

Вероника АКИФЬЕВА, «РТ»

Ноу-хау от «Уютного дома»

В приемной нового двухэтажного здания достаточно оживленно – люди берут талоны через инфомат и подходят к нужному окошку, где специалист помогает решить наболевший вопрос. Здешняя атмосфера напоминает современные социальные или банковские организации, разве только очередей нет. Именно так выглядит пока что единственный в Татарстане, да и во всей России, многофункциональный центр жилищно-коммунальных услуг, который открыла для своих жителей управляющая компания «Уютный дом».

Более тридцати тысяч казанцев стали счастливыми, которым для того чтобы решить проблемы, связанные с жилищно-коммунальными услугами, достаточно прийти именно сюда, а не ходить по разным организациям. К слову, центр оказывает сто близлежащих домов в радиусе полутора километров, дойти сюда пешком не составляет особого труда. Здесь производятся учет граждан по месту проживания и выдача документов на прописку и выписку, готовятся документы для обращения в судебные органы по взысканию задолженности за услуги ЖКХ, рассматриваются обращения и жалобы от населения по жилищно-коммунальным услугам. В центре решаются вопросы, связанные с начислением платежей и перерасчетом стоимости ЖКУ. Сюда можно обратиться, если возникла аварийная ситуация, необходимо сделать ремонт, заменить сантехнику или приборы учета и так далее. Помимо этого, центр ЖКУ оказывает дополнительные услуги – это бесплатная юридическая консультация по жилищно-коммунальным вопросам, оценка ущерба недвижимости, когда, к примеру, сосед затопил квартиру. Здесь же можно получить профессиональную риелтерскую помощь.

И хотя центр работает всего лишь четыре месяца, он успел стать популярным у населения, в день сюда обращаются в среднем 500–600 человек. И уже есть предложения со стороны жильцов о том, как сделать центр ЖКУ еще удобнее и востребованнее. В частности, люди предлагают дополнить его услугами бюро технической инвентаризации (БТИ) и «Электронного Правительства». И в планах руководства управляющей компании это сделать. Более того, здесь планируется оказывать в том числе услуги Росреестра, службы кадастра, рассматривается возможность сотрудничества с органами исполнительной власти в сфере предоставления государственных услуг населению.

Открыт центр исключи-



тельно на средства управляющей компании, без государственного и муниципального финансирования. На свои деньги здесь было отремонтировано здание, приведена в порядок территория и набран штат специалистов. Кроме того, любой клиент, воспользовавшийся услугами центра, может оценить работу сотрудника, что называется, «не отходя от кассы» – каждое окошко оборудовано специальным устройством, с помощью которого можно выставить оценку за обслуживание.

Генеральный директор компании «Уютный дом» Марат Нуриев – жилищник с многолетним стажем, у него свое видение по многим вопросам в сфере ЖКХ. **– Марат Абдулхаевич, как родилась идея создания такого центра, насколько сложно было превратить ее в жизнь? Реально ли создание сети подобных центров в мегаполисе и по всей республике?**

– Идея эта существовала давно. Мы ездим по разным городам, смотрим, собираем информацию, отмечаем для себя какие-то интересные моменты, затем все это интегрируем. Так и появился современный центр ЖКУ. Главное, нужно ставить себя на место человека, который к тебе обращается, и решение о том, как улучшить ситуацию, обязательно придет. Самое сложное было подобрать соответствующее помещение, но в итоге это удалось, и мы видим, насколько такая форма организации востребована населением.

Что касается перспектив развития таких центров, то это зависит, во-первых, от жильцов. Если людям нравится, то об этом нужно говорить на всех уровнях. Во-вторых, необходима поддержка этой инициативы со стороны муниципальной и республиканской власти. Мы готовы открывать новые центры ЖКУ, но необходима помощь в подборе помещений. У нас есть определенные наметки, и если город согласится продать эти здания нам в соб-

ственности, то будем внедрять этот проект и дальше.

– Как вы относитесь к новшествам в жилищном законодательстве, в частности, к введению лицензирования для управляющих компаний?

