

Уже полгода как по всей Москве созданы и успешно функционируют ЕИРЦ - единые информационно-расчетные центры. На протяжении этих месяцев наша газета освещала их работу. Мы были свидетелями того, как постепенно ЕИРЦ отлаживали новую систему расчетов оплаты жилищно-коммунальных услуг, как система входила в наш обиход и становилась привычной.

Сейчас все меньше людей приносят в Сбербанк платежные квитанции, меньше жалоб на работу операторов, неправильные начисления в платежках. Но вопросы, связанные с работой ЕИРЦ, тем не менее остаются. Об этом и идет речь в подготовленных нашими корреспондентами материалах.

РЕПОРТАЖ ИЗ ИДЕАЛЬНОГО ЦЕНТРА

Помнится, в октябре прошлого года свой первый репортаж о создающихся единых информационно-расчетных центрах я делал из ЕИРЦ «Соколиная Гора». «Лучший центр в столице», - такими словами напутствовали меня перед поездкой в комплекс городского хозяйства.

Теперь, спустя 10 месяцев, ЕИРЦ «Соколиная Гора» подтверждает ту октябрьскую характеристику. Подтверждает, с порога встречая посетителя подробной, постоянно меняющейся информацией. О жильцах. О ЦЖС - центре жилищных субсидий. О графике приема населения главой районной управы и его заместителями, депутатами Госдумы и МГД. На информационных стендах представлен и перечень анонимных телефонов различных ведомств, куда жители района могут звонить с самыми разными предложениями.

А еще ЕИРЦ «Соколиная Гора» встречает людей лозунгом «Добро пожаловать». Не помню, в каком еще столичном ЕИРЦ видел такой же. «Мелочь, а приятно», - замечает начальник ЕИРЦ Елена Ланина. Да, мелочь, но характеризует общую атмосферу.

Как людей-то у вас поубавилось, - была моя первая реплика.

Елена Ланина живо отреагировала:

- Людей нет, потому что нет вопросов. В некоторых ЕИРЦ для оформления субсидии надо приходиться по два раза: сначала делать заказ, потом приходиться за документами. Мы пакет документов готовим сразу - чтобы люди не ходили к нам дважды, - рассказала она.

Такое правило заведено с первого дня работы ЕИРЦ. По сей день ему следуют неукоснительно. Как и многим другим правилам, делающим этот ЕИРЦ разительно похожим на современный европейский банк, в котором чем лучше работа, тем меньше очередей.

Но меня больше интересуют изменения, произошедшие здесь за 10 месяцев.

Четыре месяца назад мы протянули оптико-волоконную связь, - продолжает Елена Николаевна. - Теперь связаны с префектурой, управой, банком. Не надо, как раньше, бегать, часами дозваниваться. Это значительное улучшение качества работы! Спасибо Александру Петровичу Аксенову, главе управы района Соколиная Гора, он пробил для нас эту связь. Пробил, думаю, не ради ЕИРЦ, а ради населения



ФОТО АЛЕКСАНДРА ВОЛОДИНА

района, конечно. Оптико-волоконно дает возможность в два раза расширить канал обратной связи: с 8 до 16 телефонов. Новая станция - это оперативное решение всех вопросов, возникающих у наших жителей. Они могут связаться с центром в любое время суток.

Паспортный стол - еще одно новшество ЕИРЦ «Соколиная Гора». Его открыли на освобожденных площадях. Здесь, как и в самом ЕИРЦ, красиво и уютно. Отличие - в количестве посетителей. Сейчас их около дюжины. Это минимум, говорит паспортница. Бывает больше, ведь это паспортный стол. Обращаются сюда чаще.

Хорошо известно, сколько бывает волокиты с обычной паспортной операцией. До сих пор едва ли не во всех районах путешествие по кругу «паспортный стол - Сбербанк - паспортный стол» при обмене паспорта - обычное дело. Та же фотография на паспорт и то порой - проблема. Тут подобных проблем нет. Вот парень сфотографировался в самом ЕИРЦ. Снимок в этот же день передадут в паспортный стол. Парню даже в Сбербанк для оплаты квитанций идти не придется. Он сделает это в кассе банка здесь же, в помещении ЕИРЦ. Все операции по обмену - разом.

