

Наука коммунального управления

• обратная связь

Марина Замятина

У жителей многоквартирных домов и управленцев в сфере ЖКХ появилась возможность тщательнее изучить коммунальную сферу

Порядок в каждом многоквартирном доме зависит как от компетенции управляющей организации, так и от «подкованности» заказчиков услуг — жителей. Но если в числе первых — преимущественно специалисты в сфере ЖКХ, то вторая сторона пока не может похвастаться коммунальной грамотностью. Для того чтобы «подтянуть» знания и тех, и других, администрация Перми предлагает специальные образовательные программы. Как они помогут наладить эффективное взаимодействие жителей и управленцев, рассказал начальник отдела отраслевой политики департамента ЖКХ администрации Перми Олег Смирнов.

Олег Петрович, почему у жителей города возникает так много вопросов именно в сфере ЖКХ?

— Со времени принятия Жилищного кодекса РФ вся ответственность по содержанию имущества была возложена на собственников помещений. Однако если со стороны управляющих организаций, как правило, есть профессионалы в области ЖКХ, то жители, которые являются, по закону, заказчиками услуг, часто не имеют нужных компетенций, не могут грамотно сформулировать свои требования и проверить исполнение работ. Задача администрации города — сделать собственников реальным заказчиком услуг. Пермь стала пилотной территорией, на которой реализуется проект ликвидации безграмотности в жилищной сфере.

В чём заключается этот проект?

— В рамках проекта разработана целевая программа развития рыночных механизмов и формирования института собственников помещений. Это обучение с двух сторон. Для управляющих компаний это организация информационно-методической поддержки, чтобы управленцы могли договариваться с подрядчиками в интересах жителей. Для

председателей советов домов разработана 12-часовая образовательная программа, где мы в этом году планируем обучить 900 человек.

Дополнительно организовано 36 консультационных пунктов, куда могут обратиться все жители города, чтобы получить первичные знания в сфере ЖКХ и ответы на свои вопросы. Мы усиливаем информационную и методическую базу через издание брошюр и буклетов, повышаем квалификацию самих консультантов. По результатам обучения консультанты делают обобщения, какие вопросы интересовали людей прежде всего и на что обратить особое внимание в дальнейшем.

На кого рассчитаны образовательные мероприятия?

— Сначала мы думали, что интерес к образованию в сфере ЖКХ будет только у старшего поколения — это, как правило, жители ответственные и неравнодушные. Но оказалось, что заинтересованность есть и у молодых людей. На вопрос: «Как вы находите время, чтобы приходить и заниматься?» — ответ один: «В этом доме жить нам и нашим детям, и мы хотим, чтобы были порядок, удобство и комфорт!» В дальнейшем такие люди, возможно, станут работниками отрасли ЖКХ, органи-

зуют ТСЖ или управляющие компании.

Какие вопросы жители задают работникам администрации Перми чаще всего?

— Основные вопросы связаны с правилами оказания коммунальных услуг. Вторая часть вопросов связана с финансовым разрывом между начислением платы за ресурсы и фактическим сбором денег: люди спрашивают, по какой причине этот разрыв складывается. В прошлом году было более 2000 обращений. В этом году количество обращений снизилось на 10–12%. Наша задача — сделать так, чтобы проблемы решались «на местах», без вмешательства администрации.

Как оцениваете эффективность работы с жителями? Стали ли пермяки более «грамотными» за последние годы?

— Если брать пятибалльную систему, то уровень «грамотности» находится где-то между тройкой и четвёркой. Сейчас для жителей самое главное — сформировать авторитетный совет дома. Без этого невозможно эффективно решать возникающие проблемы в жилом фонде. Со своей стороны, мы будем наращивать методическое обеспечение жителей. Конечно, довести уровень грамотности у всех до оценки «отлично» — далёкая перспектива.

Культура совместного проживания пока страдает. К тому же не секрет, что есть иждивенческие настроения. Часто мы проходим равнодушно мимо безобразий в собственном доме. Но люди становятся всё более сознательными. Наша задача — наладить диалог между жителями и управляющими компаниями.

МЕЖДУНАРОДНЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И ПРАВА
Основан в 1992 г.

