

# УПРАВДОМЪ



ВСЁ О СОРМОВСКОЙ ДОМОУПРАВЛЯЮЩЕЙ КОМПАНИИ

ВЫПУСК №14

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

## «АЛЛО, ВАС СЛУШАЮТ!»

### О ВЕЖЛИВОСТИ И ИНФОРМАТИВНОСТИ РАЗГОВОРОВ ПО ТЕЛЕФОНУ

Те, кто внимательно знакомится с сообщениями в прессе и на телевидении, наверняка заметили, что в последние полгода в Нижнем Новгороде с подачи администрации города происходит борьба за вежливость сотрудников различного уровня. Сферы ЖКХ это также коснулось.



**В Сормовской домоуправляющей компании о необходимости регулировать качество работы с гражданами еще на стадии устных заявок по телефону задумались уже давно. Рассказывает Людмила Алексеевна ДЫМОВИЧ, заместитель начальника отдела по работе с населением Сормовской домоуправляющей компании:**

— Уже в декабре 2007 года мы установили записывающие устройства на четырех самых популярных у населения телефонах, чтобы контролировать количество поступающих заявок и то, насколько корректно происходит общение наших работников при приеме информации от жителей. Это телефоны 225-79-90 (аварийная служба), 225-10-11 (производственно-технический отдел), 225-78-88 (отдел по работе с населением), 225-40-67 (начальник технического отдела).

В дальнейшем количество записывающих устройств было значительно расширено по инициативе генерального директора Сормовской домоуправляющей компании **Николая Михайловича ШУМИЛКОВА**. Это очень эффективная мера по улучшению приема заявок от населения. Особенно важно иметь запись разговора по телефону, когда возникают конфликтные ситуации и жители жалуются, что с ними грубо

разговаривали, не приняли или не поняли их заявку. По записи можно четко установить, кто на самом деле прав.

**Ксения ЕГОРОВА, помощник директора Сормовской домоуправляющей компании по связям с общественностью:**

— Сейчас установлены 13 записывающих устройств на телефонах, по которым звонят сормовичи и оставляют свои заявки, связанные с жилым фондом. Это четыре телефона на участках «Комсомольский» и «Володарский» и четыре в помещении домоуправляющей компании.

С сентября 2011 года у нас введен официальный «Порядок работы с телефонными обращениями граждан», утвержденный генеральным директором. В нем четко установлено, как

принимать заявки у населения, как организовать работу по их исполнению и чего нельзя допускать при беседе по телефону. Недопустимы невнимательность и повышенные интонации, а также реагирование на неуважительные и некорректные слова звонящего по отношению к домоуправляющей компании и персонально к сотруднику, отвечающему на звонок.

Все записи хранятся в электронном виде. Все заявки записываются в специальные журналы. Регулярно проводится, и мной в том числе, выборочный контроль качества и своевременности исполнения заявок.

Большая просьба ко всем жителям **запоминать время и дату звонков** на наши телефоны, на которые установлены записывающие устройства. При возникновении конфликтной ситуации, грубых, некорректных ответах обращаться в отдел по работе с населением по телефону **225-78-88**. Наша задача — сделать процесс обращения граждан с заявками максимально комфортным.



**Валентина Ивановна МОИСЕЕВА, инженер отдела по работе с населением:**

— За много лет работы в ЖКХ я пришла к выводу, что для нас, сотрудников этой сферы, обязательным правилом, чуть ли не заповедью должна быть внутренняя установка «Не нагуби!» Это требует постоянной готовности помочь человеку, обратившемуся с какой-то проблемой. Необходимо внимательно его выслушать, решить проблему не формально, а по существу.

А еще наши телефоны для некоторых людей — практически как контакт со службой спасения, во всех смыслах, даже и в психологическом, а не только в отношении жилого фонда. На днях позвонила пожилая женщина, просто поделиться впечатлениями о телепередаче «Пусть говорят!» Она возмущалась, что там рассказывалось о юной матери, родившей в 14 лет. Объяснения, что у нас много работы, жительница не принимала: «Нет, вы меня выслушаете!» Мы выслушали...



