

(Окончание. Начало на с. 1)

Раньше, когда управляющие компании сами принимали заявки от жителей, часть из них по причинам субъективного характера они откладывали в долгий ящик либо вообще не выполняли. Людям приходилось подолгу обивать пороги различных инстанций для получения какого-либо положительного результата.

Таким образом, ЕДС представляет собой независимый орган, обеспечивающий фиксацию заявок, объективный контроль их исполнения и обратную связь с заявителем.

Эта схема теоретически выглядит идеально, но при практической организации работы мы сталкиваемся с определёнными сложностями. Основное торможение происходит на уровне жилищно-эксплуатационных управлений.

Скажу откровенно — многие сотрудники, в чьи должностные обязанности входит непосредственное выполнение заявок от жителей, не привыкли делать свою работу добросовестно и вовремя. Вопрос исполнительской дисциплины сейчас находится во главе угла, мы его жёстко контролируем; работаем в тесном взаимодействии со всеми подрядчиками, со всеми аварийными службами и, разумеется, с заказчиками их услуг — управляющими компаниями.

Достаточно большое количество проблем возникает с железной дорогой, точнее, с территорией, находящейся в её полосе отчуждения. Жители жалуются, в частности, на наличие мусора вдоль железнодорожных путей, торчащие кабели, открытые люки и т. п. Для решения этих вопросов мы привлекаем Госадмтехнадзор, у которого есть необходимые механизмы административного воздействия на РЖД.

Отмечу, что с введением в действие ЕДС выяснилось, что жителей очень беспокоит ещё одна проблема, а именно — состояние уличного и дворового фонарного освещения. Разумеется, проблема сама по себе была известна, но её масштаб оказался неожиданно велик. От горожан поступило порядка 300–400 обращений на эту тему. В настоящее время значительная часть замечаний устранена, но на контроле остаются ещё около 200 заявлений.

**— Раньше жители звонили напрямую в УК. Некоторых жителей интересует: не увеличивается ли время на выполнение их заявки из-за того, что появилось дополнительное звено — ЕДС?**

— Сейчас мы установили и отладили чёткую маршрутизацию. Диспетчер принимает звонок, заходит в компьютерную программу, фиксирует заявку, контактные данные и адрес заявителя. Затем в электронном виде заявка сразу же поступает исполнителю. Заявка открывается как в программе, так и в электронной почте исполнителя.

Другое дело, если возникает критическая или аварийная ситуация (например, у человека прорвало батарею). В этом случае диспетчер, закончив разговор с заявителем, тут же дублирует электронное сообщение. Он набирает соответствующий номер и сообщает о нештатной ситуации исполнителю.

Помимо этого, у нас есть внутренняя связь, так называемая IP-телефония, которая намного упрощает и облегчает процесс взаимодействия. Таким образом, не следует опасаться увеличения временного интервала исполнения заявки из-за внедрения ЕДС. Напротив, ЕДС была создана, в том числе, в целях сокращения времени и улучшения качества исполнения заявок.

Не скрою, что на практике нам постоянно приходится бороться с негативным влиянием пресловутого человеческого фактора: безответственностью, низкой исполнительской дисциплиной и т. д. Приходится, пока система не отлажена до автоматизма, жёстко контролировать все эти процессы в режиме ручного управления.

**— Наши читатели отмечают, что отношение операторов ЕДС к людям, обратив-**

# ЕДС в вопросах и ответах



Заместитель руководителя городской Администрации по вопросам ЖКХ Максим Красноцветов.

Фото: Вячеслав СЕРГУНОВ

**шимся с заявками, стало несравнимо лучше, чем было в тех же ЖЭУ. Однако иногда жителям приходится ждать, пока до них дойдёт очередь и оператор ответит на их звонок, в течение 10–15 минут. Это правило или исключение?**

— Сейчас каждую смену в ЕДС работают девять человек. Практика показывает, что такого количества операторов вполне хватает, чтобы своевременно принять и обработать все входящие звонки.

Однако был момент, когда производилось переключение ОАО «Жилсервис» и всех его аварийных служб в систему ЕДС. В этот период мы фиксировали в день порядка 800 звонков. Не исключено, что некоторые читатели «КП» попали как раз в этот момент.

Техническая сложность заключалась ещё и в том, что многие заявки были уже сделаны в УК или в аварийные службы. Операторам приходилось выяснять, какова судьба этих заявок, дозваниваться до исполнителей, решать какие-то организационные вопросы. Всё это, конечно, требовало определённого времени.

В настоящее время ведётся подготовка к аналогичному переключению УК ОАО «Жилкомплекс». Само переключение произойдёт достаточно оперативно, в течение одного дня. После этого все звонки, которые попадали в ТО УК, аварийные службы, будут автоматически перенаправляться в ЕДС. Пиковая нагрузка на операторов ЕДС будет затем продолжаться в течение двух-трёх дней. Потом работа войдёт в штатный режим и жителям не придётся дожидаться ответа операторов.

**— В течение какого времени из ЕДС должны перезвонить и согласовать время прихода мастера?**

— Нужно понимать, что проблематика поступающих в ЕДС звонков имеет самый разный характер. Есть аварийные ситуации, на них исполнители обязаны отреагировать незамедлительно. Например, в доме протекает кровля. Ясно, что такую заявку нельзя откладывать на следующий день. Она выполняется в течение 8 часов (то есть — в течение рабочего дня).

Ну а есть заявки другого рода: просьба прислать мастера для осмотра смесителя, душа в ванной или замены старой сантехники на новую. Время исполнения таких заявок не регламентируется законодательно. Вместе с тем мы требуем, чтобы в

случае, если заявка была подана в первой половине дня (до 11–12 часов), она должна быть отработана во второй половине того же дня. Это значит, что к заявителю должен выйти мастер, или, как минимум, исполнитель должен с ним связаться и договориться о дальнейшем взаимодействии.

