

В ЕИРЦ ПРИШЛИ УЧЕНЫЕ

Юго-Восток столицы можно назвать чемпионом в области внедрения информационных технологий. Префект округа Владимир Зотов - активный сторонник программы «Электронная Москва», частью которой, кстати, является и создание единых информационно-расчетных центров. А кому, как не молодым ученым, воплощать новшества в жизнь...

Руководителю окружного ЕИРЦ Александру Цейтлину 28 лет, за плечами факультет инновационного менеджмента Академии управления. Несмотря на то, что уже сегодня звучат мнения о несвоевременности создания окружных центров, он уверен в правильности выбранного пути. По сути, ЕИРЦ представляет собой некую сервисную структуру, которая помогает зарабатывать деньги поставщикам коммунальных услуг: формирует единый платежный документ, работает с должниками. В этой схеме окружной центр берет на себя решение вопросов программного обеспечения, обязательст-

ва по оформлению договоров с поставщиками услуг, координацию работы с районными центрами. Уже сегодня для работы окружного центра создана неплохая техническая база, корпоративная сеть ЖКХ Юго-Восточного округа. Специальная разработанная программа «Банк Москвы Инфо» выполняет сразу несколько функций: ведет базу оплачиваемых и начисляемых счетов жителей округа, передает информацию из районов и из банков, осуществляет взаимодействие с поставщиками услуг. Таким образом, информационное обслуживание становится централизованным.

В идеале и все районные центры должны перейти на обслуживание по единой программе «Домовладелец», которая успешно интегрируется с окружной программой, и зарекомендовала себя как дающая наименьшее число ошибок и сбоев. Пока в Юго-Восточном округе с «Домовладельцем» работают всего пять районов из четырнадцати.

Еще одна задумка сотрудников окружного центра - взять в свои руки начисления по долгам - сегодня этим занимаются сами поставщики услуг.

Не секрет, что определенные трудности в работе окружного центра все еще есть: не хватает помещений для работы районных ЕИРЦ, не все районы перешли на обслуживание по программе «Домовладелец». Но главное сделано: повысилась собираемость платежей, деньги поступают по назначению, а не задерживаются в ДЕЗах, расчеты с населением становятся более точными и прозрачными. Так что с мнением Александра Цейтлина, что будущее за ЕИРЦ, приходится соглашаться.

Екатерина САБЛИНА

Уходя из ЕИРЦ «Алексеевский», решил задать последний вопрос:

- Любовь Анатольевна, представьте, что я - начинающий руководитель информационно-расчетного центра. Что бы вы мне посоветовали в первую очередь?

- Запастись терпением. Бесконечным и безграничным, - ответила Любовь Артамонова.

ДОЛГ ПЛАТЕЖОМ НЕ КРАСЕН

В том, что у нее это качество имеется, я убедился, когда один из жильцов в течение часа четырежды (!) звонил ей и сразу начинал с оскорблений и невразумительных обвинений. Он даже и словечка не давал вставить Артамоновой. А накануне он приходил в ЕИРЦ с претензией на то, что центр не учел одну из его льгот по оплате жилья. Вопрос этот оператор решила в тот же день, но капризный житель даже не позвонил ей, чтобы узнать, исправлена ли ошибка. Нет, он желал говорить только с начальством. И говорить предпочитал на повышенных тонах.

- Что делаешь, - вздыхает Любовь Анатольевна, - мы должны быть любезны и вежливы, даже если нам откровенно хамят. Люди бывают разные, приходят порой такие взвинченные, что стоит немалых трудов и выдержки выслушать их, успокоить, помочь во всем разобраться.

Когда прежнего директора бросили на укрепление другого ЕИРЦ, Артамонова очень надеялась, что замену ему пришлют со стороны - не хотела брать на себя ответственность за весь коллектив, за все стороны работы центра, который обслуживает 20 тысяч жителей. Но ее все-таки уговорили принять ЕИРЦ.

А начинали они в октябре прошлого года буквально с нуля. За месяц отремонтировали это двухэтажное здание, префектура закупила компьютеры и оргтехнику, мебель. Поначалу дело шло трудно - компьютеры то и дело зависали, приходилось вызывать опытных специалистов из центрального ЕИРЦ, осваивать новые программы. Хотя проколы случаются и сейчас - в июне, например, в программы угодил вирус. Три дня компьютерщики бились, чтобы избавиться от него.

