

О работе организаций ЖКХ Брестской области по улучшению качества предоставляемых услуг

Система жилищно-коммунального хозяйства Брестской области ведет целенаправленную работу по выполнению показателей Государственной программы «Комфортное жилье и благоприятная среда» на 2021-2025 годы», по реализации Директивы Президента Республики Беларусь № 7, и иных доведенных заданий облисполкомом и Министерством жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь.

Для улучшения качества обслуживания населения в области создан единый областной Контакт-центр с коротким номером 115.

Благодаря возможностям программного продукта специалисты Контакт-центра в полной мере владеют информацией о проводимой в области работе в жилфонде, отключениям, а также проблемных вопросах по каждому региону.

Без внимания не остаются вопросы повышения качества предоставляемых жилищно-коммунальных услуг, обеспечение социальной защиты населения при оплате жилищно-коммунальных услуг (далее – ЖКУ) и прозрачная справедливая тарифная политика, то есть те основные вопросы, которые сегодня больше всего беспокоят людей.

С 2018 года, благодаря ежедневному мониторингу и контролю, количество просроченных заявок снижено с 28 до 12 %, увеличено количество исходящего обзвона до 43 %, время ожидания ответа оператора сокращено в среднем до 1 минуты, что, несомненно, привело к улучшению качества предоставляемых ЖКУ.

Каждый год наблюдается рост количества звонков, поступающих на короткий номер 115, однако, благодаря большому количеству предоставляемой исполнителями информации, количество консультаций населения специалистами Контакт-центра приближается к 50 % от общего числа обращений.

Стоит отметить, что особое внимание уделяется информированности населения в вопросах ЖКХ. За I полугодие т.г. работники отрасли выступали, публиковались, давали разъяснения более 400 раз.

Одними из критериев, по которым можно оценить проводимую работу, являются поступающие обращения граждан и юридических лиц, а также претензии на оказанные ЖКУ.

Тематика, которую население чаще всего поднимает в своих обращениях, выглядит следующим образом:

34 % всех обращений, как правило, касается благоустройства и содержания населенных пунктов. Это чаще всего ремонт улично-дорожной сети и санитарное содержание общегородских и дворовых территорий. Решение данных вопросов осуществляется в рамках реализации государственной и областной программ наведения порядка на земле. В текущем году на благоустройство и содержание населенных пунктов из средств областного и местных бюджетов уже направлено более 54 млн. руб.

С учетом выделенных ассигнований выполнен значительный комплекс работ, в том числе поднимаемых в обращениях.

В частности выполнен ямочный ремонт 82 тыс. м², сплошное асфальтирование 145 тыс. м² дорожного покрытия улиц населенных пунктов, текущим ремонтом отремонтировано более 2 % дворовых территорий, ликвидировано 323 несанкционированных свалок, высажено более 30 тыс. деревьев и кустарников.

31 % всех обращений касается ремонта, эксплуатации и содержания жилищного фонда. В первую очередь - капитальный ремонт жилищного фонда и проведение его тепловой модернизации, а также проведение текущего ремонта отдельных конструктивных элементов.

С целью решения поднимаемых вопросов в текущем году в графики капитального ремонта включено 129 объектов площадью 360,6 тыс. м², из которых 79 площадью 183,3 тыс. м² уже введены в эксплуатацию.

Для решения вопросов по тепловой реабилитации жилых домов апробирован механизм выполнения данных работ в рамках проведения капитального ремонта и действия Указа Президента Республики Беларусь № 327 «О повышении энергоэффективности многоквартирных жилых домов».

Нормой данного Указа уже воспользовались жители 7 домов Брестской области. Государством им была предоставлена возможность оплатить только 50 процентов понесенных затрат с рассрочкой платежа с 10 до 15 лет.

14 % всех обращений касаются оплаты ЖКУ.

Основными причинами обращений по данному вопросу является изменение тарифов, а также оказание государственной поддержки отдельным категориям граждан для частичной оплаты ЖКУ.

В текущем году тарифы менялись 3 раза – с 1 января были утверждены новые тарифы на 2021 год, с 1 июня т.г. – увеличен тариф по теплоснабжению; снижены тарифы по обращению с твердыми коммунальными отходами, техническому обслуживанию жилых домов, по техническому обслуживанию лифта и по санитарному содержанию вспомогательных помещений, в связи с введением нового тарифа по управлению общим имуществом совместного домовладения.

Кроме того, с 1 сентября введен новый порядок начисления платы за предоставление услуги по техническому обслуживанию лифта и санитарному содержанию вспомогательных помещений.

В целях обеспечения оказания малообеспеченным и социально уязвимым слоям населения государственной поддержки – 2,5 тыс. семей предоставлены безналичные жилищные субсидии на общую сумму более 296 тыс. рублей, в том числе по выявительному принципу – 277,2 тыс. рублей, по заявительному принципу – 18,8 тыс. рублей.

11,8 % всех обращений касаются качества водоснабжения.

В текущем году с учетом выделенного финансирования планируется построить 29 станций обезжелезивания, из которых 23 уже введены в эксплуатацию. Реализация данного мероприятия дополнительно позволит обеспечить качественной питьевой водой более 17,8 тыс. населения, проживающего на территории области.

Одним из важных направлений является развитие сетей водоснабжения в рамках действия Указа Президента Республики Беларусь № 488 от 22 декабря 2018 г.

За период 2016-2020 гг. выполнена реализация 74 проектов, на которые были направлены бюджетные средства в размере 6,9 млн. рублей. В рамках данных проектов построено 30,7 км сетей водоснабжения и 35,5 км. сетей канализации.

В текущем году на условиях равно долевого софинансирования населения и бюджета на 13 объектах ведется строительство 18,3 км сетей водоснабжения и 5,7 км сетей канализации. Еще на 22 объекта уже имеется проектно-сметная документация, их реализация запланирована на 2022-2023 гг.

Также произведена замена 27,4 км сетей водоснабжения и 12,9 км сетей канализации с превышенным нормативным сроком эксплуатации.