

Всегда рядом



Ситуация, сложившаяся в жилищно-коммунальной сфере Беларуси с качеством оказываемых услуг и тарифами на них, с адресной социальной помощью населению для их оплаты, выгодно отличает нашу страну от других государств постсоветского пространства, что единодушно отмечают как специалисты, так и рядовые граждане. Среди истоков этих очевидных преимуществ можно называть инновационные управленческие и организационные подходы. Кроме того, по словам первого заместителя министра жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь Геннадия ЛЯПУНОВА, вопросы функционирования отрасли постоянно находились и находятся под особым вниманием правительства и главы государства. О том, как проводимая работа помогает практической реализации прав населения в этой важнейшей сфере обеспечения жизнедеятельности, Геннадий Васильевич рассказывает журналу «Беларуская думка».

— Причины такого внимания понятны: состояние жилищно-коммунальной сферы в значительной степени влияет на уровень комфортного проживания граждан. Попробуйте сегодня представить население, хотя бы ненадолго оставшееся без водоснабжения и отопления, электричества и вывоза бытовых отходов, — такая ситуация способна создать целый ряд серьезных проблем. Это предопределило возрастание значения отрасли в современных условиях, в связи с чем усилия министерства, облисполкомов и Минского горисполкома направлены на удовлетворение растущих потребностей населения и повышение качества оказываемых услуг.

Традиционно уровень последних, как и работа жилищно-коммунального хозяйства в целом, оценивается в двух аспектах: с одной стороны, с точки зрения выполнения прогнозных показателей, поручений Президента и правительства, областных и отраслевых программ, а с другой — в плане оказания услуг потребителям. Но, исходя из практики, одним из верных критериев, позволяющих наиболее быстро и безошибочно определить состояние отрасли, является стабильность работы на протяжении отопительного сезона. Минувшая зима прошла в этом смысле без существенных сбоев.

Выполнение государственных и отраслевых программ — красноречивое свидетельство неуклонного улучшения содержания основных фондов, их эксплуатационных

качеств. Конечно, в значительной степени это стало возможным благодаря целенаправленным бюджетным инвестициям. Но и население играет в происходящих процессах отнюдь не пассивную роль. Принципиально изменило ее появление Закона «О защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг». Данный документ определил не только права потребителей, что выразилось, в частности, в закреплении необходимости обязательного заключения ими соответствующего договора на получение услуг, но и закрепил обязанности потребителей и вывел их на новый уровень.

— **Качество оказываемых услуг — понятие многогранное. Какие компоненты влияют на его достижение?**

— Организации жилищно-коммунального хозяйства постоянно принимают системные меры по улучшению качества оказываемых услуг, для чего ведется работа по обновлению основных фондов, наращиванию мощностей, внедрению новых энергосберегающих технологий, модернизации оборудования. Все это решается в рамках выполнения государственных и отраслевых программ. Внимательнейшим образом изучается имеющийся в данной области опыт различных стран, прежде всего наших ближайших соседей, из которого заимствуется самое передовое, то, что соответствует социальной политике нашего государства.

Постоянное проведение тендеров на производство тех или иных работ, на поставку оборудования ведет к отбору лучшего

Тема единого дня информирования населения в апреле 2010 года — «Защита прав потребителей жилищно-коммунальных услуг».

и впоследствии также позволяет повышать качество оказываемых услуг. Министерством утверждён Комплекс мер по повышению качества предоставляемых услуг организациями жилищно-коммунального хозяйства, который направлен на динамичное развитие системы с целью дальнейшего повышения качественных параметров.

Ну и, наконец, гарантом качества услуг выступает само население. И, поверьте, контроль с его стороны самый строгий. Да и может ли быть иначе в отрасли, которая, согласно статистике, является одной из наиболее востребованных гражданами. Так, за 2009 год только за различными справками и другими документами в службы жилищно-коммунального хозяйства обратились свыше 2 млн. человек. И это только один аспект обоюдного и весьма тесного общения.

