

2 Новая спецтехника
для Воронежа

7 Кризис обостряет проблему
неплатежей

8 Работа для хрупких девушек
с крепкими нервами

8 Династия:
150 лет общего стажа

ВИЗИТ

«РОСВОДОКАНАЛ» – ПРИМЕР УСПЕШНОЙ РАБОТЫ В РЕГИОНАХ



Андрей Чибис, замглавы Минстроя России, главный государственный жилищный инспектор

ГЛАВНЫЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЖИЛИЩНЫЙ ИНСПЕКТОР, ЗАМЕСТИТЕЛЬ ГЛАВЫ МИНСТРОЯ РОССИИ АНДРЕЙ ЧИБИС В ХОДЕ РАБОЧЕЙ ПОЕЗДКИ ПОСЕТИЛ СТАНЦИЮ ОБЕЗЖЕЛЕЗИВАНИЯ КРАСНОДАРСКОГО ВОДОКАНАЛА, ВХОДЯЩЕГО В ГРУППУ КОМПАНИЙ «РОСВОДОКАНАЛ». ВАЖНОМУ ГОСТЮ

ПОКАЗАЛИ ПРИНЦИП РАБОТЫ ОБОРУДОВАНИЯ СТАНЦИИ, ЗАПУСК КОТОРОЙ ПОЗВОЛИЛ УЛУЧШИТЬ КАЧЕСТВО ВОДЫ ДЛЯ 70 ТЫСЯЧ КРАСНОДАРЦЕВ. В РАМКАХ ВИЗИТА АНДРЕЯ ЧИБИСА В КРАСНОДАР ОБСУЖДАЛСЯ ПРОЦЕСС ТРАНСФОРМАЦИИ СУЩЕСТВУЮЩЕГО ДОГОВОРА АРЕНДЫ ООО «КРАСНОДАР ВОДОКАНАЛ» В КОНЦЕССИОННОЕ СОГЛАШЕНИЕ. ЗАМГЛАВЫ МИНСТРОЯ ОЦЕНИЛ РАБОТУ ГРУППЫ КОМПАНИЙ ВО ВСЕХ РЕГИОНАХ ПРИСУТСТВИЯ И КРАСНОДАРЕ В ЧАСТНОСТИ, КАК РАЗУМНУЮ И АДЕКВАТНУЮ. ОН ВЫРАЗИЛ УВЕРЕННОСТЬ, ЧТО «РОСВОДОКАНАЛ» СПОСОБЕН ОБЕСПЕЧИТЬ КРАСНОДАРЦЕВ КАЧЕСТВЕННЫМИ УСЛУГАМИ ВОДОСНАБЖЕНИЯ И ВОДООТВЕДЕНИЯ.

«НА ПРИМЕРЕ УСПЕШНЫХ ПРОЕКТОВ В РЕГИОНАХ МЫ ВИДИМ, ЧТО КОНЦЕССИЯ, КАК ИНСТРУМЕНТ МОДЕРНИЗАЦИИ ИНФРАСТРУКТУРЫ ЖКХ, НА СЕГОДНЯШНИЙ ДЕНЬ ЯВЛЯЕТСЯ САМЫМ ЭФФЕКТИВНЫМ», – ПОДЧЕРКНУЛ АНДРЕЙ ЧИБИС.

ЗАММИНИСТРА ЖКХ ТАКЖЕ КОСНУЛСЯ ТЕМЫ ЗЛОСТНЫХ НЕПЛАТЕЛЬЩИКОВ НА ПРИМЕРЕ ДОЛГА ОАО «АТЭК» КРАСНОДАРСКОМУ ВОДОКАНАЛУ.

АНДРЕЙ ЧИБИС НАЗВАЛ НЕДОПУСТИМЫМ ТО, ЧТО МЕЖДУ ПРЕДПРИЯТИЯМИ И ОРГАНИЗАЦИЯМИ СУЩЕСТВУЮТ ОГРОМНЫЕ ДОЛГИ. «МЫ ЭТУ СИТУАЦИЮ ПРЕКРАТИМ. ДО КОНЦА ГОДА ПЛАНИРУЕТСЯ ПРИНЯТЬ СООТВЕТСТВУЮЩИЕ ПОПРАВКИ К ЗАКОНУ, ПО КОТОРЫМ НЕ ПЛАТИТЬ КОНТРАГЕНТУ БУДЕТ ДОРОЖЕ, ЧЕМ КРЕДИТОВАТЬСЯ В БАНКЕ», – ЗАЯВИЛ ОН.

ТЕНДЕР

ТРУБА ЗОВЕТ

УК «РОСВОДОКАНАЛ» ОБЪЯВИЛ ЦЕНТРАЛИЗОВАННЫЙ ТЕНДЕР ПО ПОСТАВКЕ ПОЛИЭТИЛЕНОВЫХ ТРУБ ДЛЯ СНАБЖЕНИЯ ВОДОКАНАЛОВ ГРУППЫ КОМПАНИЙ.

Трубы предназначены как для производственных ремонтов, так и для реализации инвестиционной программы. Закупленные материалы будут передаваться безвозмездно контрагентам для проведения подрядных работ, что облегчит затраты партнеров ГК «Росводоканал».

Полиэтиленовые трубы позволяют существенно уменьшить аварийность, опасность загрязнения питьевой воды, значительно облегчают монтаж, а также позволяют использовать бестраншейные технологии прокладки. Общая длина закупаемых труб – 135 км, стоимость – 145 млн руб. Итоги закупочной процедуры будут подведены до конца декабря.

Перед открытием тендера для привлечения партнеров и эффективного информирования департамент по управлению закупочной деятельностью УК провел круглый стол с презентацией условий централизованного тендера, на который приглашались все производители трубной продукции России и Казахстана.

Это не единственные централизованные закупки «Росводоканала» – открыты тендеры на запорную и регуливающую арматуру (120 млн руб.), а также на спецодежду и спецобувь (30 млн руб.).

Проведение «Росводоканалом» централизованных закупок позволяет повысить экономический эффект за счет усиления конкуренции и соответствует последним рекомендациям ФАС России о проведении консолидированных закупок. Размеры экономии, полученной за 9 месяцев 2015 года, составили 500 млн руб. – это почти четверть от плановых закупочных цен.



РЕЙТИНГ

ДВИЖЕМСЯ В ЭКОЛОГИЧНОМ НАПРАВЛЕНИИ

РЕГИОНАЛЬНЫЕ ВОДОКАНАЛЫ ГРУППЫ КОМПАНИЙ «РОСВОДОКАНАЛ» ВОШЛИ В РЕЙТИНГ ЭКОЛОГИЧНОГО РАЗВИТИЯ ГОРОДОВ РОССИИ-2014.

Инициатор составления рейтинга – Минприроды России. Методика оценки охватывает вопросы охраны окружающей среды, учитывает международные рекомендации и опыт аналогичных рейтингов для других стран и регионов.

Воронеж занял второе место в категории «Водопотребление и качество воды» и четвертое место в итоговом рейтинге. В «Росводоканал Воронеж» действует система очистки воды, которая включает в себя использование современных реагентов и технологий, позволяющих обеспечивать высокое качество питьевой воды. Воронеж – это один из немногих городов России, где водоснабжение полно-

стью осуществляется из подземных источников.

Омск занял четвертое место в категории «Водопотребление и качество воды» и уже второй год подряд входит в пятерку российских городов с лучшей питьевой водой. Высокие позиции в рейтинге – результат эффективной работы системы многоступенчатой очистки, действующей в «Росводоканал Омск». Применение современных технологий обеспечивает горожан водой достойного качества и сохраняет экологию Иртыша.

Барнаул занимает шестое место в категории «Водопотребление и качество воды» и восьмое место в категории «Управление воздействи-

ем на окружающую среду». Обеспечивать стабильно высокое качество воды позволяет система очистки с использованием современных технологий и химических реагентов, которая действует в компании «Росводоканал Барнаул».

