

«Алтуфьевское шоссе, дом 56а»,- этот адрес уже хорошо знаком многим жителям района Алтуфьевский СВАО. Здесь расположен единый информационно-расчетный центр, в котором можно получить нужные сведения об оплате всех ком-

мунальных услуг, а также воспользоваться помощью юристов, банковских служащих, страховщиков и других специалистов. Дело это настолько новое, что даже всезнающая общегородская телефонная справочная именуется его районной бухгалтерией и дает старый номер, хотя у здешнего ЕИРЦ имеются многоканальные телефоны, в частности- 902-33-66.

ЦЕНТР ЗАЩИЩАЕТ ВАШИ ПРАВА

ЕИРЦ в Алтуфьеве создан решением правительства Москвы от 25 июня прошлого года. Для него выделили специальное здание, сделали капитальный ремонт, установили современное оборудование и средства связи. Бывшие бухгалтеры прошли обучение на компьютерных курсах и, справив новоселье, увидели в своей операторской среде коллег из Мосгортепла, с которыми стали не только жить под одной крышей, но и составлять единый платежный документ коммунальных услуг.

Население района быстро почувствовало преимущества новации. Во-первых, не надо мучиться с заполнением множества платежей. Во-вторых, не надо томишься в очереди к бухгалтеру. Но самое главное - не обязательно бегать в ЕИРЦ, так как все можно узнать по телефону многоканальной связи. Именно поэтому в здании 56а не увидишь того столпотворения, которое хорошо помнят москвичи по ЖКам, ДЕЗам, а также отделам Мосгортепла.

По словам исполняющей обязанности начальника ЕИРЦ Наталии Донской, внедрение электронных технологий в систему ЖКХ позволило новаторски поступить и к решению проблем, связанных с улучшением культуры обслуживания москвичей. В качестве примера Наталия Донская рассказала мне такой случай. Как-то пришлось заниматься серьезной должностью, но база данных показала, что это многодетная мать, имеющая права на субсидии. В итоге значительная часть долга была умень-

шена. А сколько граждан, оказывается, не знают о своих правах! Не ведают о них и многие пенсионеры, в том числе дачники. Между тем каждый из них имеет право не платить в дачный сезон за водоснабжение и теплоэнергию, но для этого необходимо предоставить в ЕИРЦ справку, например, из дачно-садового товарищества или других организаций о том, что с такого-то до такого-то периода заявитель проживал в другой местности. На основании этого документа операторы ЕИРЦ сделают перерасчет на понижение оплаты коммунальных услуг. Кстати, у операторов центра появилась еще одна обязанность: разносить платежные документы по домам клиентов. Эту работу, согласно инструкции, они выполняют не только в рабочее, но и в нерабочее время за дополнительную плату, но весьма скромную плату. А если учесть, что операторов мало, трудно себе представить,

что значит обойти сотни домов по Алтуфьевскому шоссе, Бибиревской, Костромской, Инженерной и другим улицам? Разумеется, у операторов есть помощники среди техников-смотрителей, а также старших по дому. А вот надежда на дворников в этом деле не оправдалась.

По мнению специалистов, будущее ЕИРЦ за их включением в Интернет и систему электронной почты. Городской программой «Электронная Москва» это предусмотрено, а значит, будет облегчен труд операторов и их помощников. Вместе с тем инженеры Алтуфьевского ЕИРЦ не остановились на уже достигнутом. Посетив их серверный центр, я увидел новую строку - добавление к ныне существующим платежкам - отработывается технология платы за домофоны в едином платежном документе.

Владимир ЖУРАВЛЕВ



ФОТО АНДРЕЯ НИКЕРЧЕНЕВА

фекта СВАО Ирины Рабер. Написал о низкой квалификации сотрудников ЕИРЦ «Свиблово». Письмо переадресовали главе управы. Но тот упорно молчал. И тогда я вновь отправился в ЕИРЦ и попросил распечатать июньскую платежку.

