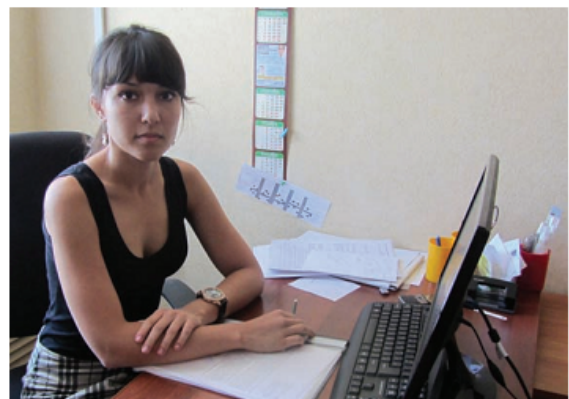


Защищать права жителей Ульяновска - наша работа

КОНТАКТ-ЦЕНТР
при Главе г. Ульяновска
737-911
kontakt.ulmeria.ru

За последние два года резко вырос уровень информированности ульяновцев о ЖКХ. Об этом говорит ведущий юристконсульт Контакт-центра при Главе города Виктория КОБЯКОВА (на фото), которая занимается личным приемом, то есть непосредственно общается с заявителями.



Несмотря на молодой возраст, Виктория уже имеет за плечами опыт работы юристом, в том числе в нескольких крупных коммерческих компаниях. Но по-настоящему реализовать свое призвание девушка смогла лишь в Контакт-центре, где у нее появилась возможность помогать людям независимо от их достатка, не требуя с них никакой платы.

- Действительно чувствую глубокое моральное удовлетворение, помогая жителям защищать свои права, - говорит КОБЯКОВА. - В нашем отделе юридического экономического анализа и судебной практики мне доверено проводить личный прием и общаться с жителями. Конечно, это непростая работа, ведь, бывает,

приходят самые разные люди, к каждому необходимо найти подход, вникнуть в проблему. Чаще всего приходят люди пенсионного возраста. Молодежь, работающие граждане в силу занятости выбирают интерактивный способ обращения в Контакт-центр через электронную форму на нашем сайте.

- Сложно работать с населением?

- За два года работы я уже научилась находить контакт практически с любым обратившимся. Но и уровень заявителей заметно вырос за это время. Если раньше к нам приходили с просьбами, которые нам, юристам, казались просто элементарными, сейчас бывают такие вопросы, что

приходится разбираться, так сразу и не ответишь. Некоторые председатели советов домов иному юристу еще и фору дадут. То есть уровень образованности жителей Ульяновска по вопросам ЖКХ значительно вырос. Все-таки сказываются проводимые Комитетом ЖКХ курсы, и газета «Управдом» также внесла большой вклад в информированность населения - часто к нам приходят с вырезками, с заметками, ссылаются на них, цитируют.

- С какими вопросами чаще всего обращаются?

- Больше всего людей волнуют начисления за коммунальные услуги и некачественные или невыполненные жилищные услуги по содержанию и ремонту. Мы здесь помогаем человеку грамотно составить претензию в управляющую компанию, объясняем, куда и как ее нужно отнести, зарегистрировать и прочее. Если вопрос касается начислений, то их проверяет наш экономист и дает свое заключение. Если же вопрос о ремонтных работах, то наши инженеры выезжают на место, проводят обследование, составляют акты. Далее все зависит от УК и ее реакции. Конечно, стараемся решить все вопросы быстрее, но бывают случаи, когда управляющая компания упорствует и не хочет выполнять законные требования собственников, тогда мы также помогаем человеку составить исковое заявление в суд. Если дело сложное, оказываем юридическое сопровождение, проще говоря, представляем интересы жителей за них в суде. Этой работой я занимаюсь с удовольствием.

- Какие интересные дела выиграли в последнее время?

- Кстати, хотелось бы отметить, несмотря на то, что Контакт-центр занимается во-

просами в жилищно-коммунальной сфере, мы стараемся не отказывать, если к нам приходит за помощью, например, по земельным вопросам, недвижимости, наследству. Вот, например, не так давно, 25 июня, завершился суд в пользу заявительницы. Она буквально случайно зашла к нам, ранее искала юристов, и никто ей не мог помочь. После смерти отца у нее остался земельный участок. Однако в государственном акте была допущена ошибка, отчетливо указали неверно. И из-за этой опечатки она не могла вступить в наследство. Мы ей помогли, составили исковое заявление и выиграли суд.

- С управляющими компаниями часто судитесь?

- Случается. Заявления о протестах и прочие подобные у нас уже до автоматизма доведены. Но встречаются и сложные случаи, когда УК нарушает права собственников и не хочет этого признавать. В мае завершился в нашу пользу, в пользу жителей, например, суд с ООО УК «Дом». Жители дома по проспекту 50-летия ВЛКСМ обратились к нам с жалобами о том, что компания протрала у них в квартирах проверку счетчиков и сделала доначисления якобы из-за обнаруженной намагничности приборов. Хотя, по словам жителей, никакими магнитами они не пользовались. Мы доказали, что не существует методики определения остаточной намагничности, и действия УК были незаконны. Суд признал нашу правоту и обязал компанию не только вернуть деньги людям, но и возместить им моральный вред. Конечно, выигрывать дела в суде приятно, особенно, когда потом тебе благодарят за это довольные жители. Защищать их права - наша работа!