– Каков порядок рассмотрения обращений граждан при непредоставлении или некачественном предоставлении жилищно-коммунальных услуг?

– При неудовлетворительном качестве оказанных услуг или их непредоставлении гражданами вправе обратиться к исполнителю, то есть организации ЖКХ. В соответствии с Законом в такой ситуации последний в течение одного календарного дня обязан прибыть к потребителю и составить претензионный акт. Если факт, ставший поводом для обращения, подтверждается, исполнитель обязан произвести перерасчет платы за недопоставленные или некачественные услуги.

Может оказаться, что исполнитель в претензионном акте не устанавливает факт,

вызвавший нарекания. В подобной ситуации потребитель имеет право за свой счет произвести независимую проверку или экспертизу качества жилищно-коммунальной услуги или факта ее неоказания. Недостатки, указанные в акте экспертизы, подлежат устранению исполнителем в обязательном порядке. В соответствии с постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 27 января 2009 года № 99 независимую

проверку проводит комиссия, созданная местным исполнительным и распорядительным органом. К тому же, если в результате экспертизы будет установлен факт неоказания жилищно-коммунальной услуги, исполнитель обязан возместить потребителю расходы на проведение состоявшейся проверки.

– Бывает ли так, что недовольство выходит на более высокий уровень?

– Поступающие в министерство и другие вышестоящие органы обращения внимательно рассматриваются специалистами, в том числе при необходимости и с выездом на места. Предпринимаемые безотлагательно меры берутся под контроль до полного исполнения. В случае выявления нарушений, связанных с рассмотрением обращений, в установленном порядке выдаются предписания об их устранении и представления о привлечении к ответственности.

Вопросы совершенствования данной деятельности находятся в министерстве на постоянном контроле. Для закрепления и обобщения опыта в этой области, придания системности работе с гражданами, а также повышения контроля и ответственности руководителей организаций ЖКХ решением коллегии министерства утверждён Комплекс мер по улучшению работы с гражданами в организациях жилкомхоза. В результате количество обращений, поступивших от граждан по системе ЖКХ в 2009 году, на 12 % меньше, чем в 2006, в том числе повторных стало меньше на 46 %. Динамика сокращения их числа в предыдущие годы выглядела так: в 2008



Служба «Одно окно» в расчетно-справочном центре ЖРЭО Первомайского района г. Минска

НАШЕ ДОСЬЕ

ЛЯПУНОВ Геннадий Васильевич.

Родился в 1960 году в Климовичском районе Могилевской области. В 1983 году окончил Белорусскую государственную сельскохозяйственную академию, в 1993 году – Академию управления при Совете Министров Республики Беларусь.

Работал начальником ПМК-7 объединения «Смоленскмелиорация» в Смоленской области России.

В 1996–2001 годах – директор Климовичского унитарного коммунального предприятия «Коммунальник».

С 2001 года – заместитель начальника, с 2004 – начальник управления жилищно-коммунального хозяйства Могилевского облисполкома.

С 2006 года – первый заместитель министра жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь.

оно уменьшилось по сравнению с 2007 на 6 %, в 2007 по сравнению с 2006 – на 10,5 %. Скажу больше: мы стремимся к постепенной минимизации числа подобных обращений. Что же касается характера поступающих обращений, то основное их количество, как показал анализ, приходится на вопросы эксплуатации и ремонта жилищного фонда – 52 %. К слову, еще 28 % составляют вопросы разъяснительного и консультационного характера и 14 % – касающиеся благоустройства. Хотя за минувший год вопросов, касающихся эксплуатации и ремонта, было на 14,5 % меньше, чем в 2007 году, и на 6,1 % меньше, чем в 2008. Это стало возможным благодаря увеличению объемов работ и совершенствованию их организации. Сказались также принятые меры по улучшению работы с населением, в том числе по реализации заявительного принципа «одно окно».

– Но, наверное, понятие «обратная связь с потребителями» в системе жилищно-коммунального хозяйства выходит за рамки работы с обращениями граждан?

