

«ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ» ОБЩЕСТВЕННОЙ ПАЛАТЫ КЕМЕРОВСКОЙ ОБЛАСТИ УЖЕ БОЛЬШЕ ДЕСЯТИ ЛЕТ РЕШАЕТ ВОПРОСЫ ЖИТЕЛЕЙ. ЗА ПОСЛЕДНИЕ ТРИ ГОДА ЧИСЛО ЗВОНКОВ УВЕЛИЧИЛОСЬ В ТРИ РАЗА. ЛЮДИ ПОНЯЛИ, ЧТО ТУТ ДЕЙСТВИТЕЛЬНО МОГУТ ПОМОЧЬ.

СЛУШАЕМ ДО НОЧИ...

Пару месяцев назад в некоторых государственных аптеках области исчез инсулин. Диабетики, которые ставят его по несколько раз в день, переживали: как быть? Нужное лекарство появилось в течение недели — пришлось дополнительно завозить жизненно важный препарат.

Этот вопрос решали, наверное, «всем миром» — общественные и медицинские организации, департамент здравоохранения, сами аптеки... Но мы, журналисты еженедельника «АиФ в Кузбассе», о проблеме узнали от членов Общественной палаты Кемеровской области, добрых, открытых и переживающих людей, которые с подобными «горячими» и острыми вопросами сталкиваются ежедневно.

«Некоторые жители звонят постоянно, по несколько раз в день. Одинокие — чтобы поговорить, иногда поплакать. Слушаем порой до вечера. А что делать? Некоторые говорят на эмоциях. Кем мы только не были за все эти годы! — рассказывает руководитель аппарата



Общественной палаты Кемеровской области Марина МИХАЙЛЕЦ. — Но чаще, наоборот, звонят и благодарят: «Я пенсию получила, спасибо!» Кто «получила»? Какую пенсию? Среди десятков звонков всех помнить просто невозможно, а люди считают, что их вопрос самый важный».

В Общественную палату звонят и пишут по самым разным вопросам. Если проблему устно не решить, члены региональной Общественной палаты рассылают запросы или звонят в отраслевые структуры и организации. Ведь ясно, что если жители Киселёвска просят светофор на конкретном перекрёстке или пешеходный переход, чтобы машины не бились и людей не сбивали, то нужно обращаться в местную администрацию и ГИБДД. На ответ общественники дают 30 дней, но часто просят ответить оперативно — вопросы действительно «горячие».

КСТАТИ

Официально по телефону «горячей линии» палаты 8 (3842) 58-69-75 можно позвонить по нескольким вопросам. К примеру, сообщить о фактах жестокого обращения с детьми, коррупции, нарушении трудовых прав работников и прав ветеранов. Но люди уже давно звонят с самыми разными бедами, даже по неуплате



Лидер жалоб и обращений — сфера ЖКХ. Круглый год людей волнуют вопросы капитального ремонта, начислений тарифов, зимой — уборка снега.

ИНФОРМАЦИЯ ДОРОЖЕ ДЕНЕГ

Больше всего кузбассовцев волнует ЖКХ. Заместитель председателя комиссии Общественной палаты Кемеровской области по местному самоуправлению и жилищно-коммунальному хозяйству,



директор Центра жилищного просвещения Кемеровской области Любовь СОРОКИНА объясняет, что человеку часто требуется обычная консультация. В начале ноября, например, на Новокузнецкой теплотрассе произошла авария, и несколько домов отключили от тепла. Люди начали звонить на «горячую линию», потому что никто не рассказал, сколько им придётся мёрзнуть в своём доме. Время включения отопления выяснили сразу, сообщили людям.

«Утром новокузнецчане звонили и благодарили за то, что их проблема решена. Но проблему-то решали другие службы! Мы лишь сообщили, когда дадут тепло. Иногда населению просто не хватает информации, совета, как быть в конкретной ситуации», — говорит Любовь Ивановна и вспоминает, как последний раз консультировала жительницу Белова. Женщины целый год не было в городе, а оплата за коммунальные услуги набежала на круглую сумму, ведь она заранее не предупре-

дила свою управляющую компанию, что уедет. Что делать? Выход один: документально доказать, что её действительно не было весь год, и пригласить управляющую компанию, чтобы сняли показания счётчиков — тогда получится возместить разницу.