Беседал Алексей Николаев

Вернули ульяновцам деньги

Более 12 тыс. заявок поступило от жителей в Контакт-центр при Главе города Ульяновска за первое полугодие 2014 года.

Сотрудниками Контакт-центра обработано, поставлено на контроль и закрыто около 4100 аварийных заявок, связанных с отключениями воды, электричества, газа, некачественной работой канализации, низкими параметрами теплоносителя, ГВС и других коммунальных услуг. По существу рассмотрено еще 6843 обращения, касающихся самых разных вопросов жизнедеятельности. По 2250 заявкам жители бесплатно получили квалифицированную юридическую помощь в ходе личного приема.

Подчеркнем, что помощь жителям Ульяновска оказывается в Контакт-центре не просто бесплатно, но и позволяет экономить средства. Так, совместно с Комитетом ЖКХ проведена проверка сметных расчетов работ на многоквартирных домах. В результате проверки только по одной смете (замена системы ГВС) локальную стоимость работ (услуг) удалось снизить не менее чем на 60 тыс. рублей! Кроме того, со специалистами ООО «РИЦ» осуществлено около 250 проверок начисления платы за ЖКУ.

За полугодие проведено почти 1660 обследований фактического состояния строительных конструкций, инженерного оборудования, состояния придомовой территории по обращениям граждан. Юристы Контакт-центра подготовлено свыше 300 претензий и заявлений в управляющие организации, 36 обращений в иные контрольно-надзорные органы Ульяновской области, около 150 исковых заявлений, а также свыше 20 апелляционных и кассационных жалоб.

- В судебном порядке удалось защитить права граждан только по денежным требованиям на сумму более 850 тысяч рублей, при этом стоимость ремонтных работ, выполненных по претензиям и решениям судов потребителей, даже по предварительным оценкам - в десятки раз больше данной суммы, - отметил директор Контакт-центра при Главе города Илья НОЖЕКИН.

Почему летом приходят счета за тепло?

Причина 1. Счета-фактуры на поставленный коммунальный ресурс выставляются организациями жилищно-коммунального комплекса с опозданием. Причем в отдельных случаях опоздание составляет несколько месяцев! По причине данной «нерасторопности» ресурсоснабжающих и управляющих организаций у нас зачастую и появляются в квитанциях «непонятные» строки за отопление в летний период.

Причина 2. Показания общедомовых приборов учета снимаются ресурсоснабжающими организациями в соответствии с постановлением Правительства РФ №354 ежемесячно с 23 по 25 число. При условии, что показания приборов учета были сняты 25 апреля, а отопительный сезон 2013-2014 закончился лишь 3 мая, то 5 дней апреля и 3 дня мая, в которые собственники и наниматели жилых помещений пользовались услугами отопления, вошли в платежные документы за май, а платежи пришли уже в июне.

В Контакт-центр при Главе города Ульяновска практически ежедневно поступают обращения жителей нашего города о выставлении счетов за отопление в летние месяцы. По какой причине появляются счета за услугу, которая не оказывается в неотапливаемый период? Законно ли это?

Причина 3. Бывают и отдельные исключительные обстоятельства. Например, тариф на горячую воду (ГВС) для общества с ограниченной ответственностью «РТК» на 2014 год был в течение первого полугодия несколько раз изменен. В декабре 2013 года тариф был установлен в размере 1301,54 руб./Гкал, 13 января 2014 года в приказ были внесены изменения, и стоимость 1 Гкал составила 1468 рублей. Однако оба раза тариф был установлен ошибочно низкий, ведь даже в 2013 году 1 Гкал от этого источника обходилась в 1653 рубля. В итоге в апреле 2014 года

ошибку наконец-то заметили, и Министерство экономики и планирования Ульяновской области издало новый приказ №06-149, которым окончательная стоимость 1 Гкал для ООО «РТК» на период с января по июнь 2014 года установило в размере 1653,18 рубля. Управляющей организации вновь пришлось вносить соответствующие корректировки в платежные документы. То есть нам приходится мириться с тем, что бывают подобные ошибки.

- Зачастую население обращается к нам, интересуется не столько вопросом выставления счетов за отопление в

летние месяцы, сколько самим расчетом платы за отопление, - комментирует директор Контакт-центра Илья НОЖЕКИН. - Как выясняется, большинство потребителей коммунального ресурса путают понятия «плата за отопление», которую им выставляют в платежных документах, с «тарифом», устанавливаемым Министерством экономики и планирования Ульяновской области.

Под тарифом следует понимать стоимость коммунального ресурса, выраженную в рублях за единицу ресурса. В свою очередь, плата за отопление является расчетной величиной и непосредственно зависит от величины объема потребленной тепловой энергии. В случае, если многоквартирный дом оборудован коллективным (общедомовым) прибором учета тепловой энергии, то начисления за отопление производятся, исходя из объемов потребленной за месяц на основании показаний данного прибора.