Потом начались проблемы с квитанциями. Подрядная организация доставляла их жителям неаккуратно, частенько они терялись. Решили взять доставку на себя. Нагрузка немалая - на каждого оператора приходилось по 25-30 домов. Надо было в каждый почтовый ящик положить единый платежный документ. Иной раз доводилось минут по 20-30 топтаться перед подъездом - всех кодов не удержишь. Разносили не только в рабочее время, но и вечерами, субботы прихватывали. Управлялись. А сейчас к этому делу начали привлекать старших по домам.

- Любовь Анатольевна, что сегодня для вас самое сложное?

- Долги. Каждый месяц недобираем 10-12 процентов платежей. Есть немало задолжников, которые вовремя не платят не потому, что денег нет, а по лени, по забывчивости. Приходится таким звонить, напоминать. Заплатят, но на следующий месяц все повторяется. Хотя есть и такие семьи, где средств действительно не хватает. Вот таким управа района готова помочь, но, странное дело, никто пока туда не обращался...

В ЕИРЦ я пришел едва ли не за час до назначенного времени - рассчита-

вал постоять в очередях, послушать, о чем народ говорит, присмотреться к стилю работы операторов. Очередей не было - у редкого окошка стояло по два человека. Обслуживали их быстро. Таблички у окон сообщали, какие улицы и дома обслуживает оператор. Жители сразу направлялись к «своему» сотруднику. Обстоятельная информация, размещенная на стенах помещения, подсказывала человеку все, что ему необходимо знать. Так что и за «живой» консультацией обращаться было необязательно.

Не прошло и года, как ЕИРЦ «Алексеевский» заработал с точностью хорошо отлаженного механизма.

- Среди 17 ЕИРЦ округа идет негласное соревнование - кто первый соберет платежи. За успехами соседей следим ревниво. Не буду хвастаться, в призраках мы пока не ходим, но и отстающих не значимся, - говорит Любовь Анатольевна. - А опыта с каждым днем набираемся все больше, так что со временем, может, и в лидеры выйдем...

Виктор ШИРОКОВ



ФОТО АНДРЕЯ НИКЕРИЧЕВА

З а все в нашей жизни приходится платить. За квартиру, газ, электричество, воду, прочие ЖКУ. Но раз жизнь устроена именно так, то пусть уж сам процесс оплаты будет максимально удобным, без головной боли.

Теперь для москвичей с этой головной болью в принципе покончено, убеждены специалисты **Городского центра жилищной реформы (ГЦЖР)**. Удалось это благодаря единым информационно-расчетным центрам (ЕИРЦ) - одному из самых ярких событий в ходе реализации жилищно-коммунальной реформы.

Основное назначение ЕИРЦ - сделать систему оплаты ЖКУ максимально удобной. Центры, отмечают аналитики ГЦЖР, подняли на совершенно новый, более высокий уровень обслуживание населения, обеспечили москвичам комфортную среду.

Создав ЕИРЦ, удалось решить многие задачи, отмечают в ГЦЖР. Во-первых, упорядочить договорные отношения: потребители - поставщики ЖКУ - управляющая организация. Во-вторых, наладить своевременное выполнение всех расчетов с учетом субсидий и дотаций из бюджета, изжив прежнюю систему, в которой многие москвичи получали социальную поддержку городских властей с существенным опозданием. И наконец автоматизирован-

ная обработка информации в ЕИРЦ позволила организовать ежедневный контроль поступления денежных средств от потребителей, дав в свою очередь возможность прогнозировать поступления этих средств, необходимые затраты на предоставление субсидий и компенсаций при изменении тарифов, а также осуществлять мониторинг развития отрасли ЖКХ.

ОТ РЕДАКЦИИ

ЕИРЦ способствовали существенному повышению собираемости платежей за ЖКУ. Если в январе этот показатель составлял 59,6 процента от общего числа плательщиков, в феврале - 65,5 и в марте - 75, то теперь, когда ЕИРЦ вышли на полную мощность, в среднем собирается не менее 95-96 процентов платежей.

Именно ЕИРЦ, создав условия для организации жесткой системы контроля за финансовой деятельностью ресурсоснабжающих предприятий, позволяют эффективно формировать бюджеты органов власти. А в этом заинтересованы все москвичи.

О том, что эта заинтересованность успешно реализуется, свидетельствует неуклонное снижение

наплыва жителей в районные ЕИРЦ за получением разъяснений по вопросам формирования и оплаты платежей по единым платежным документам. Сократилось и число жалоб и обращений в органы власти города и административных округов.

