

СТЕПАН ДАВИДЕНКО

Как управляющие компании работают с обращениями жителей? Успели ли в УК «Жилсервисе» подготовиться к зиме в условиях пандемии? Что удалось сделать за лето? Об этом в эфире телеканала «Королёв ТВ» рассказал генеральный директор управляющей компании Сергей Дробышев.



НАША СПРАВКА

СЕРГЕЙ ДРОБЫШЕВ• Руководитель
УК «Жилсервис»

— Какие итоги лета подвела управляющая компания «Жилсервис» и как вы подошли к осенне-зимнему периоду?

— Задача управляющей компании — обслуживать многоквартирные дома. У нас в обслуживании 190 домов. Средний возраст наших домов 56 лет, что влияет на их состояние. Подготовка к зиме — основополагающая часть работы, так как от этого зависит эксплуатация домов в зимний период и количество обращений от жителей. В 2020 году мы сработали хорошо: к 1 сентября дома получили паспорта готовности, недавно было запущено отопление, а проявившиеся проблемы — единичные, например завоздушивание труб. В летний период мы проводили текущие работы — ремонт кровель, заделка швов, замена труб. Графики были соблюдены, но пандемия внесла коррективы, например, ремонты кровель сдвинулись на 1,5 – 2 месяца. Мы осознавали сложность ситуации и создали необходимые условия для наших сотрудников. Аварийные бригады работали в стандартном режиме. Только сотрудники возраста 65+ ушли работать на дому, работали с документацией, а также юристы и экономисты. Незначительное количество работ перенесено на 2021 год, например ремонты части подъездов.

До конца года, согласно планам, мы проводим текущую работу — ремонт подъездов, если позволяет погода, то ремонт кровель, герметизация швов. Работы по благоустройству на улицах уже приостановлены, так как обещают заморозки. Выполняются работы аварийного характера, если есть какие-то небольшие проблемы, реагируем на обращения жителей и включаем в планы работ. Для управляющей компании это круглогодичная работа, и как бы мы ни готовились, всегда будут какие-то проблемы.

Для меня, как руководителя управляющей компании, итоги лета положительные. Если смотреть на заявки в ЕДС, то их стало гораздо меньше по отоплению, техническому обслуживанию, сантехнике, электрике. И каждый год показатель снижается — в этом году на 25% в сравнении с прошлым годом.

— Отличается ли подготовка и обслуживание домов во время карантинных мер?

— В целом нет. Регламентные работы прописаны инструкциями, и мы обязаны провести определённый алгоритм действий. Если есть недочёты, то мы включаем это в план работ, если ситуация аварийная — ремонтируем незамедлительно.

— Почему была задержка с ремонтом кровли на улице Суворова, 15? Об этом во время прямого эфира говорил первый заместитель Главы администрации Юрий Копчик.

— При весеннем осмотре мы выявили недочёты по кровле, а в районе второго подъезда нашли течи. Под замену попало порядка 40 листов шифера — 10 из них в месте протечки. Мы запланировали на май работы в этом месте, и они были проведены, но остальной ремонт, который не был срочным, чуть сдвинулся в связи с карантином. Мы должны были выполнить работы до конца сентября, но выполнили к 10 октября.

— От жителей поступил вопрос по поводу будущей детской площадки на ул. Дзержинского, 7. Часть жителей хотят, чтобы её демонтировали...

— Площадка была установлена по согласованию с жителями. Но рядом с детской площадкой работает круглосуточный магазин. И молодёжи удобно, купив горячительные напитки, в вечернее время посидеть на детской площадке. А в дневное время площадка на Дзержинского популярна у детей — она хорошо вписалась в район. Если 100% жителей домов вокруг площадки решат демонтировать её, то мы демонтируем. Перед этим демонтаж нужно согласовать с муниципалитетом и запланировать, куда перенести площадку. Я считаю, что нужно всесторонне подойти к проблеме — привлечь сотрудников полиции, которые должны навести порядок, объяснить подросткам, что эта площадка не

для их возрастной категории. Всегда нужно искать компромиссы — перенос площадки стоит 2/3 стоимости новой, и это не целесообразно.

— Как проходит общение управляющей компании с жителями?

— Мы стараемся сейчас принимать жителей дистанционно — через ЕДС, сайт, электронную почту. Растёт количество обращений в электронном виде — пишут мне, на адрес управляющей компании. После того как мы начали активно обрабатывать обращения в социальных сетях, жители реже пишут обращения и идут в саму управляющую компанию. Многие вопросы появляются из-за непонимания, и часто достаточно просто звонок в управляющую компанию. Сейчас мы совместно со старшими по дому создаём чаты в мессенджерах, куда вступают жители и наши сотрудники. Это упрощает процесс коммуникации и решения вопросов.

— Какие в этом году изменения с долгами за ЖКУ?

— В России введён мораторий на пени по долгам в связи со сложной ситуацией из-за коронавируса. Жители не будут платить пени, если до отмены моратория всё оплатят. Если задолженность

осталась, то на эту сумму начислят пени. Все юридические инструменты влияния на должников остаются и работают — мы можем подавать в суд. Напомню гражданам, что своевременная оплата повышает качество услуг, предоставляемых управляющей компанией.