– Не хотелось бы, чтобы эта в общем-то неплохая идея с лицензированием опустилась на уровень формализма. Если все будет грамотно работать, лицензирование отсеет неподготовленные и неквалифицированные управляющие организации, и на рынке останутся только профессионалы. Тем не менее уже сейчас к этому закону есть нарекания. К примеру, компанию можно отстранить от управления жилым домом, если есть замечания от жилищной инспекции, но нигде не сказано, в каком состоянии жилье было передано на баланс управляющей компании. Не секрет, что недоремонт жилья исчисляется в миллиардах рублей, чтобы привести все это хозяйство в порядок, нужны время и деньги. И может оказаться так, что дома, находящиеся в плачевном состоянии, окажутся «не достойны» ни одной УК. В общем, главное, чтобы все было разумно и грамотно работало. Наша компания готова к введению лицензирования.

– Как удастся найти общий язык с жильцами? Все ли жилье на вверенной вам территории находится в сфере деятельности советов многоквартирных домов?

– В большинстве домов эти общественные структуры созданы. В нынешнем году мы пытались организовать советы во всех многоквартирных домах, однако не везде люди одинаково активны. При нашей управляющей компании работает совет обществу, куда входят все председатели советов МКД, которые представляют сторону собственников квартир и защищают интересы жильцов. Мы работаем с ними в тесном контакте. Если эти общественные структуры организованы только в нынешнем году, то старшие по домам работают уже очень дав-

но, и наша управляющая компания платит им заработную плату в размере 0,02 процента от собранных денег за квартиру по данному дому. Получается где-то от трех до шести тысяч рублей.

На мой взгляд, ждать чуда только от жилищников – это неправильно. Необходимо в том числе и активное участие жильцов в решении проблем своего дома. Управляющая компания и население должны работать в тандеме. Мы разделили свою территорию на двадцать участков и систематически встречаемся с жильцами в каждом из них. На собраниях отчитываемся перед населением, на что потрачены их деньги, собранные в течение года. Помимо этого, данную информацию размещаем на официальном сайте УК «Уютный дом», а также печатаем в специальных брошюрах и раздаем жителям. Если же у человека все-таки остались какие-то вопросы, то отвечаем на них письменно, все подробно разъясняем. Это делает нашу работу более прозрачной. Когда все показываешь, у жильцов больше доверия к управляющей компании, а для нас это очень важно.

– Недавно прочитала, что в одном из российских городов злостные неплательщики за жилищно-коммунальные услуги могут ликвидировать свой долг, работая дворником. Как вам такая идея? И как решается вопрос с должниками?

– Ну, идея не новая. И мы давно взяли ее на вооружение. Дворников и уборщиков не хватает, и мы с большой радостью согласились бы закрыть долги таким способом. Однако на самом деле таких желающих должников единицы. В свое время мы отдали их список в центр занятости, однако пришли отработать долги всего четыре человека. А долг населения перед УК составляет около ста двадцати миллионов рублей – сколько можно было бы сделать на эти деньги! Борьба же с неплательщиками в рамках закона очень сложно.

Среди тех, кто не платит за жилищно-коммунальные услуги, есть люди и богатые, и бедные. Но я никогда не пойму тех, кто готов платить 35 рублей за литр бензина, а заплатить 16 рублей за тонну воды не может.

– Что, на ваш взгляд, является главным препятствием в сфере ЖКХ?

– Основная причина, на мой взгляд, это нестабильность федерального законодательства. Только при начислении оплаты за жилищно-коммунальные услуги в течение полугодия нам пришлось руководствоваться тремя разными документами, да еще к тому же противоречащими друг другу. Постоянная замена законов в сфере ЖКХ негативно сказывается на отношении населения к управляющим компаниям, люди винят во всем жилищников. Поэтому законодателям нужно понять, как важна стабильность принимаемых документов. Необходимо обдуманно принимать каждый закон, и он должен работать как минимум пять лет без всяких поправок. А чтобы нормативный документ был действительно эффективным, нужно предельно четко обкатать его в каком-то регионе и уже потом транслировать на всю Россию. Не думаю, что есть острая необходимость так часто менять законодательство. Это во-первых.

