

## «СЛЫШИМ. РЕШАЕМ. ДЕЛАЕМ»

**Предприятия, которые предоставляют услуги населению, ежедневно сталкиваются с одной проблемой — отсутствием взаимопонимания с теми, кому услуги предоставляются. Потребитель за меньшие деньги хочет получить больше. А предприятие — наоборот. Где же золотая середина? Что можно сделать для создания необходимого баланса в отношениях «собственник — обслуживающая организация»?**

**На эти и другие вопросы нам ответил директор УК «ПЖРЭУ Курчатковского района» Анатолий Яковлевич ДАВЫДЕНКО.**

— Анатолий Яковлевич, вам лично часто приходится общаться с собственниками жилых помещений многоквартирных домов, которыми управляет ваша компания?

— Прежде всего хочу отметить, что сегодня отношения собственников помещений и обслуживающих организаций законодательно расписаны до мелочей. В нашем основном федеральном законе — Жилищном кодексе, в постановлениях Правительства РФ, в других нормативно-правовых актах взаимоотношения обеих сторон регламентированы настолько, что для творчества просто нет места. Бери и выполняй.

— Но нам известно, что возглавляемая вами компания очень часто делает шаги в сторону жителей домов, несмотря на инструкции и правила.

— Бывают ситуации, когда собственник квартиры, особенно пожилой, нуждается в помощи, и кроме нас ему никто не поможет. Тогда решение понятно. Эту мою позицию руководители подрядных обслуживающих организаций знают прекрасно и выполняют беспрекословно.

— Анатолий Яковлевич, вас можно назвать генералом от ЖКХ?

— Не преувеличивайте. (Смеется.) По военным меркам — возможно. Но в гражданской жизни я значительно ближе к людям, чем высокие чиновники от армии. Двери моего кабинета и моих заместителей всегда открыты для приема граждан. Я лично веду прием по средам. В это время всегда на месте. Кстати, бывают дни приема, когда посетителей у меня нет. Коллеги из других компаний удивляются. А я убежден, что это показатель качественной работы руководителей подрядных предприятий (ЖЭКов), главного инженера и моих заместителей.

Значит, все вопросы решаются «внизу», и мое вмешательство не требуется.

— Получается, что у вас есть система в работе с населением? Поделитесь.

— Тогда по порядку. Первое. Есть вертикаль: от диспетчеров в обслуживающих организациях до директора управляющей компании. Главный принцип в ней — это доступность для жителей домов системы жилищного хозяйства, которой я управляю и которую обслуживают эксплуатационные управления (ЖЭКи). Это возможность с первого раза дозвониться, задать вопрос и получить на него ответ. Ни один звонок, ни одна заявка в нашей компании не остается без регистрации. Неоценимую помощь в этом оказывает мне руководитель отдела информационных технологий Григорий Николаевич Возжиков. Находясь в кабинете, я на мониторе своего компьютера прекрасно вижу все обращения: время, дату, информацию о заявителе. Какое из них отработано, какое просрочено, кто виноват в этом. На каждой ступеньке этой вертикали есть ответственное лицо, с которого я строго спрашиваю за качество, за сроки, за полноту выполнения заявки.

Второе. Личные приемы у меня обязательно ведут директора обслуживающих организаций, руководители всех направлений: аварийной службы, лифтового хозяйства, домофонной службы и других. Они оперативно реагируют на замечания, разъясняют собственникам их права и возможности. Если по результатам личных приемов на мое имя подаются заявления, то они регистрируются и направляются исполнителям. Большую помощь мне в этом вопросе оказывают специалисты отдела писем и заявлений Ольга Николаевна Михайлова

и Наталья Юрьевна Филиппова. Они профессионально вникают в суть обращений, связываются с исполнителями и добиваются результата.

Третье. Начал «полной грудью» работать наш сайт. С каждым месяцем количество посещений растет. Людям удобно задать вопрос, не выходя из квартиры. Все обращения через сайт также регистрируются, и по каждому принимается решение. Люди благодарят за оперативность.

— С какими просьбами жители домов идут к вам на личный прием?

— Одна группа обращений — это коллективные просьбы жителей дома перейти на обслуживание к нам. В этих случаях я предоставляю право принятия решения директору ЖЭКа: ему обслуживать многоквартирный дом, и он будет потом нести полную ответственность за качество обслуживания. По-моему, это правильно.

Второй поток — это личные обращения неплательщиков за наши услуги. Решая свои вопросы, собственники просят меня поступиться принципами и срочно выдать им необходимые документы при долгах 50 — 70 — 100 тысяч рублей. В этих случаях я строго выполняю законодательство, и жалости к должникам у меня нет. За моей спиной большой коллектив специалистов, и им нужно кормить своих детей. Почему мои работники обязаны вовремя и качественно выполнять свои обязанности, а житель может не платить за жилищные услуги по несколько месяцев, а то и лет?

В остальных случаях это просьбы жителей домов оказать им помощь в проведении общих собраний собственников по различным повесткам. Мои юристы всем помогают.

