

# калининградка

WWW.GAZETAKOROLEVA.RU

№ 1 (18315)

ВТОРНИК, 6 ЯНВАРЯ 2015 года

калининградская правда

## Единая диспетчерская служба начала работу

По многоканальным телефонам этой службы (8(499)929-99-99 и 8(495)512-12-00) можно звонить круглосуточно и без выходных в случае любой нештатной ситуации в сфере жилищно-коммунального хозяйства города, а также в случае угрозы или возникновения чрезвычайной ситуации природного или техногенного характера.

Торжественное открытие Единой диспетчерской службы состоялось 26 декабря по адресу: улица Ленина, дом 1. В мероприятии приняли участие Глава города Александр Ходырев, руководитель Администрации Юрий Копчик, его заместители Олег Даниленко и Максим Красноцветов, представители управляющих и ресурсоснабжающих компаний города, депутаты городского Совета.

Глава города Александр Ходырев поздравил всех с этим знаменательным событием и отметил: «Самая главная для нас цель — взять под контроль ситуацию, с которой столкнулся житель, и принять меры для устранения проблемы».

Служба ЕДС разместились в отдельном отремонтированном двухэтажном здании. Здесь созданы все условия для дежурства двенадцати диспетчеров в круглосуточном режиме. Помимо служебных помещений для сотрудников ЕДС оборудованы комната отдыха, душ и столовая.

По словам директора королёвской ЕДС Ивана Студеникина, диспетчерская оснащена высокотехнологичным оборудованием, снабжённым блоком бесперебойного питания и способным до двух с половиной часов работать в автономном режиме, а также мини-АТС, с помощью которой можно связать все городские службы в единую локальную телефонную сеть. Здесь также установлен очень «умный» колл-центр, равномерно распределяющий нагрузку между операторами. Работа ЕДС систематизирована, все заявки регистрируются, заносятся в программу и выполняются. Старший диспетчер следит за всеми заявками, связывается с аварийными службами, передаёт информацию руководителям управляющих и ресурсоснабжающих компаний, а в случае серьёзной аварии — дежурному по городу заместителю руководителя Администрации или Главе города.

После того как в ЕДС поступает информация о выполнении заявки, диспетчер связывается с заявителем для её подтверждения. Таким образом, осуществляется контроль за качеством выполненных работ коммунальными предприятиями. Заявитель понимает, что у него не только приняли информацию, но и следят за всеми этапами устранения возникшей проблемы.

Единая диспетчерская служба создана в целях повышения качества оказываемых населению услуг в сферах ЖКХ и благоустройства. Это прозрачная, максимально понятная, эффективная система взаимодействия между жителями, управляющими компаниями и коммунальными службами.

Инна РОЖДЕСТВЕНСКАЯ



Александр Ходырев беседует с первой посетительницей МФЦ.

Фото Вячеслава СЕРГУНОВА

## Диалог населения и власти

**В микрорайоне Юбилейный прошла торжественная церемония открытия многофункционального центра, в которой принял участие Глава города Александр Ходырев и заместитель министра государственного управления, информационных технологий и связи Московской области Светлана Белозёрова.**

Новый многофункциональный центр расположен в здании бывшей Администрации. На втором этаже на общей площади в 400 квадратных метров — семь окон, которые примут всех желающих жителей микрорайона и города.

— Мы можем принимать около 100 жителей в день, с учётом 15 минут на одного человека, — говорит директор МФЦ Владимир Вайло. — Всего здесь будет предоставляться более 40 услуг. Каждую услугу можно получить в любом из семи окон, — все операторы многофункционального центра универсалы.

Напомним, что это второй МФЦ в нашем городе, первый появился год назад в микрорайоне Первомайском. Набор услуг стандартен. Например, это услуги Управления землепользования, Управления градостроительства и архитектуры, Комитета образования, Комитета имущественных отношений, Комитетов по культуре, по здравоохранению, Управления ЖКХ, архивного отдела Администрации. Также будут оказываться услуги ЗАГС: можно подать заявления на заключение и расторжение брака.

Часть услуг можно получить прямо на месте, для некоторых требуется время, чтобы оформить необходимые бумаги и справки, за которыми придётся прийти ещё раз. Самой длительной является услуга ОУФМС по выдаче заграничного паспорта.

— Когда Губернатор принимал решение об объединении двух городов, перед ним стояла непростая задача, — сказал Александр Николаевич. — Но всё удалось. Единственное, что пугало жителей Юбилейного, это то, что власть уедет из микрорайона и до неё будет сложно добираться. Поэтому, выполняя решения Губернатора, мы поняли, что есть важная задача — создание многофункционального центра. Центра, где не нужно ходить с бумажками по инстанциям, а все услуги предоставляются в одном месте. Помимо МФЦ здесь открывается общественная приёмная Главы города Королёва, где буду принимать не только я, но и члены Администрации города.

Новый МФЦ имеет ряд нововведений, которые отличают его от МФЦ в микрорайоне Первомайском.

— Этот многофункциональный центр сделан в новом общефедеральном фирменном стиле, — говорит Светлана Белозёрова. — Здесь есть система оценки качества нашей работы, — это одно из главных достижений. Теперь любой человек, получивший услугу, может нажать на кнопку и оценить работу сотрудника. Это поможет нам повысить качество услуг. Мы хотим, чтобы населению было комфортно получать услуги в МФЦ, и хотим соответствовать запросам жителей.

Степан ДАВИДЕНКО

Прямая речь

**Александр ХОДЫРЕВ,**  
Глава г. Королёва:

— В Москве МФЦ работают уже давно. Мы следили за этой практикой. По Подмоскovie, до Андрея Юрьевича Воробьёва, МФЦ шагали робко, неуверенно. А когда пришёл Андрей Воробьёв, он чётко себе представлял, что МФЦ — это место, куда человек должен приходиться со всеми вопросами, которые у него появляются. Задача, которую поставил Губернатор, — сделать МФЦ во всех муниципалитетах региона, чтобы люди смогли найти место для решения своих вопросов. Для Королёва и Юбилейного этот вопрос был ещё острее. Люди в микрорайоне Юбилейном боялись, что их бросят, Глава их забудет и они будут предоставлены сами себе. Это были правильные опасения, и мы почувствовали, что это был один из главных вопросов для нас. Когда мы сюда пришли и посмотрели на это здание, стало ясно, что тут нужно делать многофункциональный центр. Также здесь будет находиться моя приёмная и территориальное управление, что значительно упростит жизнь жителей микрорайона.

Сегодня Губернатор добивается от нас изменения культуры общения с населением, чтобы был построен диалог власти и населения. Многофункциональный центр как раз выполняет эти функции. На этом МФЦ мы не остановимся и будем шагать далее. Самое главное, чтобы власть приблизилась к людям.