Во-вторых, если компания прошла лицензирование, то проверять ее необходимо только по итогам года – что сделано, что не сделано, есть ли какие-то нарушения. Это придаст управляющим компаниям больше уверенности.

Хотелось бы больше позитива в СМИ в отношении жилищников. Мы недавно анализировали, какой жилой фонд приняли для управления и какая ситуация в домах на сегодня. Видно явное улучшение. Лег десять назад никто и не мечтал о таких дворах, которые есть сейчас. Но почему-то негатив в сфере ЖКХ показывают сразу, а позитив, к сожалению, не часто.

Ну и последнее. Очень важное значение в улучшении ситуации в жилищно-коммунальной отрасли имеет активность населения. Люди должны понимать: если дверь в подъезде перекошена и об этом никто никому не сообщает, она упадет, и менять ее будут за счет жильцов. Мы стекла покупаем вагонами для остекления подъездов, но это же не вода, которая испаряется. Значит, кто-то бьет их. На эти деньги можно было целый новый район застеклить. Если население будет относиться к таким вещам равнодушно, ЖКХ так и останется бездонной бочкой, которую сколько ни финансируй, все равно будет мало. Нельзя проходить мимо, думая, что это не мое, быть равнодушным к своему дому, подъезду, лестничной площадке, двору. Жильцы должны понимать, что они несут ответственность не только за свою квартиру. Они являются совладельцами целого дома.

река времени

11 СЕНТЯБРЯ

День воинской славы России – в честь победы русской эскадры под командованием Федора Ушакова над турецкой флотилией у мыса Тендра в 1790 году

1935 – забойщик одной из шахт Донбасса Никита Изотов установил рекорд по добыче угля, вырубив за смену 241 тонну.

1943 – в СССР выпущен первый граненый стакан, дизайн которого приписываютере Мухиной.

2001 – в США совершен самый крупный в истории человечества теракт. Террористы, захватив несколько американских самолетов, направили их с пассажирами на две башни Всемирного торгового центра (каждая в 110 этажей), башни рухнули; один самолет упал на Пентагон в Вашингтоне. Погибло более трех тысяч человек.

РОДИЛИСЬ:

Александр Ерминингельдович Арбузов (1877–1968), химик-органик. Родился в Спасском районе Казанской губернии. Лауреат двух Сталинских премий, Герой Социалистического Труда.

Рустем Гильфанович Гафаров (1965), глава администрации Советского района Казани.

Феликс Эдмундович Дзержинский (1877–1926), глава ряда наркоматов, основатель ВЧК, один из организаторов «красного террора».

О.Генри (Уильям Сидни Портер, 1862–1910), американский писатель, автор популярных новелл.

Герман Степанович Титов (1935–2000), космонавт.

УМЕРЛИ:

Никита Сергеевич Хрущев (1894–1971), первый секретарь ЦК КПСС в 1953–1964 годах, председатель Совета Министров СССР в 1958–1964 годах.

12 СЕНТЯБРЯ

1723 – Персия уступила России побережье Каспийского моря с Баку и Дербентом.

1892 – купец Павел Третьяков передал в дар Москве свою коллекцию живописи, ставшую основой Третьяковской галереи.

1953 – Никита Хрущев избран первым секретарем ЦК КПСС.

РОДИЛИСЬ:

Дамир Рауфович Шарифутдинов (1940–2014), заслуженный работник культуры РФ и РТ, главный редактор журнала «Гасырлар авазы – Эхо веков».

Назим Габдрахманович Ханзафаров (1937), историк, педагог, в прошлом – старший научный сотрудник ИЯЛИ им. Г.Ибрагимова. Автор идеи Государственного герба Татарстана.

УМЕРЛИ:

Леонид Николаевич Андреев (1871–1919), писатель Серебряного века.

Борис Борисович Егоров (1937–1994), первый врач-космонавт, Герой Советского Союза.