С учетом других показателей экологического рейтинга за 2014 год, Омск занимает итоговое десятое место и опережает 84 города страны, а Барнаул – четырнадцатое место из 94.

Кроме того, в рейтинге отмечены и другие города группы компаний: Краснодар занял четвертое место в итоговом рейтинге, Оренбург – двадцатое, Тюмень – семьдесят девятое, Тверь – восемьдесят первое.



НОВОСТИ

В БАРНАУЛЕ МОДЕРНИЗИРОВАЛИ НАСОСНУЮ СТАНЦИЮ

«Росводоканал Барнаул» завершил модернизацию насосной станции 2-го подъема. На эту станцию поступает вода с очистных сооружений речной воды, затем она частично уходит в разводящую сеть, а частично – на насосную станцию 3-го подъема. Модернизация объекта решает сразу несколько задач: повышение качества водоснабжения, экономия электроэнергии, увеличение безремонтного периода в работе оборудования, что дает дополнительный экономический эффект. Инвестиции в проект составили почти 40 млн руб.

Работы по модернизации начались в марте 2015 года. В настоящий момент ведется наладка оборудования и его тестирование.

За полгода здесь построена станция частотного управления двумя синхронными электродвигателями насосных агрегатов мощностью 1000 кВт и 800 Вт. Также был установлен насосный агрегат двухстороннего входа NijhuisVenus 1-500.800C с электродвигателем для работы с преобразователем частоты.



В ТЮМЕНИ МЕНЯЮТ АВАРИЙНЫЕ СЕТИ

Более пятидесяти наиболее аварийных участков водопроводной сети заменили специалисты компании «Росводоканал Тюмень» в рамках реализуемой инвестиционной программы с 2012 по 2015 годы. Общая протяженность замененных водосетей составила 17,87 км.

Из 58 объектов, запланированных на 2012-2015 годы, на 55 строительно-монтажные работы завершены, по 45 уже получено положительное заключение от службы техническо-

го контроля администрации Тюмени. Также в планах до конца года закончить работы по трем оставшимся объектам. В рамках проекта внедрения автоматизированной системы управления технологическим процессом скоро появится возможность управлять режимами подачи воды в город в реальном времени. Кроме того, специалисты тюменского водоканала уже провели подготовку к реализации мероприятий, запланированных в инвестиционной программе на 2016 год.

В ВОРОНЕЖЕ ПРИОБРЕЛИ НОВУЮ СПЕЦТЕХНИКУ



В рамках инвестиционной программы ООО «РВК-Воронеж» приобретает новую спецтехнику для улучшения производственной деятельности. Современное оборудование позволит выполнять замену сетей водоснабжения, водоотведения и каналов под электрические кабельные линии в больших объемах, но с меньшими затратами.

В частности, в начале октября на предприятии появилась установка горизонтального направленного бурения (ГНБ ХСМГХЗ320Е), а также трал для ее транспортировки. ГНБ позволяет проводить работы по замене устаревших

водопроводных линий диаметром до 800 мм без разрывов, не нарушая дорожного покрытия. Фирма-поставщик провела обучение воронежских специалистов. Приобретенные водоканальцами навыки работы на новом оборудовании сначала оценят представители поставщика, а после успешного прохождения практического экзамена предприятие оплатит поставку. В настоящее время воронежский водоканал ожидает ордер на производство земельных работ. В ближайших планах провести с помощью ГНБ первую замену 180 м сетей.



В ОМСКЕ РЕКОНСТРУИРОВАЛИ ВОДОПРОВОД

К строительству нового водопровода на улице Ленина «ОмскВодоканал» подошел со всей ответственностью. Во-первых, для этих целей была скорректирована инвестиционная программа предприятия, во-вторых, компания в кратчайшие сроки выполнила значительный объем работ, в-третьих, для строительства нового водопровода использовались только самые современные материалы и технологии.

В общей сложности за три месяца «ОмскВодоканал» построил водопроводные сети протяженностью 2200 м, и заменил 42 колодца. При прокладке нового водопровода использовались полиэтиленовые трубы с защитным покрытием. Новый трубопровод вы-

держивает давление в 16 атмосфер, при рабочем нормативе – в 8 атмосфер. Часть работ по прокладке коммуникаций была выполнена методом горизонтально-направленного бурения. Сейчас подрядные организации ведут монтаж оборудования в колодцах. После чего потребители будут подключены к новому водопроводу. Специалисты уверены, что новые коммуникации прослужат не менее 100 лет.

Для сравнения, в начале века строительство водопровода длилось 3 года траншейным методом. Использовались в то время чугунные трубы, которые прослужили более двух сроков эксплуатации.

В ОРЕНБУРГЕ ПОВЫШАЮТ ЭНЕРГОЭФФЕКТИВНОСТЬ

«Росводоканал Оренбург» участвует во II Всероссийском конкурсе реализованных проектов ENES-2015 по экономии электроэнергии и повышению энергоэффективности. На открытое интернет-голосование представлен проект мероприятий «Оренбург Водоканала» по энергосбережению в 2014–2015 годах.

Значительная экономия электроэнергии была достигнута на предприятии после ввода в эксплуатацию нового насосного оборудования на Ново-Сакмарском водозаборе, – рассказывает главный энергетик ООО «Оренбург Водоканал» Виталий Вражнов.

Нынешним летом была произведена замена сразу двух насосных агрегатов на насосной станции III подъема Ново-Сакмарского водозабора. В рамках инвестиционной программы предприятия затраты на их приобретение и установку составили около 30 млн руб.

Модернизированное оборудование отвечает всем современным требованиям и обладает высокими техническими характеристиками. Экономия электроэнергии только за один месяц в сравнении с аналогичным периодом прошлого года составила более



235 тыс. кВт/ч или 847 тыс. руб. в денежном выражении.

Новые насосные агрегаты повысили надежность городских сетей водоснабжения. Благодаря их возможности поддерживать заданное давление на выходе из насосной станции, снизились непроизводительные потери воды и уменьшилась вероятность возникновения гидроударов и аварийности на сетях.

Ново-Сакмарский водозабор обеспечивает бесперебойным водоснабжением почти половину жителей областного центра. Качество поставляемой воды полностью соответствует гигиеническим требованиям.

В ТВЕРИ РЕШИЛИ ВОПРОС С ДОЛГОСТРОЕМ

Специалисты «Росводоканал Тверь» привели в эксплуатационное состояние водозаборный узел в поселке Элеватор. Этот объект незавершенного строительства, простоявший без дела около 10 лет, город совсем недавно передал тверскому водоканалу. Работы были проведены менее чем за два месяца, и теперь многолетняя проблема качества воды в поселке практически решена.

За годы простоя насосы на скважинах и на станции были не раз затоплены и пришли в негодность. Часть пришлось ремонтировать, другую просто заменить. Огромной работы потребовало приведение в рабочее состояние фильтров, задерживающих железо. Чтобы избавиться от отложений, пришлось вести продолжительную промывку в форсированном режиме, затем восстанавливать загрузку фильтров.

Роспотребнадзор уже подтвердил, что качество воды соответствует нормативам по органолептическим показателям. Мощность станции – 800 кубометров воды в сутки – позволит полностью удовлетворить потребность жителей поселка в качественной воде.

4 Новая структура: стало лучше?!