– Обратная связь с потребителями осуществляется благодаря использованию различных инструментов. Большую помощь в этом, между прочим, нам оказывают средства массовой информации. В министерстве внимательно следят за тем, чтобы высказываемые замечания граждан по жилищно-коммунальной тематике тщательно отслеживались и отмеченные недостатки исправлялись. Кроме того, мы уже второй год практикуем такую форму выявления мнения граждан о работе обслуживающих организаций, как анонимное анкетирование. Для его проведения в расчетных центрах при каждом ЖЭСе раз в полгода раскладываются листы с вопросами, полученные ответы собираются и анализируются: сначала на местном и областном уровнях, а затем в министерстве. К примеру, во втором полугодии минувшего года в таком анкетировании приняли участие 5745 человек.

Этим имеющиеся каналы «обратной связи» не исчерпываются. При министерстве издаются отраслевой журнал и информационный бюллетень, на страницах которых мы стараемся давать развернутые

Коммунальные службы Гомеля приобрели с начала 2010 года 67 единиц специализированной техники



ответы на любые вопросы, интересующие читателей. Этой же цели служит и наш сайт в Интернете.

Большое значение придается и непосредственному общению руководителей различных звеньев системы жилищно-коммунального хозяйства, в том числе и центрального аппарата, с потребителями. Давно стали традицией ежегодные отчеты руководителей ЖЭСов перед населением. Скажем, за минувший год было проведено 1300 таких собраний. Кроме того, директора ЖЭСов регулярно ведут приемы на местах, на которые периодически выезжают

представители министерства, руководители теплового хозяйства, водоканала, других смежных структур. Всего руководителями организаций системы ЖКХ в 2009 году было проведено 29 569 личных и выездных приемов граждан, на которых было принято 39 578 человек, в том числе руководством центрального аппарата проведено 159 личных и выездных приемов.

Значительно расширить аудиторию подобного общения позволяют опять-таки СМИ. Только при участии работников центрального аппарата министерства в истекшем году состоялось семь прямых линий, шесть круглых столов, шестнадцать пресс-конференций, два ток-шоу, свыше тридцати интервью на радио и телевидении, опубликовано более шестидесяти статей и комментариев в прессе. Причем такие выступления всегда находят заинтересованный отклик, не даром их количество за минувший год увеличилось более чем на 7 %.

– В том, что жилищно-коммунальная тематика близка каждому, сомневаться не приходится. Но все же Вы упоминали, что вопросы, касающиеся эксплуатации и ремонта жилищного фонда, лидируют по популярности. Как обстоят дела с их решением?

– Объемы капитального ремонта из года в год возрастают. Так, в 2004 году ввод жилья после проведения ремонта составил 695,2 тыс. кв. м, за 2005 – 753, за 2006 – 857, за 2007 год – 974,8 тыс. кв. м – с ростом на 14 % к 2006, за 2008 – 1151,2 тыс. кв. м с ростом к предыдущему году на 18 %, а за 2009 – 1506,6 тыс. кв. м с ростом на 30 % к 2008 году.

Не прекращается тепловая модернизация жилых домов. Всего с 2003 года, когда началась эта работа, утеплено 776 зданий. В 2009 году введено в эксплуатацию 576,5 тыс. кв. м модернизированного жилья, что на 28 % выше по сравнению с 2008 годом.

Нельзя не отметить, что за последние два года достигнута положительная динамика по объемам замены изношенных и не отвечающих требованиям безопасности лифтов. Всего в течение 2002–2009 годов была произведена замена более 3 тыс. таких механизмов, что составляет 11 % от всех лифтов, находящихся в эксплуатации.

Опережающими темпами осуществлялся и ремонт кровель. За 2009 год его объем в стране составил 2,3 млн. кв. м, или 109 % к установленному заданию. Выполненный объем ремонта кровель в общем объеме эксплуатируемых в целом в Беларуси составил 7,9 %, что соответствует усредненному нормативу.