В кабинет Ланиной в постоянно открытую дверь нет-нет да заглядывают посетители.

Прекрасная возможность спросить о работе ЕИРЦ.

- У меня к ним никаких претензий. Любизны все очень, - говорит пенсионерка Маргарита Свешникова.

Подобных отзывов - большинство.

Но стоп. Вот барышня с грудным ребенком. Пришла с копией свидетельства по льготам. Ей говорят: нужен подлинник - таковы правила. Барышня изрядно возмущена: «Представляете, я сейчас пойду с грудным ребенком подлинник искать! Я сюда третий раз прихожу! Всегда брали. Неужели задолженность нельзя так считать?»

- Ирина, разберитесь, - говорит Ланина одной из сотрудниц.

- И как вы с ней разберетесь? - интересуется я.

- Разберемся, - отвечает уверенно Ланина. - У нас есть телефоны всех наших жителей. Позвоним - подтвердим. Или сами будем звонить в эту организацию для подтверждения. Такое часто случается. Принесит ксерокопия какая-нибудь бабуля старенькая, забыла что-то... Не гонять же туда-сюда. Делаем на месте.

- Все решили? - это я через некоторое время к барышне с грудным ребенком. Хотя мог бы и не спрашивать: былого раздражения уже нет - Марина Носкова довольна.

- И сколько времени ушло на решение вопроса?

- Наверное, минут 10, - отвечает. Так здесь и заведено: на все вопросы - «минут 10».

Интересуюсь у Ланиной: жалоб много?

В ответ она протягивает книгу жалоб и предложений.

Там - только благодарности.

Ланина вспоминает, как эту книгу смотрели инспектора из УГЗ и правительства Москвы: «Одна благодарность, вторая, третья... А жалобы где?»

Впрочем, жалоба была. На то, что не сразу смогли найти справку в архиве. Но это - исключение...

А книгу они завели больше для себя - чтобы совершенствовать работу операторов.

- Удобней жителям - удобней и нашему оператору, - уточняет Ланина.

Удобней в том числе и с переоформлением субсидий. Знаю, в иных центрах это - одна из проблем. О ней немало пишут в «МС» читатели. Вот одно из писем. Пришло из района Марьино. В нем читательница

Римма Ивановна Пименова жалуется на свой ЕИРЦ, во взаимоотношениях с которым у нее каждый месяц возникают немалые трения по корректировке субсидий. Комментариев письма «по существу» от начальника ЕИРЦ «Марьино» Ады Ивановой я в свое время добиться не смог. Показываю письмо Елене Ланиной - с просьбой оценить ситуацию со стороны. Ланина в замешательстве: «Знаете, в центре таких проблем просто не должно быть. При условии - если с ЦЖС отработан регламент взаимодействия. У нас, например, такой регламент включает порядок и сроки обмена информацией. Мы подписали договор открытия и обслуживания персонализированных личных счетов граждан в ЕИРЦ. И он действует. В результате у нас по субсидиям - никаких вопросов».

Отсутствие во многих ЕИРЦ подобных договоров с центром жилищных субсидий Ланина объясняет просто: «не хотят»... Почему? «Лишняя работа для сотрудников ЕИРЦ. Но очень удобно для жителей».

Им, жителям, надо думать, удобны и другие формы работы, практикуемые впервые именно в этом центре. «Сейчас заключаем договоры с БТИ, ЗАГСом, ОВД и ОБИРОМ - для взаимного обмена информацией. Что-то им нужно, что-то нам», - поясняет Ланина.

Так что же, совсем без проблем? Нет, проблемы, разумеется, тоже есть. «Какая жизнь без проблем!» - смеется Ланина. - Но решаем. Конечно, очень помогает управа».

Помощь управы - это само помещение ЕИРЦ, современная техника. Недавно управа закупила новые мониторы, удобные в работе. Благодаря управе в архиве ЕИРЦ - удобные и легкодоступные сборно-разборные стеллажи. Благодаря ей же - кондиционеры, вентиляция, многие иные новшества.