5 Заработал водозаборный узел в поселке Элеватор

6 Алексей Иванов: 30 лет с Водоканалом

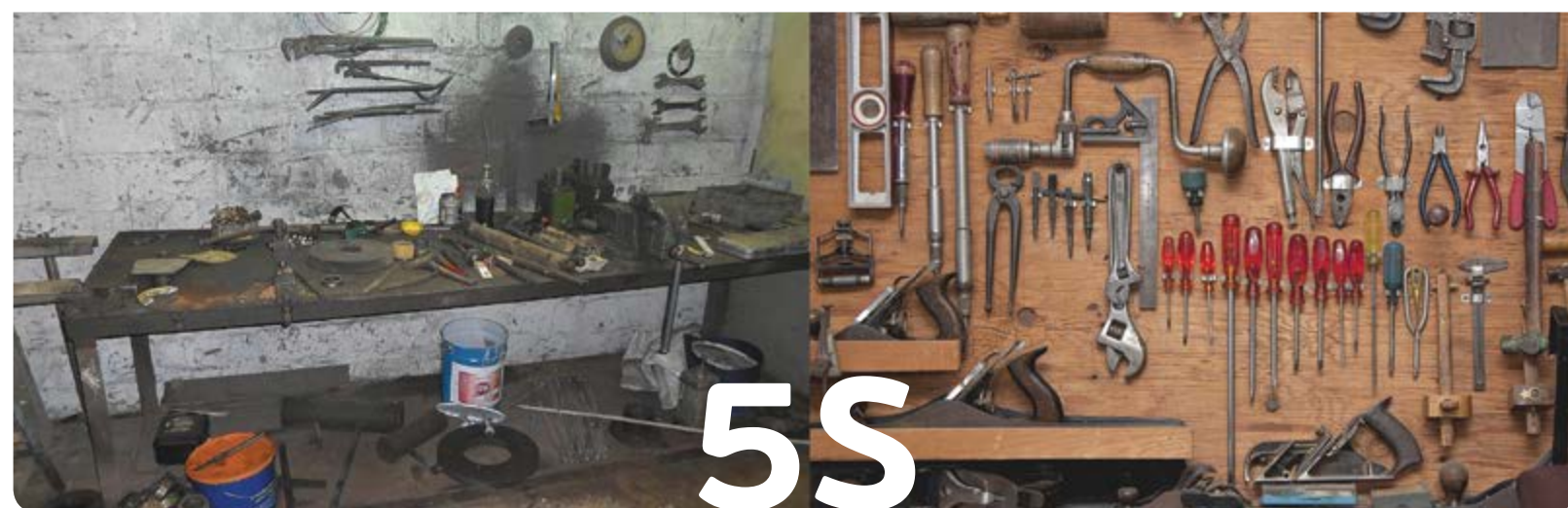
РЕИНЖИНИРИНГ

5S – философия бережливого производства



В ПОСЛЕДНИЕ НЕДЕЛИ В УПРАВЛЕНИИ ПРОИСХОДИТ НЕОБЫЧНОЕ ДВИЖЕНИЕ. К КОНЦУ ДНЯ НАКАПЛИВАЕТСЯ ПРИЛИЧНОЕ КОЛИЧЕСТВО КОРОБОК НА ВЫБРОС. ПОХОЖЕ, СОТРУДНИКИ РАЗГРЕБАЮТ БУМАЖНЫЕ ЗАВАЛЫ, НАКОПЛЕННЫЕ В КАБИНЕТАХ ЗА МНОГО ЛЕТ. ЭТО 5S В ДЕЙСТВИИ?

Система организации и рационализации рабочего места 5S – один из инструментов бережливого производства. Была разработана в послевоенной Японии. Одной из первых эту технологию внедрила на своих заводах компания Toyota. За ней подтянулись многие европейские и американские компании, такие как Siemens Corporation, Hewlett-Packard, Sauer Sundstrand и др. Внедрение системы 5S на «Тверь Водоканале» уже началось. После курса лекций, проведенных советником генерального директора УК «Росводоканал» Игорем Пастернаком, не осталось ни одного руководителя, от линейного до гендиректора, который бы не знал, что это такое. И. Пастернак особенно отмечает, что пилотные участки для отработки принципов 5S определились по инициативе самих сотрудников предприятия. Быть первопроходцами вызвались коммерческая и финансовая дирекции. Опыт подобной работы на других крупных предприятиях приводил к тому, что количество сданной макулатуры ис-



числялось тоннами. Что уж говорить о завалах металлолома в производственных подразделениях. Хотя, разумеется, это «побочный» положительный эффект. Главное – в другом. Что же такое система 5S? Это метод организации рабочего пространства, который значительно повышает эффективность и улучшает корпоративную культуру. Под рабочим пространством понимается не только рабочий стол с компьютером или зона основного оборудования, но и планировка офисной или производственной площади, места хранения

документации (электронно- и бумагоносителей), материалов, готовой продукции и т.д. (см. рис. 1).

Система 5S относится к идеологии непрерывного совершенствования, это изначально

рез разовый проект нельзя. Это, как правило, череда проектов, связанных с перепроектированием бизнес-процессов с учетом применения других управленческих технологий и в сочетании с другими управ-



Также очень часто задают вопросы: а можно ли изменить порядок шагов в 5S; почему «Сортировка» является шагом №1, а «Свои места для всего» – шагом №2? Обязателен ли такой порядок или можно действовать по-другому? Обязателен. Потому что начинать надо всегда с вопроса: ЧТО следует делать? Эта роль отведена «Сортировке». На этом этапе нужно отделить нужное от ненужного, хорошее от плохого, часто используемое от бесполезного, часто используемое от редко используемого. Сделать это помогут яркие бирки. Например, красные – на предметы, в отношении которых надо подумать, что с ними делать. Впоследствии часть просто выбрасывать. Мы не будем искать свое место для ненужного. Оставшееся рассортировать по темам. Следующий шаг – «Свои места для всего» – заключается

заложено в одном из пяти С. Поэтому реализовать ее че-

ленческими инструментами (рис. 2).

Взаимосвязь 5С с другими управленческими инструментами



в рациональном расположении участвующих в работе предметов. Например для производства – это инструмент, оснастка, а для офиса – документы, канцелярские принадлежности. Все, что часто используем, должно находиться на расстоянии вытянутой руки, остальное – с учетом частоты использования. Возврат предметов на место должен быть так легок, чтобы делать не глядя и не думая. Управлять рабочим пространством на производственных площадях поможет, например, разметка зон, нанесенная прямо на пол. На этапе «Стандартизация» работникам прививаются

новые правила, которые должны стать привычками. Как показывает практика, уже во время выполнения пилотного проекта персонал чувствует пользу для себя и начинает менять свое отношение к технологии. Люди начинают мыслить позитивно, то есть оценивать, насколько практичны и выгодны их действия (рис. 3). Это способствует увлечению «Совершенствованием» – пятым шагом системы 5S. Так люди втягиваются

Переосмысление собственной регулярной деятельности

- Сколько времени я трачу на поиск нужной мне информации/ предмета?
- Какой документ/предмет можно переставить на рабочем пространстве так, чтобы пользоваться им более эффективно?
- Отправляется ли одна и та же информация в несколько мест в разных форматах?
- Хранится ли одна и та же информация на электронно- и бумагоносителе?
- Каких проблем можно было бы избежать, если регулярно проводить уборку на рабочем пространстве?
- Для чего нужен этот документ?
- Какие предложения я могу дать по усовершенствованию деятельности?
- И т.д.



в процесс непрерывного совершенствования, который является основой концепции «Бережливого производства». Наведя порядок, каждый становится творцом, проектируя бизнес-процессы на своем уровне. Как всякая новация, эта наверняка столкнется с проблемами. Например будет воспринята примитивно, как генеральная уборка. Скептики говорят, что начать получится, а вот сделать систему прави-

лом, нормой жизни – вряд ли. К тому же жестких стандартов внедрения не существует, подразделения начнут действовать по-разному, это тоже не будет способствовать развитию системы 5S на предприятии. Однако Игорь Пастернак любит повторять выражение Сергея Королева, который говорил: «Порядок освобождает мысль». Вот почему процесс изменений в компании полезно начинать с изменения рабочего пространства.

МНЕНИЯ

Новая структура: стало лучше?!