– Перечень стандартных услуг, традиционно оказываемых жилищно-коммунальными службами, известен: содержание жилищного фонда, водоснабжение, водоотведение, отопление, горячее водоснабжение, сбор и вывоз твердых бытовых отходов. Но впечатление, складывающееся у граждан от работы коммунальщиков, зависит от способности не только оказывать услуги качественно и в срок, но и постоянно совершенствоваться, а также предлагать что-то новое.

– В этом отношении чаяния населения и устремления коммунальных служб

совпадают. К расширению ассортимента предлагаемых услуг нас подталкивает экономическая необходимость. Потребность в собственных средствах возрастает и в связи с тем, что сейчас на селе идет активная приемка объектов водоснабжения, водоотведения, теплового хозяйства и жилищного фонда на баланс ЖКХ, и на их восстановление необходимы немалые средства. Кроме того, в результате активного проведения кампании по установке приборов индивидуального учета воды снижение водопотребления по стране составило в среднем 12 %, водоотведения – 11,8 %. Соответственно, упал объем оказываемых услуг и возник вопрос, чем компенсировать возникшую разницу.



Работы по реконструкции тепловых сетей в Бресте

С учетом наличия в распоряжении коммунальных служб солидной производственной базы поиском ответа долго заниматься не пришлось. Так, в рамках выполнения Программы развития жилищно-коммунального хозяйства на 2005–2010 годы в отрасли начал реализовываться план мероприятий по расширению номенклатуры и увеличению объема реализации дополнительных платных услуг населению. Прежде всего, был расширен перечень предлагаемых ремонтных работ. Помимо традиционного профилактического ремонта, организации жилищно-коммунального хозяйства теперь помогут желающим с облицовкой стен декоративным камнем, укладкой ламината и сайдинга, укреплением балконов и их утеплением, монтажом гипсокартона, осуществлением дизайна интерьера, моделированием, нанесением декоративной штукатурки, внутренней отделкой пластиковыми панелями.

Организации ЖКХ оказывают сейчас и услуги, ранее считавшиеся для них нехарактерными, например, открывают станции техобслуживания и мойки машин. Перечень жилищно-коммунальных услуг, доступных в сельской местности, существенно расширен за счет бурения и обустройства мелкотрубчатых скважин, устройства, ремонта, очистки и дезинфекции шахтных колодцев, культивирования и вспашки приусадебных участков, скашивания газонов, валки деревьев, замены и ремонта кровель, размола зерна, услуг грузового транспорта и др.

Наши организации открывают даже собственные магазины. Дело в том, что им приходится оказывать немало услуг предприятиям промышленности, торговли и сельского хозяйства. Некоторые из них в связи с финансовыми сложностями рассчитываются за это не деньгами, а своими товарами. Налаживая их реализацию, мы не только улучшаем снабжение работников своих предприятий и других граждан продовольствием и предметами первой необходимости, но и решаем проблему снижения дебиторской задолженности.

Несмотря на «непрофильный» характер большинства появившихся дополнительных платных услуг, население прибегает к ним довольно охотно. А почему бы и нет? Ведь при проведении, скажем, ремонта службы ЖКХ предоставляют и свои материалы, и оборудование по приемлемым ценам. Да и заехать на местную станцию техобслуживания, принадлежащую ЖКХ, к примеру, в Осиповичах, гораздо удобнее, чем добираться за тридевять земель. Вот и осваивают коммунальщики «смежные специальности». В итоге за прошлый год благодаря этому дополнительно заработано более 300 млрд. рублей. Эту практику жилищно-коммунальные организации будут расширять и в дальнейшем.

– **На качество оказываемых услуг самым непосредственным образом влияет своевременность расчетов за них.**

– К чести наших потребителей нужно отметить, что подавляющее большинство из них – добросовестные плательщики. Как следствие, за минувший год насе-

лением было оплачено чуть более 100 % выставленных платежей. Впрочем, такая ситуация наблюдается уже три последних года. Но из этого правила есть и исключения: количество должников составляет 7 % от общего числа лицевого счетов, находящихся на обслуживании, или приблизительно 185 тыс. У многих из них сохраняется задолженность еще за предыдущие годы.