Я бывал во многих ЕИРЦ. И во всех мне говорили об открытии вакансиях. Точнее, о том, как трудно найти людей на зарплату оператора. ЕИРЦ «Соколиная Гора» - первый центр, в котором мне сказали: вакансий нет. Нет потому, что при зарплате, как во всех городских центрах, здесь - идеальные условия для работы операторов, в том числе их отдыха. Тоже немаловажно. Довольный оператор - хорошее отношение к посетителю.

Допускаю, все написанное - идеальный вариант. Но разве не таковым должен быть нормальный ЕИРЦ? В том виде, как он замыслился московскими властями. Опыт ЕИРЦ «Соколиная Гора» убеждает: идею реализовать вполне по силам. Был бы только к тому интерес. Самого ЕИРЦ, местного ДЕЗа, районной управы. Но это, как говорится, предмет совсем иного разговора...

Геннадий ВОСКРЕСЕНСКИЙ

Переход на оплату жилищно-коммунальных услуг по единой платежке ЕИРЦ по-прежнему вызывает самые разные вопросы. Немало их поступает к нам, например, из района Покровское-Стрешнево Северо-Западного административного округа. Но, на наш взгляд, они типичны при взаимоотношениях с любым ЕИРЦ. Отвечает на них первый заместитель главы управы района Покровское-Стрешнево Игорь ПОПОВ.

КАК СТРОИТЬ ВЗАИМООТНОШЕНИЯ

Игорь Александрович, надо ли по единому платежному документу ЕИРЦ платить за отключенную воду или неисправное запирающее устройство?

- И в том, и в другом случае платить не следует. Но претензии должны быть обязательно засвидетельствованы в заявлении на имя руководства ДЕЗа, оказывающего эти услуги. По неработающему запирающему устройству надо составить акт. На период отключения горячей воды должен

быть произведен перерасчет оплаты.

- Как быть, если человек отбывает в командировку и в течение определенного периода времени не пользуется коммунальными услугами?

- Подтвердить это документально. Основанием для перерасчета платежей за воду и газ, которыми не пользовались, является командировочное удостоверение. Его следует представить в районный ЕИРЦ, и тот обязан учесть это в едином платежном документе.

Однако за тепло зимой заплатить придется сполна: ведь квартира отапливалась, несмотря на отсутствие в ней жильца.

- Чем отличаются в единой платежке ЕИРЦ графы «горячая вода» и «отопление» и «отопление изл.»? Почему разный счет? По каким расценкам он выставляется? Наконец, на каком основании ведется расчет по техобслуживанию?

- «Горячая вода изл.» и «отопление изл.» - это рас-

ход излишков ресурсов, за которые жильцы обязаны платить по удвоенному тарифу. Расчеты делаются на основании тарифов, утвержденных правительством Москвы.

- В платежном извещении ЕИРЦ не учтены субсидии - как быть?

- Это происходит потому, что платежки печатаются раньше, чем приходит информация из ЕИРЦ. Все субсидии и льготы затем автоматически учитываются. Но перерасчет делается только через месяц. Для

исправления такой ситуации решено начисление льгот сдвинуть на начало месяца.

- А как подтвердить свое право на субсидии, льготы?

- Право на очередную льготу, которая у вас появилась, может подтвердить соответствующий документ. Его необходимо представить в ЕИРЦ, где с него снимут копию, которую подшлют к вашей личной карточке.

Что касается ранее действовавших субсидий и льгот,

то все они содержатся в базе данных ЕИРЦ и автоматически учитываются при расчете платежей.

- Многие горожане перечисляют деньги за квартиру с собственного счета в Сбербанке. Должна ли эта операция осуществляться в банке бесплатно?

- Перечислять деньги с собственного счета по оплате жилищно-коммунальных услуг в ЕИРЦ можно, как и прежде. Никаких денег за обслуживание счета банк взимать не должен.

От редакции. Уважаемые читатели, мы постарались ответить только на некоторые вопросы, которые поступили нам. Готовы давать разъяснения и дальше. Ведь пока новая система платежей не будет отлажена, вероятны разные проблемы и нештатные ситуации.

Беседу вел
Геннадий АЛЕКСАНДРОВ