**— Если ЕДС приняла заявку, но она не исполняется, куда жителю следует жаловаться?**

— Если такой случай имеет место, человек может пожаловаться в городскую Администрацию, начиная с Управления ЖКХ и заканчивая руководителем Администрации.

Хотел бы отметить, что система компьютерного учёта позволяет нам видеть все повторные заявки, держать их на особом контроле. Однако ситуации бывают всякие, и мы стараемся максимально оперативно реагировать на жалобы граждан.

**— Максим Валерьевич, разъясните, пожалуйста: с какого рода заявками жители могут обращаться в ЕДС, а что находится вне сферы её компетенции?**

— В ЕДС следует обращаться по следующим вопросам. Это — проблемы жилищно-коммунального хозяйства, благоустройства, состояния дорожно-транспортной инфраструктуры. То есть всё, что касается обслуживания жилищного фонда, дорог, городских территорий, освещения, дворов (в том числе — вывоза твёрдых бытовых отходов и бесхозного автотранспорта).

ЕДС — это муниципальное предприятие, его содержат управляющие компании, с которыми заключены соответствующие договоры. К «Жилкомплексу» и «Жилсервису» сейчас добавился «Техкомсервис» (с этой УК в настоящее время ведутся переговоры, выстраивается определённое взаимодействие). Таким образом, ЕДС сейчас охватывает около 85% городского жилого фонда.

Однако есть ещё другие УК, а также ТСЖ и ЖСК, которые пока не вошли в систему ЕДС. Работа в этом направлении ведётся. Я думаю, что в течение двух лет все эти структуры будут включены в ЕДС. Ведь это прогрессивный информационный ресурс, который полезен, в том числе, и самим управляющим компаниям.

Но в настоящее время может возникнуть ситуация, когда человек обращается в ЕДС, а его многоквартирный дом находится под управлением компании, которая не работает с этой службой. Конечно, в случае возникновения экстренной ситуации человека не оставят в беде. Ему обязательно

разъяснят, куда следует обращаться (в ЕДС сформирована база с телефонами всех профильных служб и организаций).

Недавно был такой случай: человек в полпятого утра застрял в лифте и позвонил в ЕДС, так как не смог найти никаких других контактов. В результате диспетчер подняла базу данных, нашла организацию, которая обслуживает данный дом, отправила туда мастера. Мастер пришёл и «вызволил из плена» пассажира лифта. Мне лично пришлось держать всю эту ситуацию на контроле.

Нередко бывают случаи, когда в ЕДС обращаются жители домов, находящихся под управлением ТСЖ. Особенно острые проблемы могут возникнуть в выходные и праздничные дни, когда происходит авария, а председателя ТСЖ люди найти не могут.

Как правило, диспетчерам удаётся разыскать председателей; в противном случае приходится направлять на ликвидацию аварии мастеров из наших УК — «Жилкомплекса» и «Жилсервиса».

Ну а когда человек подаёт текущую заявку, её примут только в том случае, если его УК, ЖСК или ТСЖ работают с ЕДС. На данный момент у нас в городе есть 46 ТСЖ и 34 ЖСК, а также некоторые УК (например — «Русьинвест», «Домжилсервис»), с которыми ведутся переговоры. Не скрою, что первоначальная реакция на предложение новой схемы работы бывает не слишком позитивной. Но затем, когда в процессе обсуждения люди начинают вникать в смысл и суть идеи, они видят в ЕДС большое количество плюсов.

**— Ряд жителей интересуется: когда у ЕДС появится сайт, на котором можно будет отследить ход выполнения своей заявки, а также посмотреть, не подал ли кто-то из других жильцов подобное заявление, с тем чтобы избежать дублирования заявок?**

— Сайт ЕДС сейчас находится в стадии разработки. Он будет иметь два основных функционала: это подача и отслеживание заявок, а также информационный портал. Человек сможет зайти на сайт, зарегистрироваться в личном кабинете, оставить заявку и следить за ходом её выполнения в режиме онлайн.

В числе прочего на сайте будет представлена интерактивная карта, на которой будут обозначаться места всех возникших в городе аварийных ситуаций. Если, например, человек пришёл домой, а у него отключили воду, он может увидеть на сайте, что случилось, кто занимается устранением аварии, и за какое время она должна быть ликвидирована. Мы планируем запустить сайт в рабочем режиме, ориентировочно, в конце 2-го — начале 3-го квартала.

Следующий шаг — мобильные приложения для систем Apple и Android, которые мы хотим внедрить с 3-го квартала. Тогда человек сможет зайти на сайт ЕДС со своего смартфона, оставить заявку и получать всю необходимую информацию. Также он сможет сфотографировать, например, упавшее дерево, отправить эту фотографию в ЕДС, и такая заявка также будет принята к исполнению.

Беседовал Алексей ФЕДОСЕЕВ

## ИЗ РЕДАКЦИОННОЙ ПОЧТЫ

По инициативе Александра Николаевича Ходырева в нашем городе появилась круглосуточная единая диспетчерская служба (ЕДС) — скорая помощь в вопросах ЖКХ и благоустройства. За два месяца общения с коллективом службы была очень приятно удивлена. Обращения не просто принимаются диспетчером, а контролируются до полного его исполнения. Хочется от души поблагодарить Александра Николаевича за своевременное появление столь нужной жителям города службы, а коллектив ЕДС — за чуткое и внимательное отношение к обращениям граждан.

Ольга Сергеевна АВСЕЕВИЧ, жительница г. Королёва