Естественно, это создает препятствия для выполнения нашими службами своих обязанностей. Поэтому ни один должник не остается без внимания. В их отношении применяется комплекс мер, утвержденный заместителем премьер-министра В.П. Бурей. Основной упор делается на информирование и профилактическую работу. Только за минувший год гражданам было выставлено более 500 тыс. напоминаний о необходимости осуществлять своевременные расчеты, развернута соответствующая кампания в СМИ.

Капитальный ремонт участка проспекта Любимова в Минске



Применяются и нестандартные приемы агитационной работы. Так, граждане, имеющие задолженность до трех месяцев, получают по почте жирошки синего цвета, а свыше шести – красного, в то время как всем прочим потребителям продолжают идти обычные белые квитанции. Эта практика зародилась в регионах и сейчас внедряется по всей Беларуси. Добросовестных плательщиков, напротив, стремимся всячески поощрять. Среди тех, кто осуществляет расчеты аккуратно или даже наперед (встречаются и такие), проводятся конкурсы, победителям которых

вручаются телевизоры и другие ценные призы.

Другой разговор со злостными неплательщиками. В отношении их оформляются исполнительные надписи нотариусов и исковые заявления в суды. По решению суда в счет погашения задолженности сегодня можно удерживать уже не 20, как было раньше, а 50 % заработной платы. Но бывают ситуации, когда все перечисленные методы воздействия не помогают. В таких случаях приходится идти на непопулярный шаг – выселение. Ему за минувший год подверглось 207 семей. Однако это, повторяю, крайняя мера, чаще всего до нее не доходит, и просроченная задолженность погашается в процессе судебного разбирательства. В связи с этим сумма задолженности по стране постепенно снижается. Если на начало 2007 года она составляла 40 млрд. рублей, то на начало нынешнего – 34 млрд.

Работа по усилению ответственности за оплату жилищно-коммунальных услуг сопровождается параллельным расширением государственной поддержки граждан с низким уровнем дохода. Существенную роль в этом играет вступивший в силу с января нынешнего года Указ Президента «О государственной адресной социальной помощи». В соответствии с ним в единую систему государственной адресной социальной помощи объединены два вида государственной поддержки граждан – ежемесячное социальное пособие и безналичные жилищные субсидии, установлен единый критерий нуждаемости граждан для предоставления господдержки. Иными словами, тем, у кого среднедушевой доход не достигает установленного правительством бюджета прожиточного минимума, возможно назначение ежемесячного или единовременного социального пособия, которое может направляться, в том числе, на оплату жилищно-коммунальных услуг. При этом для назначения такой помощи граждане должны обращаться в одну инстанцию и представлять один пакет документов.

– Не исключено, что неким компромиссным решением в контексте роста стоимости энергоносителей могло бы стать проведение политики всемерной

экономии затрат и ресурсов как со стороны населения, так и коммунальных служб.

– Экономия затрат и ресурсов – основа инновационного развития жилищно-коммунального хозяйства. Вся деятельность отрасли, включая различные направления, будь то тепловое, водно-канализационное хозяйство, жилищный фонд, благоустройство или утилизация отходов и другие, подчинены этой цели. Особое внимание уделяется модернизации объектов по новым технологиям с использованием современных материалов, обеспечивающих высокую энергоэффективность.

Очень важен факт выполнения установленного целевого показателя по энергосбережению, обеспечиваемого в системе ЖКХ на протяжении ряда лет. Так, в 2006 году он составил минус 8,5 % при задании минус 8 %, в 2007 году – фактически 11,7 % при задании 11,5 %, в 2008 году – 11,9 % против 11,5 %, в 2009 году – 10,3 % при задании 10 %. Это стало возможным благодаря реализации различных мероприятий. Одним из них является замена тепловых сетей. С 2001 года по настоящее время ее объем увеличился с 124 до 725,4 км, или в 5,8 раза – до 4,6 % при нормативном объеме 4 % замены тепловых сетей от их общей протяженности. При этом 94 % сетей заменено предварительно изолированными трубами, что почти в 3,6 раза больше, чем в 2004 году. В целом замена тепловых сетей и устаревших теплообменников позволила снизить потери тепловой энергии в размере около 560 тыс. Гкал, что эквивалентно сокращению потребления природного газа в системе Минжилкомхоза на 85 млн. куб. м.