ВСЬ СЕНТЯБРЬ И ОКТЯБРЬ ШЛА ПОДГОТОВИТЕЛЬНАЯ РАБОТА К ТОМУ, ЧТОБЫ ПЕРЕСТРОИТЬ СТРУКТУРУ ПРОИЗВОДСТВЕННО-ТЕХНИЧЕСКОЙ ДИРЕКЦИИ «ТВЕРЬ ВОДОКАНАЛА». И УЖЕ БОЛЬШЕ МЕСЯЦА КАК ОНА ВНЕДРЕНА. МОЖНО ПОДВЕСТИ ПЕРВЫЕ ИТОГИ

В новой структуре было выделено три стрима, иначе говоря, направления блока. Первый – блок главного инженера. Он должен заниматься планированием всех работ Водоканала на основе глубокого анализа данных и уже имеющихся результатов. Второй – дирекция по производству, – как и следует из названия, занимается собственно эксплуатацией оборудования и сетей. Третий – дирекция по производственному обслуживанию. Ее функционал – ремонтные работы оборудования и обеспечение транспортом по заявкам второго блока.

Целью этих структурных изменений было, прежде всего, сокращение издержек, человеческих и производственных. Так, например, раньше два отдела – производственный и центральная диспетчерская служба – занимались зачастую одним и тем же – сбором статистической информации об аварийных ситуациях, составлением отчетов для управляющей компании на основе одних и тех же данных. Объединению служб позволило избежать дублирования. Другой пример. Раньше тот, кто эксплуатировал оборудование, его и ремонтировал. К сожалению, было, что эксплуатировали нещадно и чинили абы как, лишь бы работало. Однако говорить об этом вслух было все равно что выносить сор из избы. Теперь те, кто работают на оборудовании, смогут предъявить претензии по качеству ремонта. Но вместе с тем и ремонтники могут сделать замечание о неправильной эксплуатации. На обоих направлениях долж-

но вырасти качество и ответственность за свою работу. Новую структуру разрабатывали сами, отдел по развитию систем управления вместе с производственной дирекцией, под задачи, которые стоят перед тверским водоканалом. Руководитель отдела Ольга Вековешникова признает, что не все учли, выявляются огрехи, например при работе с нормативно-регламентирующей документацией, в координации работы разных подразделений. Сейчас идет отладка системы.

Олег Скворцов,
директор по производству

Не все еще до конца формализовано, еще есть пробелы в формах отчетных и заявительных документов, недочеты в укомплектованности штата и разделении функционала между теми, кто планирует, и теми, кто эксплуатирует. Однако, несмотря на это, уже сейчас очевидно, что существование в новой структуре позволяет более четко и качественно заниматься и планированием, и ремонтом. Существовавшая раньше система вынуждала работников быть условно универсальными специалистами, но при этом позволяла, пусть и неумышленно, скрывать недочеты своей работы от внешнего мира. Теперь более узкие специалисты обеспечивают более высокое качество работы.

Руслан Хамеджанов,
начальник цеха ремонта оборудования

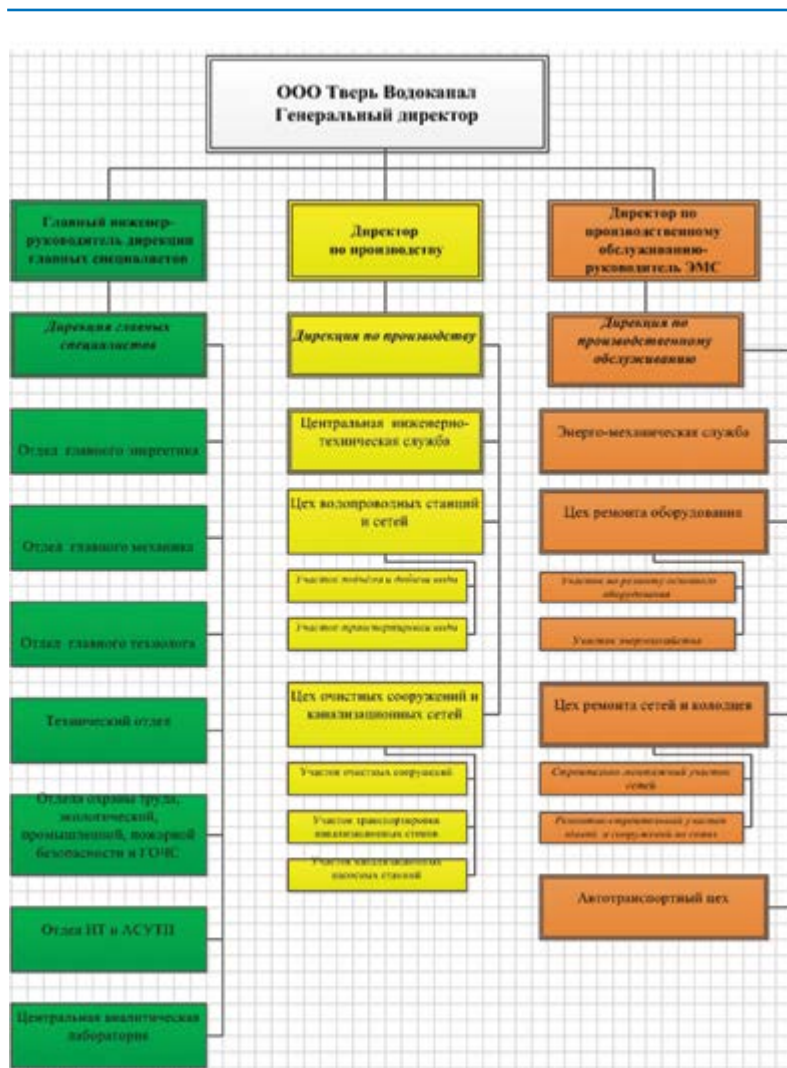
Новая структура, несмотря на неполную отлаженность, уже

но трубопровод переложить, а стоки развести. В этом безусловный плюс, хотя пока еще много сложностей во взаимодействии и разделении функционала между блоками. Кроме того, раньше каждый

как отдельные подразделения, на мой взгляд, логично и разумно. Теперь вся технологическая цепочка, от сбора стоков, перекачки до очистки, сложилась в единое целое. То же самое произошло и в водоснабжении. Взаимодействие стало более удобным и четким, цели ясными и понятными. Я считаю, что работать стало проще. Взять, к примеру, заказ техники. Теперь он происходит централизованно через ЦИТС. Причем заказываем технику под определенные задачи, держать ее при себе на всякий случай – непозволительная роскошь и расточительство. Мы еще шлифуем документооборот, взаимодействие между дирекциями, но в целом новая структура стала прозрачнее для всех.

Сергей Цуркан,
начальник участка транспортировки воды цеха по эксплуатации водопроводных сооружений, станций и сетей

Это правильно, что водопровод и канализация должны быть «от и до» в одном подразделении. Но пока, по моему мнению, работать стало сложнее. Самой работы стало больше, задачи новые, как ни странно, отчетности меньше не стало, даже прибавилось. При этом людей стало меньше. Возможно, оставшегося количества слесарей хватило бы, если бы не время, которое они тратят, чтобы добраться до объекта, так как теперь это – подвижные бригады. Жизнь покажет, что сделали так, а что не так. Пока еще остается много вопросов. Но, думаю, надо продолжать движение в этом направлении, поскольку до сих пор ни одно новшество, которое пытались внедрить, не было доведено до конца. Тем более что многие верят в необходимость перемен.



позволяет вскрывать проблемы, которые до сих пор вольно или невольно замалчивались. Так, например, ситуация на насосной станции №5 ОСК. Раз в месяц насос выходил из строя, его собственными силами ремонтировали, приводили в рабочее состояние, но через месяц он вновь выходил из строя. И так из раза в раз. В новых условиях мы не болезнь будем лечить, а ее причину. Так, уже выяснилось, что в одном трубопроводе сходятся стоки, которые вступают в химическую реакцию и образуют осадок, который забивает трубу. Теперь реше-

участок имел в своем штате ремонтный персонал, который хорошо знал свой участок. Теперь на объектах работают ремонтные бригады, которые не знакомы с местной спецификой участков, с некоторым оборудованием, приходится обучаться.