Распечатала ее все та же Зоя Александровна. Попросил прокомментировать цифры. И все пошло по наезженной колее: Зоя Александровна тут же посылает меня в Москомрегистрацию за справкой о единственном жилье. А когда я говорю, что мне нужен документ, подтверждающий справедливость такого требования, Зоя Александровна категорически отказывается общаться.

Выбираю для общения сотрудника рангом повыше - заместителя директора ДЕЗа Елену Адмакину. Елена Николаевна в свою очередь приводит меня к юристу ДЕЗа Елизавете Ильясовне Узеевой.

На мой вопрос, на каком основании я должен платить по фактической стоимости, юрист, вооружившись приветливой улыбкой, отвечает:

- Есть такая организация - Управление городского заказа, у них есть локальные внутренние акты, которые для нас на уровне Конституции РФ. Мы должны им подчиняться и, соответственно, требовать от каждого потребителя наших услуг исполнения норм...

Но тут ее прерывает Елена Николаевна, поставленная в тупик цифрами в моей платежке. Вызывает оператора. Возникает Зоя Александровна.

- Елена Николаевна, он вчера пришел с диктофоном и незаконно, без всяких оснований, начал все записывать...

Это она обо мне. Что делать, Зоя Александровна, профессиональная журналистская привычка: разве запомнишь все высказывания собеседника? Вот и пишешь на пленку, чтобы точно цитировать. И потом, как справедливо заметил в беседе со мной директор ДЕЗа «Свиблово» Олег Бирюков, он может «вызвать своих людей, и они скажут, что не хамили». А тут я со своим диктофоном: пожалуйста бритесь!

Впрочем, Зоя Александровна было не до меня - она не могла забыть Елене Николаевне логику цифр в платежке.

В защиту бросилась Елизавета Ильясовна:

- В нашем ЕИРЦ на каждого оператора по 2,5 тысячи лице- вых счетов.

- Это не аргумент, - парировал я.

- Понимание должно быть, - давила на жалость юрист.

Но жалости мои собеседницы не вызывали. И я ехидно напомнил о справке.

- Справку должны принести, - с пол-оборота завелась Зоя Александровна. - Здесь указано, что первичная приватизация с дотацией государства. Все остальное - по коммерческой цене. Купля может произойти в процессе обмена.

- Вот уровень квалификации вашего сотрудника, - сказал я. Но на защиту Зои Александровны вновь встала Елизавета Ильясовна:

- Зоя Александровна права, требуя от вас эту справку.

- Вы так считаете? - удивился я.

- Я так не считаю. Я считаю исходя из смысла этого документа, - решила поставить меня в тупик юрист.

- Вы так считаете или вы так не считаете? - не сдавался я.

- Я так считаю, - определилась с позицией Елизавета Ильясовна. - Надо, чтобы вы предоставили справку.

- Мы же не знаем, одно у вас жилье или нет, - поддержала юриста заместитель директора ДЕЗа.

- Чтобы мы были в этом уверены, - обрадовалась поддержке юрист.

И тут вдруг во мне проснулась жалость, правда, пока не ясно к кому, но она рвалась наружу, и я сказал Елизавете Ильясовне:

- Если вы так вольно трактуете закон, я вам сочувствую.

- Я могу толковать этот акт согласно моим познаниям в юриспруденции, - поджав наконец губы, сказала юрист.

- Вы очень точно выразились: согласно вашим познаниям, - сказал я, попросился и вышел вон...

Клобук не делает монахон. Этот известный афоризм вспомнил сейчас, дописывая заметки. И еще понял: проснувшееся во мне в тот день чувство жалости было обращено к нам, клиентам, сталкивающимся с дремучим невежеством работников жилкомхоза. Такова жизнь: если невежество не затрагивает наших интересов, оно безобидно как остаточное явление природы - гнилой пень в лесу. Но если затрагивает - это уже не гнилой пень в лесу, а гнилой зуб во рту - дойдет так, что мало не покажется.

И что обиднее всего: знаю, что в других ЕИРЦ с клиентами и разговаривают приветливее, и в документах нет путаницы. И что самое поразительное - не требуют никаких справок о владении жильем. Вся нужная информация - в базе данных. На каждого владельца квартиры.

