер которых весьма приличный - до 50 тысяч рублей на физическое лицо, и до 300 тысяч рублей - на организацию. По задумке законодателей, жилищная инспекция должна стать своеобразным рефером в споре между управляющей организацией и собственниками жилья.

ЛжеТСЖ обворовывает людей?

Вот уже несколько лет жители семи многоквартирных домов, входящих в ульяновский микрорайон «Синяга-10», борются с произволом правления своего товарищества собственников.

Люди неоднократно подавали судебные иски. Судом установлено, что в домах данного ТСЖ с 2007 года с жильцов незаконно взымали плату за коммунальные услуги. Ставили коллективные приборы учета, а с людей собирали по тарифу, и разница уходила «налево». Тем не менее, возвращать деньги ТСЖ не собиралось. Мало того, квартиры особо инициативных жильцов, пытавшихся отстаивать свои права, отключали от электроэнергии.

Только 21 февраля на сайте прокуратуры появилось сообщение о том, что наконец-то возбуждено уголовное дело в отношении правления ТСЖ. За одну зиму 2010-2011 годов с жителей было собрано 55,5 млн. руб. за оказанные коммунальные услуги по ГВС и отоплению, но УМУП «Городской теплосервис» перечислено 39 млн. руб. Это лишь один факт из прокурорской проверки, свидетельствующий о хищении 16,5 млн. руб. Как нам сообщили жильцы, само правление их ТСЖ, несмотря на уголовное дело, до сих пор продолжает работать в полном составе, как ни в чем не бывало.

Правила меняются

Уменьшатся ли махинации с платежами населения после введения новых правил для заключения договоров на оказания коммунальных услуг?

Весьма значимым событием этого месяца стало утверждение Постановления Правительства РФ от 14.02.2012 № 124 «О правилах, обязательных при заключении договоров снабжения коммунальными ресурсами для целей оказания коммунальных услуг». Эти правила обязательны для всех управляющих компаний, а также для ТСЖ и ЖСК при заключении договоров с ресурсоснабжающими организациями.

Из наиболее важных моментов стоит отметить, что новыми правилами, в частности, устанавливаются:

- сроки направления исполнителем коммунальных услуг (управляющей организацией, ТСЖ, кооперативом) соответствующей оферты ресурсоснабжающим организациям и перечень прилагаемых к ней документов;

- право ресурсоснабжающих организаций приостанавливать рассмотрение заявок (оферт) в случае их предоставления в отношении одних и тех же объектов разными исполнителями коммунальных услуг до окончания проверки их действительности полномочий органом исполнительной власти либо до принятия решения судом;

- право ресурсоснабжающей организации направлять исполнителю коммунальных услуг оферту о заключении договора на поставку ресурсов в жилой дом, в который ресурсы поставляются без заключения договора в письменной форме;

- процедуры рассмотрения оферт и основания для отказа в заключении договора;

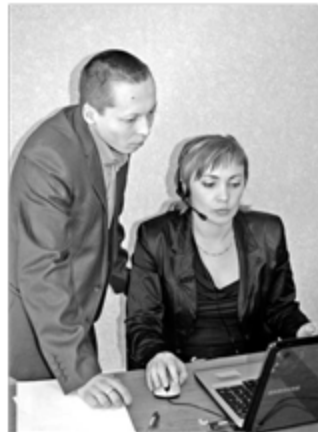
- существенные условия договора ресурсоснабжения;

- определение, в том числе расчет объема, поставляемых ресурсов (соответствующая правовая норма имеет отложенный срок вступления в силу);

- иные обязательные и возможные условия договора ресурсоснабжения (в частности, разграничение ответственности сторон за качество коммунальных услуг, обязательства сторон по снятию показаний приборов учета, порядок оплаты ресурсов, приостановления их подачи в случае аварии или при плановом ремонте, основания для отказа от исполнения договора той или другой стороной).

Самое главное, что новые правила позволяют жильцам самостоятельно оплачивать услуги, минуя кассу ТСЖ или ЖСК. Так, в пункте 25 Постановления сказано, что в договоре ресурсоснабжения предусматривается осуществление оплаты путем вступления общим собранием собственников помещений в многоквартирном доме или общим собранием членов товарищества или кооператива решения о внесении платы за коммунальные услуги непосредственно ресурсоснабжающей организацией.

Есть Контакт-центр!