Евгений Лунгол,
начальник цеха по эксплуатации очистных сооружений канализации, станций и сетей

Объединение цехов канализационных насосных станций и сетей и очистных сооружений, существовавших ранее

ДОСТИЖЕНИЕ



Заработал водозаборный узел в поселке Элеватор

МНОГОЛЕТНЯЯ ПРОБЛЕМА КАЧЕСТВА ВОДЫ В ПОСЕЛКЕ ЭЛЕВАТОР РЕШЕНА. ТЕПЕРЬ ИЗ ДОМАШНИХ КРАНОВ ЛЬЕТСЯ ЧИСТАЯ ВОДА

Жители поселка Элеватор долгое время жаловались в администрацию города на мутность, запах и избыточное железо в проточной воде. В 2001 году началось строительство местной станции водоподготовки, но до осени 2015 она так и оставалась одним из главных коммунальных недостроев Твери. Застарелая проблема наконец решилась благодаря усилиям ООО «Тверь Водоканал». Объект незавершенного строительства был передан на баланс предприятия в конце лета. Долгожданная договоренность об этом с администрацией Твери была достигнута в 2015 году, после чего в кратчайшие сроки состоялась процедура оформления необходимых документов. Планировалось, что работы по подготовке станции к эксплуатации займут полгода, однако тверскому Водоканалу потребовалось лишь около двух месяцев. Притом что насосы на скважинах и на станции за годы простоя пришли в негодность. Часть из них пришлось ремонтировать, другие вовсе заменять. Вышли из строя и специальные фильтры, задерживающие железо. Чтобы избавиться от накопившихся в них отложений, пришлось вести продолжительную промывку в форсированном режиме, после чего восстанавливать загрузку фильтров. Кроме этого, на сегодняшний день почти решена проблема наличия в воде фтора. Подбором на-



сил прошлогодний и составил 82 млн рублей, но водозаборного узла в пос. Элеватор в ней не было. Однако работа сделана, и это предмет гордости всего коллектива и его руководителя. – Из проблемного долгостроя станция водоподготовки превратилась в один из лучших во-



соса оптимальной мощности удалось добиться минимального превышения норматива. После месяца опытной эксплуатации водозаборного узла «Роспотребнадзор» признал воду пригодной для подачи в жилые дома. Потребители сразу заметили изменения. Местная активистка Любовь Яковицкая утверждает, что вода стала прозрачной, без запаха. Теперь жители поселка Элеватор с удовольствием обсуждают эту тему. Объем производственной программы «Тверь Водоканала» на этот год вдвое превы-



дозаборных узлов города, – говорит генеральный директор ООО «Тверь Водоканал» Дмитрий Капустин. – Ребята нашли возможность собственными силами в рамках бюджета существующей производственной программы, не выходя



за него, за счет оптимизации ресурсов по другим статьям делать эту работу. И мы с этим справились. При этом объект имеет значительный потенциал для подключения новых потребителей, что позволит городу развиваться. Торжественный запуск станции водоподготовки в поселке Элеватор состоялся 3 ноября. Почетными гостями события стали первый заместитель генерального директора ООО УК «Росводоканал» Виктор Благовещенский и глава администрации Твери Юрий Тимофеев. Он уверен, что ввод станции – это один из первых шагов по улучшению качества воды в городе в целом и в поселке Элеватор в частности. Особые слова признательности Юрия Тимофеева –

тверскому Водоканалу и его работникам за то, что этот стратегический объект был введен в эксплуатацию столь быстро и качественно.

Интерес к новому водозаборному узлу проявили и депутаты Тверской городской Думы. В рамках общественного контроля 9 ноября работу «Тверь Водоканала» оценила и Елена Юлегина, руководитель Тверской областной правозащитной организации «Качество жизни». Она особенно отметила усилия специалистов предприятия, которые позволили добиться высокого качества воды без использования дорогой и энергоемкой системы обесфторивания.

Огромная работа проделана и по благоустройству охранной территории ВЗУ. Чтобы убедиться в этом, достаточно взглянуть на фотографии.

А у жителей Элеватора из кранов теперь течет по-настоящему качественная вода. Для этого ежедневно трудится новая станция водоподготовки – самый современный объект «Тверь Водоканала». Его задача – 800 кубометров чистой воды в сутки.

МОДЕРНИЗАЦИЯ

Проект модернизации очистных сооружений «Росводоканал Тверь» получил одобрение экспертов

ПРОЕКТ МОДЕРНИЗАЦИИ ОЧИСТНЫХ СООРУЖЕНИЙ КАНАЛИЗАЦИИ, РАЗРАБОТАННЫЙ «РОСВОДОКАНАЛ ТВЕРЬ» (ООО «ТВЕРЬ ВОДОКАНАЛ»), ПОЛУЧИЛ ПОЛОЖИТЕЛЬНОЕ ЗАКЛЮЧЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ЭКСПЕРТИЗЫ

Проект предполагает модернизацию большинства объектов очистных сооружений, а также строительство новых. Наиболее существенных вложений потребует капитальный ремонт первичных и вторичных отстойников, аэротенков, где происходит бактериологическая очистка стоков, а также воздухоудвн станции, которая нагнетает воздух, необходимый для жизнедеятельности бактерий. В ценах на IV квартал 2014 года на эти работы потребуется около 900 млн рублей. Всего же на реконструкцию объектов необходимо около 3 млрд рублей. Проект предполагает также строительство новых насосных и воздухоудвн станций, выпускного коллектора, новых технических зданий и внутриплощадоч-

ных сетей, а также работы по благоустройству. Таким образом, вся модернизация очистных сооружений потребует порядка 4 млрд рублей.



Часть работ по модернизации «Росводоканал Тверь» уже выполнил за счет своей инвестиционной программы. Так, например, заменены механические решетки, модернизирована хлораторная очистных сооружений, заканчиваются ремонтные работы в здании лаборатории очистных сооружений, постро-



ена современная модульная газовая котельная и др. Эти и другие мероприятия ведут к существенному снижению экологических рисков и гарантируют бесперебойное водоотведение. Реализация этого проекта в полном объеме потребу-

ет государственной поддержки. Тверской Водоканал рассчитывает получить ее, участвуя в профильных федеральных и региональных программах. Без согласованного, прошедшего госэкспертизу проекта это было бы невозможно.

НАШИ ЛЮДИ

Алексей ИВАНОВ: 30 ЛЕТ ДЛЯ МЕНЯ ВОДОКАНАЛ КАК ДОМ РОДНОЙ

Совсем не об этом мечтал Алексей Иванов, когда 30 лет назад устроился инженером канализационно-насосных станций в тверском Водоканале. Он мечтал быть механиком. Это желание сложилось еще в детстве, когда вместе с отцом он много раз ремонтировал вечно ломавшийся мотоцикл. Перебирал коробку, двигатель, узнавая все опытным путем, прощупывая все руками – даже популярными журналами не пользовался.

Поступать поэтому пошел в политех на технологию машиностроения. Не добрав одного балла, постучался на первый попавшийся факультет, где его с радостью приняли. Это был факультет гидротехнической мелиорации. Сейчас говорит, что многое из того, что изучали, пригодилось и дома, чтобы осушать дачный участок и соседям посоветовать, и в работе. Ведь на факультете изучали и гидравлику, и насосное

оборудование – все, что пригодилось в цехе КНС. Вспоминает, как в конце 80-х приходилось буквально дневать и ночевать на работе. Построенные в 40–50 гг. КНС обветшали, оборудование изнашивалось, устранение аварийных ситуаций стало повседневностью.