Инициаторы внедрения ЕИРЦ не устают повторять: главная их цель - избавление жильцов от тягостных хождений по инстанциям, нервотрепки, вороха квитанций и, наконец, от удущья ненужных справок. Ан нет: маленькие - мелкие! - чиновники от ЖКХ не желают сдаваться. Впрочем, как показало «единоборство» с мелкими чиновниками ЕИРЦ «Свиблово», слово «невежество» не вполне точно описывает ситуацию. Здесь скорее к месту известная формулировка Платона: «Круглое невежество - не самое большое зло: накопление плохо усвоенных знаний еще хуже».

Ведь и Зюю Александровну чему-то учили в ее колледже, и Елена Николаевна, поди, не случайный человек на посту, и даже Елизавета Ильясовна, возможно, накапливала знания в области юриспруденции. Но история со справкой вынуждает сомневаться в их профессионализме, включая умение общаться с клиентом...

Василий ДВОРЫКИН

ХОТЕЛИ, КАК ЛУЧШЕ...

Работа единых информационно-расчетных центров должна быть удобной для каждого жителя. Именно так она и замышлялась: вместо 5 квитанций подавать на оплату только одну. Однако правильное начисление фактически сведено на нет. В документ введены только три платежа: на оплату жилья, тепла и газа - платежи, которые ранее получали организации, напрямую подчиненные городу, - Мосгаз, Мосгортепло, ДЕЗ.

Коммерческие же организации - ОАО МГТС и ОАО «Мосэнерго» - от перехода на новую систему отказались. Надо думать, будут отказываться и впредь. Почему? Для них создание ЕИРЦ - появление ненужного посредника в получении платежей от населения. Деньги аккумулируются на счетах ЕИРЦ, до получателей будут доходить с задержкой. Не зря же в свое время даже Мосгортепло специально добились введения расчетной книжки по его услугам, поскольку не могло получить деньги с ДЕЗов.

Ну а жители, для удобства которых вся эта система создана, что получили они? Они также получили несколько значительных проблем.

Во-первых, из единого расчетного документа совершенно непонятно, на чей счет идут деньги. Следовательно, невозможно понять, с кого вообще требовать данные услуги и спрашивать за их качество.

Во-вторых, в постановлении правительства Москвы были предусмотрены два вида расчетного документа ЕИРЦ: извещение-квитанция и произвольная квитанция. По первому документу оплачивается весь комплекс коммунальных услуг, рассчитанный при составлении квитанции. При оплате произвольной квитанцией платательщик сам определяет, какие коммунальные услуги он оплачивает. Если, например, кодовый замок в подъезде не работает уже 2 года или его попросту нет, то за него, наверно, можно не платить.

При таких условиях кому-то выгодно платить по извещению-квитанции, а кому-то по произвольной квитанции. Однако нашим жителям приносят только один вариант: извещение-квитанцию. Плати, сколько написано - и не спорь.

А если не устраивает единый расчетный документ в виде извещения-квитанции? Те, кого данный вариант по каким-либо причинам не устраивает, вправе добиваться, чтобы им наряду с заполненным извещением-квитанцией приносили и произвольную квитанцию на оплату жилищно-коммунальных услуг. Но в каком ЕИРЦ можно этого добиться?

Вообще, очень многое вышло из их деятельности по поговорке: хотели, как лучше, получилось... Даже в том, что доставку самих квитанций работники ЕИРЦ, ДЕЗа и подрядных организаций пытаются навязать старшим по домам и подъездам. А те зачастую отказываются. И такой отказ абсолютно правомерен. В их обязанности разнос квитанций не входит.

Сергей БОЧАРОВ,

советник районного собрания Пресненского района, Центральный административный округ

ЧЕРНЫЕ СПИСКИ КАК МЕТОД РАБОТЫ

Оправдались ли надежды на ЕИРЦ, в частности, по сбору платежей с населения? Да, отвечают городские власти, эти надежды, безусловно, оправдались. Сейчас в среднем по Москве собираемость платежей - на уровне 95-96 процентов...