## ГОРЯЧАЯ ТЕМА

### ЗАСОРЫ «СЛУЧАЙНЫМИ» НЕ БЫВАЮТ

Засоры труб в доме — это крайне неприятная ситуация для жильцов. В экстренном порядке тем приходится бросать все дела и бороться за чистоту в квартире. Это регулярные проблемы, как правило, для первых этажей, точно так же, как для жильцов последних этажей — протекающие крыши.



**Но если состояние крыш никак не зависит от культуры быта, то засоры труб — прямое следствие ее низкого уровня.**

**Проблему с засорами поясняет Надежда Александровна МУРАВЬЕВА, начальник участка №2 Сормовской домоуправляющей компании:**

— Осенью засоров гораздо больше, чем в другое время года. Это связано, по моим наблюдениям, с сезоном заготовок, когда в канализацию, в частности, выливают банки со старыми припасами — огурцами и другими консервами, чтобы заменить их свежими.

Жильцы даже не задумываются, что засор, осядающий в квартире, может портить и общедомовое имущество. Так, очень часто в таких случаях происходит затопление подвала, а это дополнительные работы, дополнительные затраты.

Чего только при прочистке труб не находят наши сотрудники! Особенно много тряпок, сбившихся в ком, бумаги, майонезных и консервных крышек от банок...

Некоторым домам «везет» на засоры. Так, за последнее время несколько раз подряд они были на улице Дмитрия

Павлова, дом №4. Это одноподъездная девятиэтажка, 108 квартир, проживает много квартирантов, а не собственников жилья. Они относятся не очень-то по-хозяйски к дому, бросают в канализацию, что попало. Хотя, надо сказать, в этом доме хорошая, очень активная старшая дома, но убедить всех вести себя правильно очень трудно.

В доме №6 на улице Дмитрия Павлова засор недавно пришлось пробивать с помощью специальной машинки. Часто бывают такого рода ЧП на ул. Коминтерна, дом №168.

На улице Щербакова, дом 17 засорилась ливневая канализация. Аварийная служба работала четыре часа! А работники участка №2 разрешили трубу — в итоге нашли пустую бутылку 0,5 литра, ставшую причиной аварии! Причем такие засоры могут вести к затоплению квартир на верхних этажах — на девятом и даже на восьмом и седьмом. Они происходят при бесконтрольном посещении крыши, когда с

нее вниз бросают то, что подвернулось под руку — бутылки, камни...

**Михаил Федорович ПОЧТАРЕВ, инженер участка №3 Сормовской домоуправляющей компании:**

— В сентябре у нас было три вызова по засорам колодца в доме №98 по улице Культуры. Дом трехподъездный, засор в основном между первым и вторым подъездами, происходило затопление подвала фекалиями... Полностью вставала линия канализации... А всё потому, что халатность была допущена жильцами — набросаны в унитазы тряпки, огурцы, солёности какие-то... И так три раза подряд!

#### ОТ РЕДАКЦИИ «УПРАВДОМА»

Убедительная просьба к жителям: **не бросайте, пожалуйста, ничего постороннего ни в канализацию, ни в водосточные трубы!** Это оборачивается авариями и неприятными последствиями как для ваших соседей, так и для вас самих! **Пожалуйста, проявляйте аккуратность в быту!**

МНЕНИЕ СПЕЦИАЛИСТА

## «НАЧАЛЬНИК АЛЯСКИ»

Конечно, это шутка, про «начальника Аляски», по аналогии с «начальником Чукотки» из известной кинокомедии. Но, как и в каждой шутке, в этой тоже есть доля правды. Потому что на участке №4 — нашей сормовской как бы «Аляске», то есть месте суровом и, по факту, холодном и проблемном, особенно зимой — много домов так называемой шестой категории (дома ветхие, под расселение)... А в них всё еще живут люди, и им нужно создавать условия, приемлемые для жизни.