Продолжение. Начало на стр. 1

По идее **Марины БЕСПАЛОВОЙ** (на фото слева), обратившись в новую структуру, горожане должны получить ответ на самые насущные вопросы, касающиеся не только ЖКХ, но и дорог, транспорта, в последующем - медицины и так далее. Кроме того, можно будет уточнить судьбу своего запроса, отправленного чиновнику.

- У нас уже отрегулирован вопрос о системе контроля, - сообщила Марина БЕСПАЛОВА. - Поступающие жалобы и обращения будут контролироваться профильными заместителями Главы администрации города. Но, уверена, что и депутаты Городской Думы тоже среагируют и подключатся к этой работе. Помимо прочего, работу Контакт-центра будет контролировать общественный совет. Оценку его работы будут давать жители.

По словам Главы города, сейчас, пока центр действует в тестовом режиме, идет обучение и отбор специалистов, которых стараются брать без опыта работы в управляющих компаниях. Тем не менее, в Контакт-центр уже можно позвонить по телефону **(8422) 73-79-11**. Звонки принимаются по будням с 9.00 до 18.00. Однако Марина БЕСПАЛОВА дала распоряжение изменить график - продлить время работы как минимум до 19.30, и субботу сделать обязательно рабочей, чтобы жители Ульяновска могли успевать обратиться за консультациями после своей работы.

- Но уже сейчас, даже в нерабочее вечернее время, все звонки записываются на автоответчик, - рассказал директор Контакт-центра **Илья НОЖЕЧКИН**. - И утром специалист прослушивает запись и перезванивает по оставленному контактному номеру. В дальнейшем планируется и личный прием граждан, для этого будет выделена отдельная комната здесь, на третьем этаже, по адресу: ул. К. Маркса, 15. Ведь не все вопросы можно решить по телефону. Прием обратившихся при необходимости мы будем снабжать распечатками или электронными копиями документов - выдержками из законов, типовыми договорами на управление домом и тому подобным. Отдельная вкладка по Контакт-центру будет сделана на сайте администрации города, там же будут вывешиваться все эти документы.

Сотрудники центра также будут участвовать в проверке деятельности управляющих компаний, результатов проведенного ремонта жилого фонда. Для этого в марте будет создана инженерная служба. Главная задача - наладить максимально эффективное взаимодействие между населением города и структурами власти, помочь ульяновцам решить их проблемы, существенно ускорить оперативность в реагировании на обращения горожан и результативное решение проблем. Единая диспетчерская служба «05» также продолжит свою работу в круглосуточном режиме, но уже в составе Контакт-центра.

- Еще раз отмечу, что решение вывести из состава Комитета ЖКХ и экологии администрации аварийную службу «05» и включить ее в структуру нового центра, было продиктовано неудовлетворительной работой по выполнению заявок жителей Ульяновска, - прокомментировала Марина БЕСПАЛОВА. - Теперь я лично буду контролировать исполнение каждой жалобы ульяновцев.

По информации председателя Комитета **ЖКХ Михаила СЫЧЕВА**, тестовый режим работы Контакт-центра продлится до 15 марта. Затем у службы появится отдельный многоканальный телефон «07».

Функции Контакт-центра

- Ведение «прямой линии» по вопросам выбора способа управления многоквартирным домом, консультирование на личном приеме. Гражданин будет даны разъяснения положений Жилищного кодекса, Правила предоставления жилищных и коммунальных услуг, в печатном и электронном виде будут предоставлены образцы необходимых документов, порядок их оформления и последовательность действий.

- Независимая проверка правильности начислений гражданам за предоставленные жилищно-коммунальные услуги. Специалистами будут рассматриваться предоставленные ульяновцами материалы по начисленным платежам, производиться разъяснения и проверка правильности начислений, с формированием соответствующего заключения для управляющей или ресурсоснабжающей организации о необходимости проведения перерасчета. Такое заключение может использоваться в суде при защите прав потребителя.

- Участие в проверке проведения работ по текущему и капитальному ремонту жилищного фонда, в проверках деятельности управляющих организаций. Сформированные службой отчеты о выполнении работ обслуживающими организациями послужат основой - требованием администрации города Ульяновска как собственника помещений об устранении замечаний, выполнении регламентных работ и проведении перерасчета за некачественно предоставленные услуги.

- Координация деятельности в сфере территориального общественного самоуправления, помощь гражданам в организации ТОС.

- Принятие и обработка массы жалоб и заявок, поступающих от населения в процессе обслуживания, связанных с обслуживанием общего имущества многоквартирного дома, особенно - его инженерных сетей (на базе реорганизуемой Единой диспетчерской службы «05»).

Страницу подготовил Алексей Николаев