



ФОТО АЛЕКСАНДРА ВОЛОДИНА

СЕКУНДЫ ВЫИГРЫВАЕМ, ЧАСЫ - ТЕРЯЕМ

Впервые я попал в ЕИРЦ «Восточное Дегунино» полгода назад. Впечатление было не из лучших. Скопление посетителей. Очередь на улице перед входом в ЕИРЦ. Тесные помещения. Раздраженные операторы. Скучная справочная информация...

И вот я вновь в ЕИРЦ «Восточное Дегунино».

Помещение все то же - не слишком красивое, не слишком просторное, все так же мало мебели. Но изменилось многое. Появилась справочная информация. И посетители заметно поубавилось, что, очевидно, свидетельствует: центр стал работать оперативнее.

- Так и должно быть, - убеждена начальник ЕИРЦ Елена Скибина. - Боль-

шую часть работы теперь берут на себя операторы на многоканальном телефоне.

Другое новшество - все операции теперь автоматизированы. Одной из немногих в этот час посетительниц потребовалась выписка из домовой книги. Оператор выбирает в базе данных улицу, номер дома и квартиры - и на мониторе высвечивается список

жильцов с информацией о возрасте, месте рождения, паспортных данных. В том числе информация и об этой посетительнице - шеф-поваре школы № 1611 Клоковой Надежде Александровне. Чтобы выдать ей справку, оператор выбирает в реестре нужную форму и одним нажатием «мышки» отправляет ее в печать. Операция занимает считанные секунды. Раньше в

Единые информационно-расчетные центры - первый и, пожалуй, единственно ощутимый шаг реформы ЖКХ. В № 28 «Московская среда» рассказала о работе нескольких таких центров - и получила живые отклики наших читателей. Они подсказали нам адреса и проблемы. Сегодня, выполняя их пожелания, возвращаемся к этой теме.

здешнем ДЕЗе требовалось на такую же справку минут 15 - в самом лучшем случае.

Кроме сведений о проживающих база данных содержит подробную информацию о жилом фонде - доме, количестве квартир, о комнатах в каждой из них, жилой и нежилой площади, даже о благоустроенности. Видно, приватизирована ли квартира, единственная она у владельца или нет... На основании базы данных в ЕИРЦ «Восточное Дегунино» оперативно рассчитывают квартплату.

- Уже в конце месяца каждый ответственный квартиросъемщик получает наш ЕПД (единый платежный документ), в который включены следующие позиции: наем, оплата жилья, холодная вода, техобслуживание, радио, антенна, запирающее устройство, отопление, горячая вода, газ и страховка, - рассказывает Елена Скибина.

Однако стоп! - вот и первая проблема. Сейчас этот ЕИРЦ только-только формирует переданную из ГУП «Мосгортепло» базу данных. Да, ответ на многие вопросы, связанные с начислениями за отопление и горячее водоснабжение, можно получить непосредственно здесь. Но, чтобы уточнить какие-то сведения по начислениям в ЕПД, по-прежнему необходимо приносить в ЕИРЦ квитанции об оплате по ГУП «Мосгортепло» за последние три года. То же и в случае с оплатой по ДЕЗу, ГУП «Мосгаз», некоторым другим организациям. Прежде всего это относится к начисленному долгу. К сожалению, за многими жителями района долги по разным причинам числятся еще с 1996 года. Вот и приходится им всем обивать пороги разных инстанций. И это при том, что используемая в ЕИРЦ программа «Домовладение» позволяет осуществлять соответствующую услугу в виртуальном режиме - без участия задолжни-

ка. Кстати, не в одном Восточном Дегунино такое хождение по кругу - неразрешенная пока проблема.

А как учитываются субсидии, льготы? Елена Скибина объясняет:

- Льготу по категории «одинокий пенсионер» наша программа выдает сама. С другими понадобится участие бухгалтера. Если льготы у нескольких членов семьи, специалисты зафиксируют их все, а программа выберет оптимальный вариант. В разделе «начисления» будет сформирован ЕПД, который и положат в почтовый ящик.

- Василий Семенович, - интересуясь еще у одного посетителя, - вам платежный документ приносят вовремя?

- Вовремя. Вот если бы еще субсидии сюда перевести!..

Это еще одна проблема. Сейчас льготникам и получателям субсидий приходится рассчитывать их размер в отделении ГЦЖС, затем обращаться за перерасчетом в ЕИРЦ. Хотя последний в районе расположен более или менее удобно, принцип единого окна в нем все-таки не соблюдается. Может, для кого-то это и несущественно, но для стариков, инвалидов, каковых немало в районе, обременительно. Увы, принцип ЕИРЦ, что в нем должны быть собраны все службы, вплоть до паспортного стола, отделения банка, даже страховой компании, в Восточном Дегунино не действует - не позволяет помещение.

И что еще вызывает недоумение в ЕИРЦ «Восточное Дегунино» - график работы: с 10 до 19, в субботу - укороченный день с фиксированным обеденным перерывом. И если в будни вы на работе, то наведаться к специалистам центра все-таки затруднительно...

**Геннадий
ВОСКРЕСЕНСКИЙ**

С ПЛАТЕЖКОЙ ИЗ... БУЭНОС-АЙРЕСА (ЗАПИСКИ КЛИЕНТА)

Время от времени в редакцию звонят читатели и пеняют на ЕИРЦ. Мы готовы помочь, но журналистское расследование несовершенно: общаясь с репортером, чиновники скрывают изъяны. Мне «повезло»: оказавшись в роли жертвы и общаясь как обычный гражданин с работниками ЕИРЦ, скрупулезно фиксировал диалоги. Так родились «Записки клиента».