**О том, как поживает сормовская «Аляска», говорит Юрий Александрович ЕВГРАФОВ, начальник участка №4 Сормовской домоуправляющей компании:**



— В системе ЖКХ я работаю с 2006 года, я военный в отставке. Сначала два месяца работал мастером, потом исполняющим обязанности начальника участка, потом начальником участка.

Мне говорили, что я вряд ли захочу остаться на этой работе. Да я и сам не думал, что так втянусь и мне даже понравится заниматься именно тем, чем я занимаюсь сейчас. Хотя сначала кое-что казалось мне очень похожим на сценки из кинокомедии «Афоня». Очень жизненный фильм!

**— Это когда стереотип сантехника — подвыпивший мужик с развязными манерами, ждущий магарыч и «сotchку»?**

— Что-то в этом роде. Помните, в фильме сантехник говорит жителям про залитый водой подвал: «А что? Это тоже вода! Хочешь — пей, хочешь — ГТО сдавай!»... Я решил, что этот хамский стереотип надо ломать, он не современный. В наше время сфера ЖКХ становится цивилизованной, ориентированной на высокое качество услуг. Тот же сантехник должен приходить на работу аккуратно одетым, вежливым, культурным. Быть профессионалом своего дела, само собой...

Сейчас коллектив на нашем участке сильно изменился. Когда принимаю на работу, я сразу поясню, что никакого нетрезвого «запах» на работе не потерплю. Первое же предупреждение — и потом «До свидания!»

Я считаю, наши работники для жителей — это почти что хорошие знакомые, как, например, дворник в кинофильме «Покровские ворота». Мне очень нравится, как работают, например, наши дворники Зинаида Александровна БЕЛОВА, Анжела Александровна МАСЛОВА, Антонина Ивановна ГУЗАНОВА... Они заботятся о своих домах, как настоящие хозяйки.

**— Какие дома входят в участок №4?**

— Это улицы Федосеенко, Травяная, Ударная, 8-го Марта, Достоевского, Рабфаковская, Беломорская. Кроме улиц Федосеенко и Травяной все остальные — с домами шестой категории. Бывает так, что зимой в ветхих домах вода замерзает, нам приходится их отогревать...

До 9 октября у нас были, как и на других участках, продленный рабочий день (до 20.00), рабочие субботы и воскресенья. Это связано с пуском тепла и с заявками жителей о том, что с теплом проблемы. Мог находиться воздух в системах теплоснабжения от котельных. На данный момент все эти проблемы уже решены.

Мы делаем всё, что положено, для многоквартирных домов на нашем участке, как и все наши коллеги на других участках.

Сейчас, кстати, идет процесс продления договоров с Сормовской домоуправляющей компанией, и я присутствовал на всех собраниях собственников жилья. Мне было важно услышать, какого мнения люди о нашей работе. И я могу сказать, что мнение это высокое, люди так и говорят: «Сейчас вы работаете по-другому, не так, как раньше. Лучше работаете, нам нравится».

**— Платные услуги у вас недорогие, это политика Сормовской домоуправляющей компании. А как с качеством?**

— Качество и удобство исполнения услуг мы гарантируем! Сейчас популярна установка счетчиков воды. Мы сделали этот процесс максимально удобным для жителей — достаточно только написать заявление и заплатить деньги по двум квитанциям, а всё остальное сделаем мы сами, и никакого беспокойства самим гражданам! И установим, и опломбируем, всё по правилам. Если что-то будет не так — мы всегда на месте, не прячемся от взятых на себя обязательств.

У нас есть платные услуги у сантехников, плотников, электриков. Расценки официальные, с ними можно ознакомиться в нашем офисе или по телефону 276-55-59. Качество услуг высокое.

**— Как вы думаете, Юрий Александрович, какие качества самые нужные у руководителей ЖКХ?**

— Во-первых, это умение принимать правильные решения. Если не умеешь, значит, «грош тебе цена», по русской поговорке.

Во-вторых, это профессионализм и желание вникать во все нюансы работы, по-настоящему вникать, до мелочей.