— И тем не менее, Анатолий Яковлевич, наверное, есть граждане, которые остаются недовольны предоставленной услугой?

— Это жизнь. И такое случается. Но наше правило: даже если житель не прав, он должен остаться доволен. Им руководствуются в своей работе все специалисты управляющей компании, и в первую очередь я. Это правило уже третье десятилетие помогает нашему коллективу.

**Записал Сергей НЕСТЕРОВ.**

# ГЛАВНОЕ ПРАВИЛО АНАТОЛИЯ ДАВЫДЕНКО



АКЦИОНЕРНОЕ  
ОБЩЕСТВО  
«ЧЕЛЯБИНСКГОРГАЗ»

СЛУЖБА 04 СООБЩАЕТ

Несмотря на резкое похолодание, ледяной дождь и шквалистые усиления ветра, работники АО «Челябинскгоргаз» не допустили аварий на газораспределительных сетях города, обеспечили надежное и бесперебойное газоснабжение промышленных потребителей и населения. Все графики технического обслуживания и контроля технического состояния газопроводов и сооружений на них выполняются своевременно. Круглосуточно в режиме онлайн ведется контроль работы газорегуляторных пунктов. Бригады службы 04 ежедневно выполняют от 60 до 70 заявок, проверяя в том числе по 10 — 15 сигналов о запахе газа в квартирах и домах челябинцев.

С начала отопительного периода практически ежедневно специалисты АО «Челябинскгоргаз» выявляют утечки газа из кранов и соединений отопительного газового оборудования, неисправность автоматики безопасности, отсутствие тяги в дымоходах и вентиляционных каналах.

АО «Челябинскгоргаз» напоминает, что согласно действующему законодательству за безопасную эксплуатацию газового оборудования полностью отвечает его собственник. Владельцы частных домов также обязаны следить за исправностью дымовых и вентиляционных каналов. В то же время устанавливать или отключать газовые плиты, монтировать или демонтировать любое газовое оборудование могут только квалифицированные работники специализированных организаций. Самостоятельно проводить такие работы собственникам оборудования запрещено.



**СЛУЖБА 04 НАПОМИНАЕТ  
ПРИ ПОДОЗРЕНИИ НА ЗАПАХ ГАЗА  
НЕОБХОДИМО**

**СРОЧНО ВЫЗЫВАТЬ АВАРИЙНУЮ  
БРИГАДУ. ТОЛЬКО СОТРУДНИКИ  
ГАЗОВОЙ СЛУЖБЫ С ПОМОЩЬЮ  
СПЕЦИАЛЬНЫХ ПРИБОРОВ  
И ОБОРУДОВАНИЯ МОГУТ ОПРЕДЕЛИТЬ  
СТЕПЕНЬ ОПАСНОСТИ СИТУАЦИИ  
И СВОЕВРЕМЕННО ЛИКВИДИРОВАТЬ ЕЕ.**

**Телефон аварийной службы  
АО «Челябинскгоргаз» — 04  
(с мобильного — 104).  
Она работает круглосуточно,  
без перерывов и выходных.**

## СЛУЖБА 04 ПРЕДУПРЕЖДАЕТ

Все владельцы газифицированных домов должны помнить, что нельзя эксплуатировать газовое оборудование, в том числе и отопительное, без технического обслуживания. Исправность приборов и оборудования могут подтвердить только специалисты.

Запрещается эксплуатировать газовые приборы при отсутствии тяги в дымовых и вентиляционных каналах. Чтобы в ваш дом не пришла беда, внимательно проверяйте наличие тяги в дымоходах и вентиляционных каналах перед началом работы и периодически во время работы. Перед включением водонагревателя и отопительного котла поднесите зажженную спичку под колпак тягопрерывателя. Если пламя спички отклоняется от колпака, значит, тяги нет. В этом случае пользоваться газовым прибором запрещается. При отсутствии тяги в дымоходе срочно сообщите по телефону 04.

Перед тем как пользоваться газовыми приборами, предварительно проветрите помещение, форточки должны быть открыты во время работы приборов. Перед розжигом духового шкафа проветрите его в течение двух-трех минут. По окончании пользования плитой закройте на ней краны, затем — кран перед плитой.

Не оставляйте без присмотра работающие газовые приборы и не допускайте к ним посторонних лиц: малолетних детей, лиц, не контролируемых своим действием, а также не прошедших инструктаж по безопасному пользованию газом.

Запрещается использовать газовые плиты для обогрева помещения!

**ПРИ ЗАПАХЕ ГАЗА НЕОБХОДИМО ВЫПОЛНИТЬ СЛЕДУЮЩИЕ ДЕЙСТВИЯ:** прекратить пользование газом, закрыть кран на приборе и перед прибором. Открыть окна, проветрить помещение. Нельзя зажигать спички, курить, включать и выключать электроприборы.

**ПОМНИТЕ! В загазованном помещении достаточно искры, чтобы произошел взрыв!**