Правда и то, что деятельность ряда ЕИРЦ не в полной мере отвечает требованиям правительства Москвы, вызывает справедливые нарекания москвичей. Какие-то ЕИРЦ располагаются в неудобных, порой непригодных для обслуживания населения и работы персонала помещениях. В каких-то не завершено материально-техническое оснащение, не хватает квалифицированных кадров.

Комплекс вопросов, связанных с деятельностью ЕИРЦ, совершенствованием системы оплаты ЖКУ по принципу «единого окна», подчеркивают в ГЦЖР, остается предметом постоянного контроля со стороны правительства Москвы. Благодаря такому контролю, убеждены аналитики ГЦЖР, ЕИРЦ уже к концу нынешнего года смогут выйти на уровень работы, полностью удовлетворяющий москвичей. В свою очередь это дает возможность двигаться дальше - к внедрению персонализированных счетов, когда дотации, льготы, субсидии станут адресными.

Отправляясь в единый информационно-расчетный центр «Нагорный» Южного округа, что на Варшавском шоссе, заранее представляла себе скопление раздраженных людей. Однако помещение центра в жаркое июльское утро было полупустым и напоминало больше зал районной библиотеки: приглушенные разговоры, стенды с разнообразной информацией: от таблиц тарифов на различные коммунальные услуги до инструкций, что делать в случае возникновения чрезвычайных ситуаций.

ИНФОРМИРУЕМ И ПОМОГАЕМ

Но директор центра Марина Викторовна Величко уточнила:

- Так спокойно здесь далеко не всегда. В ноябре, например, когда новая система расчетов только вводилась, здесь были и обиженные, и возмущенные, и крики: «Понасажали вас тут!» Очередь думала, что бухгалтеры, переведенные в центр из ДЕЗов, были повинны и в повышении тарифов, и в не отработанной на то время системе начисления жилищных субсидий, и в том, что справки для их оформления приходится собирать в разных местах района. Но терпение и квалификация работников центра сделали свое: «коммунальная» грамотность людей выросла, компьютерные программы, на которых производятся расчеты, перестали давать сбои, а суммы ежемесячно начисляемых жилищных субсидий, которые, по сути, являются адресной материальной помощью малообеспеченным людям, многих примирили с повышением оплаты коммунальных услуг...

Одна из пенсионерок, отойдя от окошечка, где получала консультацию бухгалтера, с удовлетворением отметила: «Стало гораздо удобнее, все понятно - сколько и за что платить. Я оформляю субсидию раз в год, приходится обновлять документы, подтверждающие право на ее получение. Но это не так обременительно, если учесть, что общая сумма оплаты составляет 400 рублей, а субсидий мне начисляют 250 - большое подспорье».

Центр «Нагорный» обслуживает около 20 тысяч жителей, почти половина из них получают субсидии. Работают с населением восемь бухгалтеров. Сейчас житель каждого из домов знает, к какому именно бухгалтеру обратиться с вопросом, за разъяснениями.

А вопросы есть. Например, проживающая летом на даче пенсионерка пришла с заявлением и соответствующими документами - просит пересчитать сумму за коммунальные услуги, которыми она не пользуется.

В целом же ЕИРЦ позволил значительно повысить процент сбора платежей с населения. В «Нагорном» он сегодня доходит до 80 процентов. Самые дисциплинированные, говорит Марина Викторовна, пенсионеры. А со злостными неплательщиками работает в центре юрист. Отслеживает должников, шлет предупреждения. После вмешательства юриста задолжники свои долги гасят. Кстати, в основном это люди небедные.

Случается, что в центре происходит перерасчет оплаты коммунальных услуг в сторону их уменьшения, если эти услуги были не соответствующего нормативам качества: температура в зимнее время была в квартире ниже положенного или авария в системе водоснабжения долго не устранялась. По заявлению жильца специальная комиссия составляет акт, делается перерасчет, и человек платит за услугу меньше.

Люди привыкли пользоваться услугами единого информационно-расчетного центра, но администрация думает о том, как сделать его работу еще эффективней, то есть более удобной для людей. Например, планируется объединить центр с паспортным столом. Тогда проблемы регистрации, определения количества проживающих, совокупного дохода семьи будут решаться здесь же, и быстрее.

ЕИРЦ «Нагорный» очаровал меня своим спокойным ритмом работы и порядком. Но стоит ли удивляться: население, для удобства которого он создан, вполне удовлетворено нововведением, ставшим уже привычным.

Наталья КРАСОВА