Юридический факультет Юриспруденция

- Государственно-правовой
- Гражданско-правовой
- Уголовно-правовой
- Международно-правовой (ведение внешнеэкономической деятельности)

Факультет экономики и управления

Экономика	Менеджмент
<ul style="list-style-type: none"> Финансы и кредит Бухгалтерский учет, анализ и аудит Экономика предприятий и организаций Налоги и налогообложение 	<ul style="list-style-type: none"> Маркетинг Государственное и муниципальное управление Финансовый менеджмент Управление проектами Управленческий и финансовый учет

ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ПРОГРАММЫ: Бакалавриат, Магистратура*

Удобно всем, доступно всегда!

www.miep.ru

г. Пермь, Свердловский р-н, Героев Хасана, д. 7а, офис 337 perm@miepvuz.ru
8 (912) 061-12-92, (342) 241-36-76, 241-37-67, 241-37-77
*Москва, Рубцовская наб., д.3, стр.1 (495) 232-28-94, 742-90-79 E-mail: info@miepvuz.ru
Лицензия (бессрочная) №1304 от 04.04.2011 г. Свидетельство государственной аккредитации №1442 от 10.02.2012 г.

В PR-департамент крупной компании ТРЕБУЕТСЯ СПЕЦИАЛИСТ

ТРЕБОВАНИЯ К КАНДИДАТАМ:

- высшее профессиональное образование (филология, журналистика, PR)
- опыт работы в СМИ (или пресс-службе) от 3 лет
- наличие практических работ в СМИ
- опыт работы в организации PR-мероприятий
- обязательное знание MS Office
- обучаемость, коммуникабельность

КОМПАНИЯ ПРЕДЛАГАЕТ:

- достойный уровень заработной платы
- социальный пакет

Справки по телефону 89031 148483
Резюме принимаются по электронной почте
9031148483.pr@gmail.com

• исследование

Кто в Перми хорошо дома строит?

Агентство социологических исследований СВОИ начинает готовить очередной «Рейтинг добросовестных застройщиков Пермского края».

Рейтинг составляется по результатам комплексного независимого исследования с целью определить наиболее надёжные строительные организации. «Это поможет самим строителям установить «обратную связь» с потребителями, повысить ценность репутации в строительной сфере и в долгосрочной перспективе повлиять на качество строительства пермских домов», — говорят в агентстве.

Рейтинг будет построен на основе результатов нескольких исследований: экспертное мнение (опрос риелторов, архитекторов, банкиров); общественное мнение (опрос населения Перми); статистические данные от застройщиков; мнение потребителей (опрос жителей новостроек 2009–2012 гг.).

Критерии оценки:

- надёжность компании (дата открытия компании, количество введённых и строящихся объектов, соблюдение сроков и другое);
- имидж компании (известность, доверие, готовность рекомендовать компанию);
- качество строящихся объектов по оценке жителей Перми;
- клиентоориентированность деятельности (благоустройство территорий вокруг новостроек, качество обслуживания квартир после сдачи объектов и участие в жизни жильцов новостроек, наличие специальных программ, открытость деятельности компании для покупателей жилья).

За первое место в «Рейтинге добросовестных застройщиков» поборются следующие компании: «Австром-строй», «Камская долина» (KD-Group), «Классик-Строй», «Пермглавснаб», «Пермский завод силикатных панелей», «ПиК-регион», «Сатурн-Р»,



Игорь Катаев

«СтройПанельКомплект», «Строительно-монтажный трест №14», «Строн-М», «Кортрос» (бывшая «Ренова-СтройГрупп»), «УралСервис-2000», «КомСтрин».

Напомним, СВОИ уже составляли рейтинг добросовестных застройщиков в 2011 году. Тогда победителем было признано ОАО «ПЗСП».

Рейтинг 2013 года планируется представить в конце сентября.

Анна Романова

Гипоаллергенные подушки из бамбука

ГРАНДИОЗНАЯ РАСПРОДАЖА!
7–8 августа в ДК Железнодорожников (ул. Локомотивная, 1) с 10 до 19 час.

ТЕКСТИЛЬ Г. ИВАНОВО

Спешите приобрести:

- постельное бельё от 250 руб.
- носки от 10 руб.
- футболки х/б от 100 руб.
- халаты (бязь) от 100 руб.
- полотенца от 33 руб.
- сорочки от 70 руб.
- тапочки от 50 руб.
- пледы, покрывала, подушки «Бамбук», пух-перо, «Лебяжий пух», комплекты постельного белья «Поплин», «Зима-Лето», «Уют», «Сатин», одеяла из овечьей шерсти и многое другое.

Уникальная возможность! Цены ниже цен КОНФИСКАТА.

Торопитесь! Количество товара ограничено!

Не надо мечтать о поездке в г. Иваново, ВСЕ ПРОСТО — приходите к нам. Мы работаем напрямую от производителей, без посредников.