Увы, средние показатели далеко не всегда показывают реальную картину. Реальная же картина иная: в целом ряде районов собираемость платежей в районных ЕИРЦ на существенно более низком показателе, чем отмеченные 95-96 процентов. Они-то и озабочены тем, как повысить сбор платежей за жилищно-коммунальные услуги.

Решая эту задачу, в некоторых районах идут нетрадиционными путями. О новых услугах, оказываемых ЕИРЦ, мерах, предпринимаемых для повышения сбора платежей за жилищно-коммунальные услуги, рассказывает начальник ЕИРЦ Южнопортового района ЮВАО Сергей Манеров:

- Сейчас система сбора платежей по единой платежке вошла в нормальный рабочий режим. Немало жителей нашего района платят регулярно. ЕИРЦ технически готов к включению в свою систему и других потребителей коммунальных услуг - ЖК, ЖСК, ТСЖ. Стоит только им проявить инициативу. Но и то правда, что еще значительным остается долг населения перед ЖКХ.

Что делать ЕИРЦ с этими людьми? Прощать долг? Или все-таки попытаться его взыскать? На мой взгляд, надо взыскивать. Требуется для этого только одно: желание найти свои методы воздействия на неплательщиков.

В нашем районе мы решили опробовать такой, например, метод. Вскоре на подъездах всех домов будем регулярно вывешивать списки должников за 6 и более месяцев - без указания суммы долга.

Нашедшие себя в списке злостных неплательщиков должны явиться в ЕИРЦ, имея на руках квитанции. Что очень важно - здесь с каждым будут разбираться индивидуально, принимая во внимание все обстоятельства, связанные с задержкой платежей. Однако в любом случае квартиры, период задержки оплаты по которым превышает 1 месяц, будут в зависимости от обстоятельств переводиться ЕИРЦ в разряд необслуживаемых - до уточнения причин задержки или погашения задолженности. Хозяевам таких квартир или членам их семей не будут выдаваться справки, копии финансово-лицевых счетов и иные исходящие из ЕИРЦ документы. Кроме, разумеется, квитанции на оплату ЖКУ.

Еще один метод: недавно злостным неплательщикам за три и более месяца мы начали направлять заказные письма с квитанцией на сумму долга и письмом-напоминанием. Если в течение месяца неплательщик не обратится в ЕИРЦ, дело будет передаваться в суд.

Записал

Геннадий ВОСКРЕСЕНСКИЙ



НУЖЕН ЛИ ЭКСКЛЮЗИВНЫЙ ДОГОВОР?

На этот вопрос отвечает руководитель отделения «Сокол» корпорации «ИНКОМ-недвижимость» Титаренко Владимир Евгеньевич.

Жилищный вопрос очень остро стоит перед москвичами, и самое главное - разрешить его для большинства семей крайне сложно. Для того чтобы компания начала работать с каждым конкретным случаем, клиенту достаточно заключить с фирмой эксклюзивный договор, где оговариваются права и обязанности исполнителя и заказчика. Согласно такому договору заказчик обязуется сотрудничать только с одной фирмой, а исполнитель - предоставить ему максимум качественных услуг.

Без подписания эксклюзивного договора человек не является клиентом: клиент - это тот, перед кем компания несет обязательства. Поэтому, если вы не заключили с фирмой соответствующего договора, не удивляйтесь, что ваш

риэлтор не звонит вам целыми неделями: он действительно занят работой с клиентами, а их у него может быть до двадцати человек одновременно.

Заключая эксклюзивный договор с корпорацией «ИНКОМ-недвижимость», вы не будете одним из многих продавцов или покупателей жилья, которых множество на московском рынке недвижимости, а станете эксклюзивным клиентом нашей компании, интересы которого она представляет.

Мы готовы оказать реальную помощь всем, кто хочет изменить свои жилищные условия. Смотрите наши консультации в прямом эфире КТВ «Московский Север» 20 августа в 19.35 (повтор 21 августа в 9.10). Задать все интересующие вопросы вы можете по телефону 363-04-56.