Нередко люди просто не знают, какой по нормативам должна быть температура в доме и что делать с перегревом или недогревом. «Если у вас жарко, измерьте температуру — метр от пола, метр от стены, метр от окна. Норматив — 22 градуса плюс-минус четыре! Передаёте информацию в жилищную инспекцию, пишете вместе с любым соседом и председателем совета дома акт, что температура выше или ниже нормы, и передаёте его в управляющую компанию. Ответственность за это лежит именно на ней», — раскладывает вопрос по полочкам Любовь Ивановна.

РАВНОДУШНЫМ БЫТЬ НЕЛЬЗЯ

Консультации — это, конечно, не вся работа. В этом году работники одной из организаций Яшкинского района пожаловались в региональную палату, что работодатели не отчисляли налоги и взносы в Пенсионный фонд. Никому не хочется перерабатывать лишние годы ближе к пенсии только потому, что попался нерадивый работодатель. Общественная палата обратилась в контрольно-надзорные структуры. После проверки собственнику дали штраф и заставили выплатить все отчисления. Справедливость восторжествовала.

Банковские вопросы члены палаты тоже стараются решать оперативно. Юрист Общест-



венной палаты Ольга МЕЛЬНИКОВА рассказала, как работала с обращением женщины, которая

взяла кредит на пять лет, но последние два года полностью и ежемесячно платить его не смогла.

ИФ »
ЗВОНОК — ЭТО НЕ ПРОСТО ЖАЛОБА, А ПОПЫТКА СДЕЛАТЬ ЖИЗНЬ ЛУЧШЕ.

Накопилась пеня и неустойки. Банк не пошёл навстречу должнице, подал в суд, и приставы наложили 100-процентный арест на единственный её источник дохода — зарплатную карту. Стали разбираться и добились, чтобы банк снимал с карты только 50%.

Но бывает и так, что люди звонят с проблемами, которых на самом деле нет (не разобрались с начислениями за ЖКУ и решили, что их обманули), или сами сталкиваются с проверками от общественников. Летом, например, члены палаты выезжали в Прокопьевск, где жители дома 1936 года построй-

ки (объекта городского культурного наследия) жаловались на недостаток стропил после капремонта кровли. Прокопчане боялись, что под тяжестью снега крыша может просесть. После расчётов профильная комиссия не нашла нарушений от подрядчика (крыша не прогнулась бы и не рухнула), но нашла множество нарушений со стороны самих жителей, которые наделали в «памятнике» кухонь, ванных, заложили часть окон, выходящих на улицу, обшили старинные балконы сайдингом. Теперь самоуправцев ждут штрафы.

«Однажды нам позвонила кемеровчанка и сказала, что просмотрела сайты кемеровских управляющих компаний и сделала вывод: информации на них недостаточно, особенно по расходованию средств, собираемых с жильцов. Неясно, куда и на что уходят деньги. Мы обратились в городскую администрацию, которая с кемеровчанкой согласилась и обязала управляющие компании дополнить сайты», — говорит Марина Михайлец. — Один человек позвонил нам и решил свой вопрос, а другой увидел проблему и поверил, что она решаема, только для этого нужно проявить собственную инициативу».

«В центр жилищного просвещения один наш клиент постоянно сообщает, где в Кемерове открыты колодцы. Машины ездят, задевают и случайно отодвигают крышки. А если вниз кто-то упадёт? Тогда звоним в службы. Люди выезжают и эти колодцы закрывают — в год как минимум 50 таких звонков», — рассказывает Любовь Ивановна.

Все те, кто берёт трубку на другой стороне «горячей линии», убеждены, что звонки — это не просто жалобы ради жалоб, это человеческое неравнодушие, которое помогает улучшать мир вокруг. Согласитесь, что наши дворы, подъезды, больницы, детские сады — это тоже мир, за который ответственны мы сами.



Анна ГОРОДКОВА



Качая права в сфере ЖКХ, люди часто забывают о своих обязанностях. На фото — типичный пример.