Жилищники меняют имидж

1 апреля 25-летний юбилей отмечает северодвинская жилищная организация с самым понятным названием. Если живёшь на острове Ягры, в случае чего звони в СМУП «ПЖКО «Ягры». Или пиши. Или читай новости управляющей компании в соцсетях: ягринские жилищники успешно взяли курс на полную информационную открытость предприятия. Конечно, сотрудники ЖКХ работали на Яграх и до 1 апреля 1996 года. Тогда коммунальщики отделились от «Звёздочки», и образовалось независимое предприятие, которое продолжило обслуживать жилой фонд острова. О том, как работает ЖКХ в век информационных технологий, беседуем с директором ПЖКО «Ягры» Татьяной Салабаевой.

Фото Владимира Ларионова

СМУП «ПЖКО «ЯГРЫ» – 25 ЛЕТ

- Татьяна Сергеевна, с какими сложностями столкнулось предприятие в 1996 году?

- Я пришла в 1998-м работать в ЖКО «Ягры» маляром. Трудности были, как у всех: задержка зарплат, хлеб по карточкам и продукты по талонам. Кому в 90-е было легко? Главное, предприятию удалось сохранить коллектив и структуру… Но нам повезло жить в 21 веке, так что давайте говорить о хорошем.

- Давайте! Какие главные задачи ставит перед собой предприятие сегодня?

- Задача номер один для группы управляющих компаний «Ягры» – формирование положительного имиджа жилищника: человека, с которым хочется идти на диалог и совместно решать проблемы. Об этом я говорю работникам на каждом собрании, на всех праздниках предприятия. Нам необходимо каждый день противостоять тому негативу, который сыплется на сферу ЖКХ. Нас очень много проверяют надзорные органы. Результаты проверок разные, но в СМИ говорят лишь о плохом. Противопоставить мы можем только свою работу.

На предприятии разработана и налажена многоступенчатая система контроля качества работ. Назначаются ответственные исполнители, проводятся регулярные рейды из сотрудников предприятия, я сама с замом и главным инженером хожу на проверки: по звонку, по собственным каким-то сомнениям, по информации в соцсетях, иду и проверяю лично.

Энергосбережение – также одно из основных направлений сегодня. Проделан огромный объём работ: более чем в ста домах заменены окна в подъездах на пластиковые, в первую очередь на нижних этажах, утеплены трубопроводы – это позволяет хранить тепло в квартирах. Морозная зима показала, что проблем внутри многоквартирных домов у нас нет. На магистралях – да, были аварии, в домах – нет.

Также меняем светильники на светодиодные с датчиками движения. Выполнена большая работа по ремонту инженерных коммуникаций и замене розливов. Сегодня мы редко получаем жалобы о том, что в квартиру плохо поступает холодная вода. Внутри квартиры могут быть проблемы, но мы и тут приходим, консультируем, что нужно сделать.

На вопрос «Как пандемия отразилась на работе предприятия?» ответила замдиректора Мария Климантова. Она и программист ПЖКО «Ягры» Андрей Конев ведут группу предприятия в соцсети.

- 24 марта 2020 года нам пришлось приостановить приём посетителей. Пожилые люди, конечно, приходили с вопросами каждый день. Но закрытые двери заставили стать более открытыми информационно. Группа в социальной сети «ВКонтакте», которая появилась ещё в 2017 году, в 2020-м она стала очень популярна. Работа в группе ***vk.com/pgko29*** круглосуточная. И вечером проверяем сообщения, и в выходные. Отвечаем людям на вопросы. Часто даже на те, что не в компетенции жилищников: дороги, освещение… Даём контакты, куда обратиться. Конечно, работает и круглосуточная аварийно-диспетчерская служба. Но, когда случается какая-то авария, мы сразу в группе пишем новость, чтобы снизить нагрузку на диспетчерскую, и жителям не приходится слушать короткие гудки в телефоне. Пандемия подтолкнула нас к современным методам работы, мы активнее используем соцсети и электронную почту. Например, у квартиры сменился собственник. Нам пишут «Вконтакте»: как изменить фамилию в счетах? Отвечаю: кидайте фото документов в сообщениях. И всё, мы вносим изменения в базу. Так же можно заказать справку. Если на документе не нужна синяя печать, то можно и не встречаться. Заявления и жалобы тоже пишут в соцсети или на электронную почту. Благодарности, к слову, часто присылают.

Возвращаемся к беседе с Татьяной Салабаевой:

- Насколько важно для эффективной работы предприятия взаимодействие с собственниками?

- Очень важно. Активно ведётся работа по созданию советов домов. Нужно, чтобы жильцы знали проблемы своего дома и сами определяли очерёдность решения этих проблем. Одному нужна парковка, другому газон с цветами, третьему – ничего. Создание совета помогает избегать конфликтов. Поменять окно или отремонтировать подъезд – в рамках текущего ремонта совет может принимать решение без собрания собственников и бумажной волокиты.

Мы организуем много конкурсов среди жителей. Так, к новому году выбирали самое нарядное окно. К юбилею провели конкурсы «Лучший двор» и «Лучший подъезд». Летом проходила акция «День соседей». Жители нескольких домов наводили марафет на своей территории: подкрашивали скамейки, поребрики. Мы обеспечили их краской, инструментом, организовали. Так мы вовлекаем жителей в общественную жизнь Ягр, в добрососедские отношения. На конкурсах люди знакомятся между собой и начинают бережнее относиться к своему двору.

Каждый год мы высаживаем клумбы. Активно ставим леерные ограждения, это единственный способ уберечь цветы, газоны и детские площадки от автомобилей. Поощряем собственников в их начинаниях, когда они разбивают клумбы, и обязательно ставим ограждения. Мы очень много убираем колёс, но на их место также ставим заборчики. Много ремонтируем подъездов. А их сохранность уже зависит от собственников.

- Есть ли у ПЖКО «Ягры» сложности с кадрами?

- Молодые кадры, которые приходят на предприятие, – это активные, образованные специалисты. Они работают с желанием и параллельно учатся. Работа у нас сложная: огромный объём, много общения с людьми, многозадачность. Сюда идут только по призванию. Некоторых хватает на месяц-два такой работы, другие остаются на долгие годы. Текучки у нас нет.

Но на сегодня есть вакансии: дворник, уборщик, сантехник. Мы готовы трудоустроить ответственных и порядочных людей.

Работа жилищников, в основном, рутинна и незаметна. И хорошо, если незаметна! Но есть и большой проект, инициатором которого стало ПЖКО «Ягры» – это мурал на фасаде пятиэтажки по адресу Бутомы, 10. «Две сосны» украсили Ягры с подачи жилищников, это они обратились к общественнику, к слову, ягринцу, Илье Кузубову с предложением украсить фасады на острове. Оказали и финансовую поддержку. Сейчас в планах фрески на фасадах домов на Октябрьской, 59, Приморском, 38 и Бутомы, 7.

Юлия КУЗНЕЦОВА