В этом цехе Алексей Иванов проработал пять лет. За это время получил однушку от предприятия, а позже вместо нее – двухкомнатную квартиру, в которой живет до сих пор. Он и не скрывает, что шел на Водоканал за жильем, тогда это было нормой. Нормой было и ездить в колхоз на уборку сена. Это время Алексей Викторович вспоминает с ностальгией, это было время романтики, время, когда коллеги сдружились, почувствовали себя единым коллективом, семьей. Это настроение с ним практически всю его водоканальскую жизнь.

– Водоканал для меня как дом родной, – говорит Алек-



сей Иванов. – Это люди, которые становились друзьями, настоящий коллектив был: и работали вместе, и праздновали.

А судьба тем временем привела его к той работе, о которой он и мечтал с самого начала. В 1990 году он перешел в ремонтно-механический цех сначала инженером, а вскоре

стал начальником. Вместе со своей коллегой и настоящим соратником Татьяной Солдатенковой всерьез взялись за насосное оборудование, составили график планово-предупредительных ремонтов и методично стали приводить в порядок насосы. А их становилось все больше и больше. Сначала только с КНС, потом

с повысительных станций, позже – скважинные. Раньше их ремонтировали подрядчики, но некачественно и очень дорого. Поэтому решили организовать свою бригаду. Алексей Иванов говорит, что рационализаторство – неотъемлемая часть работы участка. Мастера постоянно воплощают в жизнь какие-то технические придумки, поэтому их ремонт совсем другого качества, чем у подрядчика. Сейчас цех ремонтирует любое водоканальское оборудование, даже автомобильное.

За 30 лет Алексея Викторовича не раз пытались переманить на другие предприятия, суля лучшие условия. Но он и мысли не мог допустить об уходе:

– Для меня это сродни предательству. А вот нынешние перемены я воспринимаю с трудом, считаю себя консерватором. Но, может, поэтому я по-прежнему верен Водоканалу...

НАШИ ДЕЛА

Эти лето и осень могли стать очень некомфортными для детского сада на пересечении бульваров Шмидта и ул. Мусоргского, построенного еще в 1960 году (сейчас это дошкольное отделение 53-й школы). Во-первых, начались проблемы с водой: напор был очень слабым, вода не доходила даже до второго этажа здания. Водопроводная бригада «Росводоканал Тверь» (ООО «Тверь Водоканал») оперативно исправила ситуацию, а позже заменила трубы и запорную арматуру. Через некоторое время забились канализация. Приехав-

«Тверь Водоканал» поблагодарили за повседневную работу

ВОДОКАНАЛ ПОЛУЧИЛ ОФИЦИАЛЬНУЮ БЛАГОДАРНОСТЬ НА ФИРМЕННОМ БЛАНКЕ И ИСКРЕННУЮ, НЕПОДДЕЛЬНУЮ, НА СЛОВАХ ОТ РУКОВОДСТВА 53-Й ШКОЛЫ ЗА ОПЕРАТИВНОЕ РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМ С ВОДОЙ И КАНАЛИЗАЦИЕЙ В ДОШКОЛЬНОМ ОТДЕЛЕНИИ

шая бригада даже не смогла обнаружить колодцы, промывку пришлось делать через соседние. Затем с помощью металлоискателей

все-таки обнаружили люки. Оказалось, они со временем просто ушли под землю. Водоканальцы подняли колодцы на необходимый уровень, теперь администрация сада точно знает, где вода и где канализация на вверенной территории.

– Вечером мы подавали заявки, утром сотрудники Водоканала уже были у нас, – вспоминает заместитель директора по УВР школы №53 Алена Зиновьева. – Удивительно, что в ходе работ они не заделали ни одного сооружения на детской площадке, так были аккуратны. Кроме того, мы были уверены, что нам придется закрыться на время, а детей распре-



лить по другим учреждениям. Но ничего этого не понадобилось. В единственный день, когда не было воды, во дворе стояла бочка.

Особой благодарности педагогов заслужил мастер цеха транспортировки воды Сергей Коротких и работники участка канализационных сетей.



ТЕНДЕНЦИИ

КРИЗИС ОБОСТРЯЕТ ПРОБЛЕМУ НЕПЛАТЕЖЕЙ В ЖКХ

ИЗВЕЧНАЯ ПРОБЛЕМА НЕПЛАТЕЖЕЙ ПЕРЕД КОММУНАЛЬЩИКАМИ В КРИЗИС СОЗДАЕТ УГРОЗУ НЕДОФИНАНСИРОВАНИЯ РЕМОНТНЫХ РАБОТ И НОРМАЛЬНОГО ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ЖИЛИЩНОГО ХОЗЯЙСТВА. В ТУЧНЫЕ ГОДЫ КОММУНАЛЬЩИКОВ СПАСАЛИ КРЕДИТЫ, СЕЙЧАС ОНИ ВИДЯТ ВЫХОД ЛИШЬ В ПОВЫШЕНИИ СОБИРАЕМОСТИ ПЛАТЕЖЕЙ ЗА ЖКУ. ПРИ ЭТОМ НАСЕЛЕНИЕ, В ОТЛИЧИЕ ОТ РЯДА УПРАВЛЯЮЩИХ КОМПАНИЙ, ОКАЗЫВАЕТСЯ КУДА БОЛЕЕ ПОРЯДОЧНЫМ ПЛАТЕЛЬЩИКОМ.

Общая задолженность в сфере ЖКХ в России по итогам первого полугодия 2015 года приближается к триллиону рублей (968 млрд руб.), сообщил недавно глава Минстроя Михаил Мень. Из них долги населения составляют лишь 250 млрд руб., а остальные 718 млрд руб. – это долги юрлиц друг другу. В основном долги копят управляющие компании (УК) перед ресурсоснабжающими компаниями (РСО).

«Триллион долга – это одна четвертая годового оборота всей отрасли. Это серьезная проблема, учитывая, что мы еще сознательно ввели достаточно жесткое ограничение роста коммунальных тарифов для населения. Это в совокупности создает не просто риск невозможности провести модернизацию инфраструктуры, но и ставит под сомнение надежность текущего функционирования отрасли», – заявил замминистра строительства и ЖКХ РФ Андрей Чибис.

«С одной стороны, пик неплатежей со стороны УК перед ресурсоснабжающими организациями был год-два назад. Сейчас ситуация в этом плане стала чуть лучше благодаря введению обязательного лицензирования УК в сфере ЖКХ», – рассказывает коммерческий директор УК «Росводоканал» Эдуард Смелов.

Однако с другой стороны, системно проблема неплатежей в ЖКХ не решена, и в кризис она встает более остро. К примеру, накопленная задолженность потребителей за услуги водоснабжения и водоотведения перед «Росводоканалом» составляет уже 3,9 млрд руб. «Думаю, что по итогам октября долги будут уже более 4 млрд руб.», – говорит Смелов. Учитывая, что на начало года задолженность составляла 3,2 млрд руб., то прирост за девять месяцев – 700 млн руб. Для сравнения: за весь 2014 года прирост задолженности перед «Росводоканалом» составил лишь 500 млн руб. То есть темпы роста долгов увеличились.

Раньше, как рассказывает Смелов, проблему нехватки средств из-за задолженности решали за счет кредитования. Однако в последние два года брать заемные средства стало не просто дорого, но и крайне рискованно для самих комму-



нальщикам. Это значит, что рост неплатежей вынуждает ресурсоснабжающие компании урезать расходы на инфраструктуру. В свою очередь недоинвестирование создает серьезные риски для бесперебойной работы коммунального хозяйства.

«Мы формируем, а регулятор утверждает ежегодный бюджет на ремонтную и инвестиционную программы. Чем меньше мы собрали денег за услуги, тем меньше мы вложили в реконструкцию и модернизацию сетей, тем меньше мы отремонтировали, и тем хуже мы подготовились к очередному осенне-зимнему периоду со всеми вытекающими последствиями», – объясняет риски Смелов.