Октябрьский единый платежный документ пришел в ноябре 2002 года. Суммы платежей вопросов не вызывали - лишь количество проживающих указали неверно: вместо троих вписали четверых. То же - с ноябрьским документом. Удивила декабрьская платежка: здесь еще и завысили сумму за отопление. Зная «их нравы», написал заявление и попросил разъяснений. Но для страховки позвонил старшей ЕИРЦ Свиблова Татьяне Айсиной.

- У вас зарегистрированы четверо, - сказала Татьяна Ивановна. - Обратитесь в милицию, - посоветовал я, заподозрив, что у них в компьютер попала неверная цифра. - Зарегистрировано трое. Владельцев - четверо. Один с нами не живет.

- При чем тут милиция? - возмутилась Татьяна Ивановна. - Слово «регистрация» не означает прописку. Оно означает, что четыре человека зарегистрированы по этому адресу как собственники. Один как собственник без прописки.

- Какой же закон так трактует регистрацию? - изумился я повороту разговора.

Г-жа Айсина охотно объяснила:

- Если вы придете в аэропорт и услышите: «Началась регистрация пассажиров...» - вас что, там пропишут? Слово «регистрация» обозначает: занесены в списки, то есть зарегистрированы по месту жительства как собственники.

Аргумент поразил настолько, что я едва выдохнул:

- Пожалуйста, приложите к своей трактовке документ, где это написано.

Это был необдуманный выпад, потому что г-жа Айсина завершила первый раунд переговоров нокаутом.

- Откройте энциклопедию, - сказала она строго, - и посмотрите, что означает слово «регистрация». По латыни *registrum* означает: занесены в список, взяты на учет. Регистрация - не прописка. Вы малоэрудированный человек в этой области...

Сраженный, я все-таки попросил письменный ответ с приложением закона, на который она ссылалась...

- Естественно. Не из головы же все это мы берем, - удовлетворенно сказала Татьяна Ивановна.

Через две недели получаю ответ и копию постановления правительства Москвы от 26 марта 2002 года № 221-ПП, из которого следует, что по фактической стоимости, другими словами - полностью за техническое обслуживание и отопление, платит тот, кто имеет излишки жилой площади или другое жилье, в котором не зарегистрирован. Допустим, у Федя Пупкина во владении три квартиры. В одной он зарегистрирован с семьей - там он платит как все: с дотацией из городского бюджета. А в двух других платить будет, выражаясь коммунальным языком, по факту - полностью. И справки не нужно, если, конечно, не вздумает Пупкин и там требовать дотации - тут-то его вправе спросить: а на каком основании вы, не зарегистрированный по здешнему адресу гражданин Пупкин, дотацию просите - будьте любезны, предъявите справку о владении жильем. Но Пупкин - гражданин здравомыслящий, поэтому на такие глупости не пойдет...

Успокоенный, я стал ждать «правильную» платежку, чтобы воспользоваться услугами нашего замечательного ЕИРЦ...

Не дождался. Новые квитанции пестрели цифрами, не поддающимися логике.

Я вновь позвонил в ЕИРЦ и поинтересовался, все ли у них в порядке с программой.

Не представившаяся оператор казенным голосом отпартовала:

- Дотация дается только тем собственникам квартир, кто приватизировал муниципальную квартиру. Вы - собственник квартиры купленной. Согласно постановлению правительства Москвы от 1998 года вы оплачиваете по фактической затрате дома, а не по прописке.

- Это касается тех, кто имеет излишки жилья, - робко начал я, вспомнив постановление правительства Москвы № 221-ПП от 26 марта 2002 года.

- Нет, - решительно сказал голос в трубке. - Согласно закону от 23 марта 1998 года мы вам будем рассылать, чтобы вы нам принесли справки, что это ваше единственное жилье...

Как известно, дьявол в деталях. Заподозрив, что у них там что-то не так совсем не с компьютерами, на следующий день отправился в ЕИРЦ.

Ответить на мои вопросы взялась оператор Зоя Подгорная. Она подвела меня к стенду, ткнула пальцем в документ и сказала: «Там написано, что вы должны представить справку о единственном жилье. Потому что если у вас куплена квартира - это подразумевает, что это у вас вторичное жилье».

Речь ее была непроницаема для понимания, и я впился глазами в документ - это было письмо из Управления городского заказа, подписанное первым заместителем начальника Е. Медведевой в декабре 2000 года. Внимательно прочитав документ и не обнаружив искомого, спросил Зою Александровну:

- А где тут написано, что жильцу нужно доказывать, что у него единственное жилье? Я, простите, не нашел.

Зоя Александровна уточнила:

- Купленная квартира подразумевает, что вы ее купили. Значит, до этого вы имели другое жилье.

- В Буэнос-Айресе, - съязвил я.

Зоя Александровна, увлеченная течением своей мысли, не заметила подвоха.

- Предположим, даже так, - сказала она строго. - Значит, если она у вас там была приватизирована...

- В Буэнос-Айресе? - изумился я, на сей раз вполне искренно.

- При чем здесь Буэнос-Айрес? - возмутилась служительница ЕИРЦ. - Купля-продажа - это подразумевается, что вы купили...

- Последний вопрос: Зоя Александровна, где вы проходили обучение?

- В колледже.

- А кто у вас проверяет знание законов?

- Наше начальство...

После этого разговора платежки стали приходить и вовсе загадочные: тарифы значились дотационные, а общие суммы - без дотаций! Но я был терпелив: ждал ответа на письмо, направленное на имя пре-