В отрасли происходит планомерное наращивание использования местных видов топлива. Их использование составило 503,3 тыс. тут, что на 18 % больше, чем в 2008 году. За 2009 год переведены на местные виды топлива 81 котельная и 118 котлоагрегатов, в результате чего доля таких энергоносителей в топливном балансе



Нынешней весной клумбы Могилева украсят 1,5 млн. цветов, выращенных в теплицах КПУП «Могилев-зеленстрой»

отрасли за прошедший год увеличилась на 3 % и достигла 28,2 %. В лидерах уверенно идут Могилевская и Витебская области, где удельный вес местных видов топлива составляет уже 44 и 43,7 % соответственно. В планах на ближайшее будущее – максимальная загрузка установленных в 2009 году котлоагрегатов и приоритетное использование местных видов топлива для горячего водоснабжения в межотопительный период.

В организациях жилищно-коммунального хозяйства также активно внедряются электрогенерирующие мощности. В минувшем году было введено в эксплуатацию 7,3 МВт электрогенерирующих мощностей на 6 котельных, что по-

Производственные будни УП «ЖЭС-42 ЖРЭО Советского района г. Минска»



зволило получить экономию денежных средств на оплате электрической энергии, повысить эффективность использования природного газа.

– Какой вклад в копилку экономии вносит население?

– наших граждан в этом плане заметно дисциплинировала установка индивидуальных приборов учета на подачу воды. Люди приучаются считать.

Правда, 2 % населения до сих пор отказывается от установки приборов учета воды: из-за состава семьи или по каким-то иным причинам. Однако для тех, кто не торопится распорядиться с расточительностью и не установил приборы индивидуального учета, существуют механизмы экономического заинтересования, в частности, решением правительства с мая 2009 года применяются более высокие тарифы на водоснабжение.

– А может ли само оказание жилищно-коммунальных услуг стать полем для снижения затрат?

– Не только может, но и давно является. Полученная за счет внедрения энергосберегающих мероприятий, оптимизации труда общая сумма экономии средств за 2007–2009 годы превысила 500 млрд. рублей. В текущем году Минжилкомхозом совместно с облисполкомами и Минским горисполкомом разработана и доведена до исполнения система мер, предусматривающая дальнейшее сокращение затрат, связанных с оказанием жилищно-коммунальных услуг населению, в размере не менее 4 % в сопоставимых условиях к уровню 2009 года. Это позволит сберечь порядка 90 млрд. рублей. Реализуется и отраслевая программа по разработке новых и пересмотру действующих норм и нормативов по нормированию труда, в соответствии с чем планируется снижение трудоемкости.

– Снижать затраты при оказании жилищно-коммунальных услуг, одновременно обеспечивая их высокое качество, способны только высококвалифицированные специалисты. Достаточно ли таких в отрасли?

– Обеспеченность кадрами в системе ЖКХ сегодня достигает 95–97 %. Практически весь руководящий состав организаций, как низшего, так и среднего, и высшего звена, имеет высшее образование. Кроме того, не менее 20 % специалистов ежегодно проходят переподготовку, для чего в каждой области существуют учебные центры. Большинство работников жилищно-коммунального хозяйства – высококвалифицированные специалисты, настоящие профессионалы своего дела. Многие работают в системе по 30–40 лет, сложились уже и настоящие трудовые династии.

И лучше всего квалификацию и мастерство работников жилищно-коммунальных служб подтверждает мнение самих потребителей. В книгах жалоб и предложений, которые ведутся при каждом ЖЭСе, не менее трети, а то и более составляют выражения искренней благодарности людям, чья работа – приносить в наш дом тепло, свет и многое другое, что обеспечивает комфорт и уют.

Беседовала Галина МОХНАЧ