

НОВЫЕ РЕШЕНИЯ В СФЕРЕ ЖКХ

Управляющая компания «Уютный дом» города Казани славится инновационными введениями. Вот уже много лет компания является флагманом по внедрению энергосберегающих технологий, в благоустройстве дворовых территорий и в комплексном решении проблем в жилищно-коммунальном хозяйстве. Об открытии расчетного центра нового поколения нам рассказал генеральный директор компании Марат Нуриев.



– **Марат Абдулхаевич, расскажите, пожалуйста, подробнее о роли расчетных центров в жилищно-коммунальном комплексе.**

– Когда в 2009 году функции контроля за жилищно-коммунальными платежами были переданы управляющим компаниям ЖКХ и ТСЖ, сумма долга населения по квартплате была высокой. Тогда были предприняты некоторые действия. Со временем появились позитивные результаты. На сегодняшний день уровень собираемости квартплаты вырос на 3,5% по сравнению с 2009 годом. Это очень хороший показатель. В управляющей компании «Уютный дом» деятельность расчетного центра дифференцирована по территориальному признаку. Здесь действуют пять жилищно-территориальных отделений: «Ибрагимовский», «Меридиан», «Молодежный», «Дружба», «Савиново». Существование нескольких отделений является удобным для жителей. Центры расположены в шаговой доступности, нет необходимости идти в другой конец района, и, к тому же, работа в них организована по принципу «одного окна».

Обязан отметить несколько преимуществ вхождения расчетного центра в состав УК. Во-первых, это позволило привести исполнение функций управляющей компании в соответствие с Жилищным кодексом РФ. Во-вторых, начисления за жилищно-коммунальные услуги производятся своевременно и в полном объеме. Разница между начислением населе-

нию и суммами, предъявляемыми поставщикам, сведена к нулю. В-третьих, значительно сокращено время формирования и раздачи счетов-фактур населению, и соответственно, перечисления поставщикам начинаются раньше. В-четвертых, внедрение современных технологических решений позволяет поставщикам следить за движением денежных средств – на-



лажен электронный документооборот. Еще один плюс заключается в том, что возможность участия «третьих лиц» в формировании платежей сведена к нулю, т. е. нельзя повлиять на объем финансовых показателей. Ну и самое

важное – уменьшились претензии со стороны жителей по вопросам расчета стоимости услуг.

– **Недавно было открытие центра ЖКУ, отвечающего современным запросам.**

– Да, это многофункциональный центр жилищно-коммунальных услуг (ЦКЖУ), и его открытие стало серьезным шагом внедрения современных маркетинговых и технологических решений в жилищно-коммунальное управление. Стоит отметить, что центр был создан без привлечения бюджетных средств, мы сами вкладывались и привлекли некоторые инвестиции.

Теперь жителям Ново-Савиновского района нет необходимости ходить в несколько учреждений, в разные концы города. Все вопросы по услугам ЖКХ они могут решить в одном месте! Новый ЦКЖУ находится в шаговой доступности для домов в радиусе 1500 метров. Сегодня центр обслуживает 30 тысяч жителей и около 100 близлежащих домов Ново-Савиновского района. На открытии нового центра присутствовал мэр г. Казани Ильсур Раисович Метшин, руководитель исполкома г. Казани Денис Геннадьевич Калинин. Они по достоинству оценили нововведения. Также участие приняли главы районов города и другие гости.

– **Как жители отнеслись к открытию такого центра?**

– С восторгом! Только так можно объяснить проходимость ЦКЖУ в 500–600 человек в день. Ведь раньше людям приходилось ездить в несколько мест, пересаживаться с



транспорта на транспорт. А сейчас все вопросы относительно жилищно-коммунальных услуг они могут решить в одном месте. Помимо этого, центр сконструирован согласно требованиям «доступной среды», здесь созданы все условия для людей с ограниченными возможностями. Есть и пандусы, и санузел оборудован под нужды инвалидов.

Популярность Центра жилищно-коммунальных услуг доказывает необходимость повсеместного создания подобных центров. На открытии Ильсур Раисович увидел все плюсы подобных центров. Мы готовы руководителям республики все показать. Уверены, что создание таких центров войдет в практику по всему Татарстану. Это было бы здорово.

– **Какие нововведения имеются в центре?**

– Хочу отметить, что во всем Татарстане нет аналогов такого центра и в Казани он появился впервые. Житель, придя в центр, на экране терминала выбирает категорию, по которой ему необходимо обратиться. После чего в терминале электронной очереди он получает талон с номером очереди. И во время ожидания у него есть возможность знакомиться с информацией, представленной на мониторе в зале. Там транслируется информация, касающаяся системы ЖКХ. Когда подходит его очередь, над окном обслуживания загорается табло с номером. Это позволяет оптимизировать время ожидания пришедших в ЦЖКУ людей. После обслуживания жители могут оценить

уровень предоставленной услуги, используя пульт оценки качества обслуживания. Мы будем мониторить эти оценки и применять эти сведения в работе с сотрудниками.

ЦЖКУ представляет собой многофункциональный центр, где жители могут получить любую помощь по жилищно-коммунальным вопросам. Здесь находится ЖЭУ, где можно решить вопросы аварийной ситуации, ремонта, замены сантехники, приборов учета, задачи по благоустройству территории и другие.

В центре находится жилищно-территориальное отделение, которое выполняет ряд важных функций:

– прием населения по вопросам начисления платежей, перерасчета стоимости ЖКУ;

– учет граждан по месту проживания

и выдача документов на прописку и выписку для предоставления в УФМС России по РТ в г. Казани;

– готовит документы для обращения судебные органы по взысканию задолженности за ЖКХ;

– осуществляет прием граждан, рассматривает обращения и жалобы от населения по жилищно-коммунальным услугам.

Помимо этого, в центре любой желающий может получить дополнительные услуги – это бесплатная юридическая консультация по вопросам ЖКХ, услуги по обращению в отдел досудебного урегулирования убытков в сфере ЖКХ, услуги компании по оценке ущерба недвижимости и транспортных средств, риэлторские услуги.

– **А представители БТИ есть?**

– Пока нет. Но в перспективе мы рассматриваем эту возможность. Потому что жители уже неоднократно обращались с просьбой внедрения услуг БТИ и «Электронного Правительства». И у нас перспективные планы по развитию ЦЖКУ. В том числе планируем открытие мобильных постов приема РГУП БТИ и Росреестра, службы кадастра, а также рассматриваем возможность сотрудничества с органами исполнительной власти в сфере предоставления государственных услуг населению.

– **Грандиозные планы!**

– Да, я думаю, что в нашем городе условия предоставления услуг в сфере ЖКХ должны быть на высоком уровне. Казань знают во всем мире и мы должны соответствовать уровню современного быстроразвивающегося города.

Гульназ ЗАГРУТДИНОВА

