

**Жилье – одна из самых важных вещей в нашей жизни, фундамент, на котором строится всё остальное. А чтобы фундамент был крепким, прочным, он должен быть качественным и правильно заложенным. Так и наш дом требует грамотного отношения к его содержанию и управлению. Когда это делается профессионально – и жизнь, согласитесь, становится более устойчивой и безопасной. Это понимают в домоуправляющей компании Арзамаса «ООО Жилсервис-3». Уже 8 лет здесь работают ради жителей, внимательно прислушиваясь к их пожеланиям, повышая качество коммунальных услуг и воплощая новаторские идеи.**

### Команда профессионалов

**Ч**то, по большому счету, интересует собственников жилья? «Куда идут мои деньги?», «Какие работы мне будут сделаны и в какой срок?», «Как я могу влиять на их качество?». ООО «Жилсервис-3» грамотно, доступно и полно отвечает на эти и многие другие вопросы. Но ответы не рождаются на пустом месте. Поэтому начнем с предыстории.

Изменения в Жилищном законодательстве 2004 года показали: конкуренция – путь к повышению качества услуг в сфере ЖКХ. Значит, необходимо создание не просто частной компании, отвечающей тенденциям рынка, а полноценной управляющей организации в сфере жилищно-коммунального хозяйства. На тот момент «Жилсервис-3» выполнял работы по техобслуживанию и ремонту многоквартирных домов, заказчиком которых выступала муниципальная дирекция единого заказчика. Но в процессе развития и расширения спектра предоставляемых услуг компания взяла на себя новые обязательства. Сегодня сфера ее деятельности – управление и эксплуатация жилого фонда, оказание жилищно-коммунальных и бытовых услуг населению. За полтора года под управление компании перешло 326 многоквартирных домов общей площадью 464 тыс. кв. м, в которых проживают более 40 тысяч человек. На сегодняшний день почти 35% жителей города Арзамаса сделали выбор в пользу ООО «Жилсервис-3».

У компании есть всё, чтобы выполнять свои обязательства. Генерального директора ООО «Жилсервис-3» Владимира Хлебникова, возглавившего компанию 3 года назад, можно назвать менеджером новой формации. Он не герой-одиночка, а лидер команды профессионалов: «Когда предстоит решить задачу – мы не делимся на руководителей, заместителей, экономистов и т.п., – говорит Владимир Валерьевич. – Мы единое целое и направляем свои усилия на достижение общей цели. А цели я, реалист, ставлю только достижимые».

Штат производственного персонала, собственный парк техники – фронтальные погрузчики, самосвалы, грузовые и среднетоннажные спецавтомобили – позволяют быстро и эффективно решать производственные задачи. Аварийно-диспетчерская служба круглосуточно работает по заявкам жителей. Профильная аварийная бригада оперативно выезжает по «зову» тех, у кого возникают проблемы. Гарантия того, что ваш звонок не останется без ответа – многоканальный телефон и автоматическая аудиозапись звонков: регистрация, сопровождение и контроль ведутся по каждому обращению. Практика показывает, что это реально повышает эффективность работы с клиентами. И действительно, количество аварийных заявок снижено с 10 448 в 2010 году до 9366 в 2011-м.

Забота о жителях проявляется в разнообразных каналах обратной связи. Это и общие собрания собственников, где обсуждаются самые актуальные вопросы, и индивидуальная работа с каждым жителем, которому необходимо прояснить интересующий его вопрос. Реализуются специальные программы для должников по квартплате: с ними заключают договора на предоставление погасительной рассрочки и даже помогают устроиться на работу.

### Всё, что вы хотели знать о своём доме, – теперь на нашем сайте

**О**собо стоит отметить корпоративный сайт [ukarzas.ru](http://ukarzas.ru), как нельзя лучше отражающий кредо компании – открытость, оперативность, надежность. В



Руководители ООО «Жилсервис-3»: в центре - генеральный директор Владимир Хлебников, слева - руководитель отдела социально-экономических коммуникаций Артур Козлов, справа - заместитель генерального директора по финансам и экономике Алексей Зайцев

риод действия этого контракта платят, как раньше, по нормативам, и ни копейки не доплачивают за установку и работу оборудования. Компания за 2 года окупает свои затраты, экономя ресурсы, после чего жильцы начинают платить по фактическим показаниям счетчика. Для энергосервисной компании, надо сказать, это связано с долей риска: добьешься экономии – вернешь свои деньги, а нет – значит нет. Хотя можно, наоборот, и выиграть. Время покажет, но в любом случае опыт первопроходцев жители уже оценили, в итоге все «подведомственные» дома оснащены приборами учета, а повышение качества жизни их жителей можно считать доказательством того, что и в такой сложной сфере, как ЖКХ, есть место ярким идеям и нестандартным решениям. Так что на следующем этапе – установка счетчиков на холодную воду – можно бы пойти по проторенной дорожке, однако вмешались непредвиденные обстоятельства: ресурсоснабжающая организация запросила топографические съемки и схему наружных коммуникаций, а всё, что выходит за фасад здания, не входит в компетенцию управляющей компании. Возникают проблемы и с реализацией ФЗ №261 в части установки энергосберегающих ламп. «Жилсервис-3» заключил энергосервисный контракт на