К примеру, бюджет ремонтной программы на сетях водоснабжения и водоотведения у компании на 2015 год составляет 2,5 млрд руб. Прирост задолженности перед «Росводоканалом» составил 700 млн руб., это треть от годового бюджета на ремонт. «Конечно, мы не уменьшали ремонтную программу на треть, но нам пришлось порезать другие статьи расходов – на модернизацию и реконструкцию некоторых объектов. Но ремонтная программа все равно пострадала где-то на 15%», – говорит Смелов.

КТО И ПОЧЕМУ НЕ ПЛАТИТ

На практике население куда более добросовестные плательщики ЖКУ, за редким исключением, в отличие от управляющих компаний. К примеру, половина задолженности перед «Росводоканалом» – это долги УК, вторая половина – это долги теплоснабжающих

компаний и конечных потребителей. Такая же ситуация и в целом по России по долгам.

Самая банальная и неприятная причина неплатежей, когда управляющие компании тратят деньги ресурсоснабжающих организаций, в частности «Росводоканала», не на оплату поставленных ресурсов, а на что-то другое.

«Некоторые УК абсолютно искренне считают, что они имеют право перераспределять денежные средства, которые они собирают с жителей, по своему усмотрению. В прошлом году у нас была такая ситуация в Твери, где сразу несколько УК просто перестали оплачивать поставленную воду. У нас не было другого выхода, как начать печатать собственные квитанции. Пришлось в СМИ объяснять, почему надо оплачивать именно наши», – рассказывает Смелов.

«Мы начали активно переводить население на прямые расчеты с конца 2014 года, особенно в тех городах, где очень быстро росла дебиторская задолженность управляющих компаний», – добавляет собеседник.

По его словам, население вполне нормально воспринимает переход на прямые расчеты, если людям все объяснить. Спустя полгода-год, когда налаживается вся схема работы с населением напрямую, наблюдается улучшение с платежами по сравнению с предыдущей картиной, когда коммунальная компания работала через управляющие организации.

В ряде случаев причиной роста задолженности УК перед РСО становятся местные органы власти, когда они, заигрывая с населением, устанавливают нормативы инди-

видуального потребления не соответствующие реальному фактическому потреблению.

«В этом году именно такая история произошла в Барнауле. Органы местного самоуправления снизили почти в два раза норматив на индивидуальное потребление воды в многоквартирных домах. Было 6 кубов на человека, стало – три с небольшим. Мы продолжаем подавать тот же объем воды, что и в прошлом году, что фиксирует счетчик на входе в дом. Но людям, у которых нет индивидуальных счетчиков на воду, выставляется счет на сумму в два раза меньшую. Куда девается разница? Она выливается в рост показателей общедомового потребления. У людей, естественно, начинают возникать вопросы. Но главное, что нормативы по общедомовому потреблению также меньше, чем реальная получаемая цифра», – рассказывает Смелов.

Эта разница зависает в воздухе: УК не может выставить населению счет за общедомовые нужды больше норматива, а сама УК не в состоянии оплачивать «перерасход» из-за сниженных нормативов. Как результат – рост задолженности УК перед водоканалом.

МЕРЫ БОРЬБЫ С НЕПЛАТЕЖАМИ

Для повышения культуры платежей в ЖКХ власти решили ужесточить ответственность за оплату услуг, с одной стороны, населения перед УК и ТСЖ, а с другой – между основными игроками рынка – УК и РСО (водоканалы, теплоснабжающие организации и энергетики).

Так, после двух месяцев просрочки управляющие компании должны будут платить штрафы за неоплату счетов ресурсоснабжающих компаний по ставке 1/300 ставки рефинансирования, с 3-го месяца – 1/170, а с 4-го уже 1/130 ставки рефинансирования, то есть чуть больше 20% годовых. «Это ставка чуть выше, чем в банке. Тем самым мы закрываем возможность кредитоваться за счет своего контрагента и отбиваем охоту не платить», – говорит Чибис.

Другой инструмент, который сейчас находится в разработке – это переход на прямые договоры между ресурсоснабжающими организациями и собственниками жилья. «Юридическая конструкция будет такова: от имени собственника и в его интересах этот договор с РСО будет заключать УК. Но деньги за коммунальные услуги, согласно договору, пойдут напрямую в РСО, минуя УК. Это будет четко прописано в зако-

не. Также «ресурсник» получит право вести с конечным потребителем работу по взысканию задолженности», – рассказывает Андрей Чибис.

В «Росводоканале» полностью поддерживают эту инициативу. «В законе должно быть четко определены роль и место управляющих компаний исключительно как представителей интересов собственников жилья, чтобы легко можно было перейти на прямые расчеты», – считает Смелов.

Есть четыре основных вида ресурсов: электричество, тепло, вода и газ. Но у компаний, поставляющих газ и электричество проблем с управляющими компаниями значительно меньше именно благодаря прямым расчетам. «А вот тепловики и водоканалы традиционно сидели внутри единой квитанции, поэтому выход из единой квитанции для них является нестандартным решением. Но мы и тепловые энергетики уже сейчас идем на этот шаг – переходим на прямые расчеты с населением, когда ситуация доходит до критического уровня по задолженности управляющих компаний», – говорит Смелов.

Пени за просрочку платежей за ЖКУ планируется увеличить также и для населения, но только с 91-го дня просрочки. Если за три месяца человек не погасил свои долги за коммунальные услуги, то начинает действовать повышенная ставка штрафа 1/300 от ставки рефинансирования ЦБ. «Это чуть больше 20% годовых, как если бы вы взяли потребительский кредит в банке. Мы считаем, что это справедливо, особенно с учетом того, что типичные неплательщики – люди с постоянным средним доходом, а также владельцы второго инвестиционного жилья», – замечает Чибис.

Однако в «Росводоканале» считают такую позицию слишком лояльной. «Конечный потребитель может спокойно 90 дней не платить и кредитоваться таким образом, и только потом наступают чуть более существенные санкции за несвоевременную оплату», – говорит Смелов. Однако в целом, меры, принимаемые властями, он считает эффективными, способными изменить ситуацию с задолженностью перед коммунальщиками в лучшую сторону.

Пока же коммунальщики используют традиционные способы борьбы с неплатежами: взыскание долгов через суд и отключение должника от услуги, если на его сознательность не повлияло даже судебное решение.

По материалам газеты ВЗГЛЯД

ЮБИЛЕЙ

РАБОТА ДЛЯ ХРУПКИХ ДЕВУШЕК С КРЕПКИМИ НЕРВАМИ

ТЕАТР, КАК ГОВОРИЛ СТАНИСЛАВСКИЙ, НАЧИНАЕТСЯ С ВЕШАЛКИ. А КОМПАНИЯ – С ГРАМОТНОГО ПРИВЕТСТВИЯ СОТРУДНИКА, ОТВЕЧАЮЩЕГО ЗА ПРИЕМ ЗВОНКОВ. И ЭТИМ СОТРУДНИКОМ ЯВЛЯЕТСЯ СПЕЦИАЛИСТ ИСС – ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНОЙ СЛУЖБЫ ООО «КРАСНОДАР ВОДОКАНАЛ», КОТОРОЙ НЕДАВНО ИСПОЛНИЛОСЬ 5 ЛЕТ.

Сотрудник колл-центра должен быть всегда вежлив, доброжелателен и сдержан, его работа не может зависеть ни от погоды, ни от настроения. Ведь с какими только вопросами не обращаются абоненты.