# СТРЕМИМСЯ К ЛУЧШЕМУ



На сайте компании можно получить ответ на заявку в течение часа



будние дни на сайт заходят до 200 посетителей. Путешествуя по нему, можно только позавидовать тем жильцам, которые находятся «под крылом» «Жилсервиса-3». Здесь – вся актуальная информация: объявления о ремонтных работах по тем или иным адресам, юридические консультации, пояснения, как оформить субсидию, напоминания типа «не опоздайте приватизировать квартиру», новости и масса других полезных сведений. Информационная система сайта позволяет принимать заявления жителей и оповещать их об исполнении заявки. Особенно приятны сроки: время ее рассмотрения и передачи исполнителю – до 1 часа. Кроме того, интерактив подготавливает запись на прием к руководителю и специалистам компании, получение on-line-консультации, подомовых отчетов, а также опрос на тему «что бы вы хотели улучшить в процессе обслуживания?» и др. Всё это исключает ситуации, когда заявления кладут «в долгий ящик».

С помощью Интернета «Жилсервис-3» заполучил и «секретное оружие»: техническую «начинку» сайта, которую обеспечивают инновационные технологии. Руководство предприятия может контролировать и оценивать работу аварийно-диспетчерской службы, имея доступ ко всем аудиозаписям обращений в сети Интернет. Программный блок исполнения аварийных заявок объединен с блоком исполнения заявлений и архивом аудиозаписей в единую корпоративную информационную систему компании. Объем информации открыт на сайте в зависимости от прав доступа (посетитель, абонент, руководитель предприятия, представитель администрации). Этот проект не имеет аналогов среди управляющих компаний Нижегородской области.

Кроме того, компания одна из первых в городе ввела систему автоматизированного подомового учёта, позволяющую планировать необходимые ремонтные работы и

отчитываться за потраченные деньги собственника. Скоро и эту информацию жильцы смогут получать на сайте компании в режиме он-лайн.

Всё это еще больше повысит оперативность и «прозрачность» работы с жителями. Но уже сегодня качество обратной связи можно оценить по отзывам жильцов, вывешенным на сайте. К примеру, жильцы одного из домов благодарят за то, что отозвались на их просьбы и установили лавочки на придворовой территории, привезли землю для палисадников. Жители дома из другого микрорайона оценили добросовестное отношение к ремонту подъезда: «Работу маляры выполнили качественно, быстро, подъезд стал как новенький!». А одну из сотрудниц, работающую в администрации компании, назвали «ярким представителем «человечного чиновника», который внимательно всех выслушает, ни на кого не повысит голос: «У нее всё четко, размеренно, уважительно и по-доброму. Побольше бы таких людей – и мир бы точно изменился к лучшему. Мы очень ей благодарны за доброе сердце и теплые слова».

### Приборы учёта: выгода для всех

**Е**сть сферы, где арзамасский «Жилсервис-3» – один из лидеров не только в области, но и, возможно, в стране. Выполнение всем известного 261-го Федерального закона об энергосбережении и энергоэффективности – установке общедомовых приборов учета – здесь начали с установки счетчиков на отопление и горячую воду в ноябре прошлого года. При этом реализовали собственную идею: проект по привлечению энергосервисной компании, которая, установив счетчики, предоставила УК беспроцентную рассрочку на 2 года в рамках энергосервисного контракта. А жители (вот чудеса-то!) в пе-

установку таких ламп на домах, но электроснабжающая компания с 1 февраля изменила методику расчетов. Теперь не УК будет платить электроснабжающей организации за места общего пользования, а жители – напрямую, исходя из показаний общедомовых приборов учета. Но при такой схеме УК не сможет получать экономии по установленным лампам – она уже будет учтена в показаниях счетчиков, по которым жильцы станут расплачиваться с электроснабжающей компанией. Ясно, что «коммунальное» законодательство требует экспертной доработки...

С другой стороны, исполнение того же 261-го закона взаимобразно стимулирует заказчика – собственника жилья и подрядчика – управляющую компанию исполнять мероприятия, им предусмотренные. Такие как замена коммуникаций, утепление фасадов, кровли, контура, установка энергосберегающих ламп в местах общего пользования. А что касается собственника – это установка термостатических вентиляций, утепление окон, экономия энергоресурсов. И особо отметим информирование управляющей компанией собственников об этих вышеуказанных мерах и необходимости их внедрения.

...А планы ООО «Жилсервис-3» не просто амбициозные... Многие ли слышали о таком понятии, как щит управления энергохозяйством? Это такой «пульт управления», с которого возможно включение и выключение насосов подачи ХВС (холодного водоснабжения), регулирование подачи теплоносителя в элеваторных узлах тепловых пунктов, включение и выключение освещения в местах общего пользования (датчики движения). Всё это позволит сэкономить массу энергоресурсов. И это – абсолютно реально. Потому что – помните? – генеральный директор арзамасского «Жилсервиса-3» Владимир Хлебников – реалист.