Специалисты колл-центра ООО «Краснодар Водоканал» работают под девизом «Ни один звонок не должен остаться без ответа!» За пять лет своего существования колл-центр обработал почти полмиллиона входящих звонков. На сегодняшний день семь сотрудников информационно-справочной службы отвечают на шестьсот-семьсот звонков в день. Это информация по вопросам холодного водоснабжения и водоотведения, установке счетчиков, регистрации аварийных ситуаций, консультации по оплате услуг ВиВ, прием показаний счетчиков, оповещение управляющих компаний о работах на сетях и многое другое.

В своем небольшом опросе мы решили поинтересоваться у этого молодого и дружного коллектива, в чем секрет их позитивного настроения и умения в любой ситуации сохранять невозмутимость и бодрость духа.

– Что показалось вам самым трудным за 5 лет работы?

Наталья ПОЛИЩУК, начальник ИСС:

– Самыми трудными для всех нас, пожалуй, были первые дни работы в колл-центре. Ведь это огромный поток информации, в

котором нужно было суметь разобраться, сориентироваться и дать грамотный ответ абоненту. Первое время было очень тяжело.

– К чему всегда должен быть готов специалист ИСС?

Наталья ПАЛЕЦКАЯ, зам. начальника ИСС:

– Ко всему!!! (смеется). Нужно быть очень информированным и готовым к абсолютно любому вопросу. Даже, к примеру: «Когда дадут свет?» Но это уже больше к курьезам относится. В таких случаях мы спокойно объясняем, что водоканал занимается деятельностью, касающейся водоснабжения и водоотведения. Однажды, получив подобный вопрос, я спросила: «А почему вы обратились к нам?» Ответ был потрясающий: «Да потому что я больше нигде дозвониться не могу – только телефон водоканала отвечает!»

– Какие еще курьезные ситуации можете вспомнить?

Наталья ПОЛИЩУК:

– Звонит однажды человек и говорит: «Ну-ка, запишите-ка показания с моего спидометра!» Это он свой счетчик так называет! Много было смешных историй, когда мы консультировали абонентов, как пользоваться услугой «личный кабинет». Как-то разъясняя дозвонившемуся мужчине: «Вы можете произвести оплату через «личный кабинет». Он помолчал немного, а потом расстроено так отвечает:



Дружный коллектив колл-центра (слева направо): Наталья Палецкая, Ирина Курячая, Елена Курбатова, Ирина Пономарева, Наталья Полищук, Ольга Симонова, Ирина Коловская

«Нет у меня личного кабинета, у меня двухкомнатная квартира...» Свой аккаунт некоторые наши абоненты называют «аккуант», а браузер – «бразауэр».

– Какими качествами должен обладать идеальный сотрудник вашей службы?

Ирина КУРЯЧАЯ, специалист:

– Главное, чем мы должны обладать – это терпением и умением вовремя включить самообладание. Некоторые абоненты очень нетерпеливы. «Я уже минуту жду! Вы там где вообще?» – кричат. Спокойно объясняем, что на линии много звонков, иногда необходимо немного подождать. Здесь помогает элементарная психология: человек испытал стресс из-за того, что остался без воды, он выплескивает эмоции на ближайший объект, с которым ему пришлось коммуницировать. Поэтому звонящего нужно успокоить, подбодрить, подробно все разъяснить, а не переживать по поводу его яростных высказываний.

Набрав номер ИСС, абонент слышит голосовое сообщение с информацией о количестве звонков на линии. К примеру: «Ваша позиция в очереди номер пять». Однажды дозвонившемуся почему-то послышалось «полицая». Он как закричит: «Вы что мне тут полицией угрожаете?!» Все понятно – нужно «погасить» раздраженного клиента, найти правильные слова. Очень аккуратно, спокойным голосом поясняя, что такое «позиция в очереди» и уточняя, чем могу помочь.

– Расскажите про ваш коллектив, какой он?

Ольга СИМОНОВА, специалист:

– Мы как семья. И вне работы дружим, всегда помогаем друг другу решать житейские проблемы. Мы на работу идем действительно с удовольствием, потому что здесь – друзья. В этом немалая заслуга нашего руководителя – Натальи Полищук. Благодаря ей, у нас в коллективе сложилась очень теплая атмосфера. Ведь мы все

разные, а она нас умудряется уравновесить и сплотить. Текучки нет, работаем годами.

– С коллегами из диспетчерской дружите?

Ирина ПОНОМАРЕВА, специалист:

– Конечно! У диспетчера Елены Ротановой, к примеру, есть свое правило: она каждое утро звонит нам и желает приятного рабочего дня без происшествий!

– Что больше всего нравится вам в вашей работе?

Наталья ПАЛЕЦКАЯ:

– Нравится помогать людям. Нравится давать информацию, которая им так необходима. Нам ведь часто и с благодарностью звонят! Благодарят за то, что так по-доброму поговорили, что так быстро все разъяснили, внимательно выслушали. Иногда благодарят даже за наших специалистов бригад АБР, когда они оперативно выполнили какую-либо заявку. Вот ради этого хочется и работать, и совершенствоваться, чтобы и дальше приносить пользу!

ДИНАСТИЯ

ШАМАРИНЫ: 150 ЛЕТ С ВОДОКАНАЛОМ!



Иван Иванович и Валентина Ивановна Шамарины, родоначальники династии

Родоначальник династии – Иван Иванович Шамарин, практически всю свою профессиональную жизнь посвятил работе на водопроводных сетях. Пришел он в «Водоканалтрест» 2 ноября 1949 года семнадцатилетним учеником слесаря водопроводной сети. Успешно освоив профессию, через несколько лет ушел на службу в Советскую армию.

В «РОСВОДОКАНАЛЕ» РАБОТАЕТ НЕМАЛО ТРУДОВЫХ ДИНАСТИЙ, ПЕРЕДАЮЩИХ СВОЕ МАСТЕРСТВО ИЗ ПОКОЛЕНИЯ В ПОКОЛЕНИЕ. ОДНА ИЗ НИХ – ДИНАСТИЯ ШАМАРИНЫХ, ОБЩИЙ ТРУДОВОЙ СТАЖ КОТОРОЙ В ВОРОНЕЖСКОМ ВОДОКАНАЛЕ СОСТАВЛЯЕТ ПОЧТИ ПОЛТОРА ВЕКА.

После демобилизации вернулся на предприятие, где и проработал более полувека. Рядом с ним машинистом насосных установок водоподъемной станции второго подъема 32 года трудилась и его жена Валентина Ивановна. Вместе вырастили еще одного водоканальца – сына Александра, который пошел по стопам отца и трудится слесарем аварийно-восстановительных работ на водопроводе в цехе эксплуатации водопроводных сетей. Его жена Наталья, машинист насосных установок цеха эксплуатации сооружений по водоподготовке, 32 года работает рядом с мужем.

Иван Иванович Шамарин неоднократно побеждал в конкурсах профессионального мастерства, награжден почетным

знаком «Победитель соцсоревнований», званиями «Лучший наставник молодежи», «Заслуженный работник жилищно-коммунального хозяйства», «Мастер золотые руки». Имя этого мастера занесено в книгу Почета и книгу Славы. Не так давно Иван Иванович и его жена Валентина Ивановна ушли из жизни.

Многочисленные грамоты и награды сегодня бережно хранит их сын Александр Шамарин. Александр Иванович делится своим мастерством с молодежью, как это делали его родители, гордится своей профессией и семьей: «Благодаря отцу, спрос с меня на работе был больше, чем с остальных. И вот уже 34 года работаю в центральном районе Воронежа. Район старый, много



Генеральный директор воронежского водоканала А.В. Брозман награждает победителей конкурса трудовых династий Александра и Наталью Шамариных

изношенных водопроводных труб – работы хватает, без дела не сидим. Конечно, зимой в холода сложнее, но у нас отличный коллектив, знаю людей на протяжении многих лет, дружим. Кроме того, сейчас нас снабдили современным оборудованием – и трубы паять, и врезки делать, не как раньше – зубилом и молотком. Советую молодежи прислушиваться к старшему поколению. Мы многое умеем. Приходите – научим».