

## ОПЕРАТИВКА

**Алексей КРЕПКОВ,**  
директор ДЕЗа района Северное  
Измайлово Восточного  
административного округа

## ЗВОНИТЕ ХОТЬ НОЧЬЮ



До боли знакомая картина: жителю надо срочно что-то узнать. Ну, к примеру, телефон и адрес паспортного стола, единого информационно-расчетного центра. Или у него что-то случилось. Звонит в районную управу - занят, в дирекцию единого заказчика - то же самое. Наконец куда-то дозванивается и, будучи в нервном состоянии, «спускает собак» на местные власти. Секретари или операторы - тоже живые люди, порой отвечают абоненту резковато. Результат - конфликтная ситуация, что называется, на ровном месте.

Можно ли избежать этих конфликтов, сделать так, чтобы люди в любое время дня и ночи могли достучаться до местных властей? Не стану вдаваться в технические подробности, но такую автоматизированную систему (CALL-центр) на основе многоканального телефона ЕИРЦ недавно мы создали в своем районе, и она уже заработала.

Какие возможности у нашей системы? Прежде всего информационные: мы сформировали ответы на вопросы, чаще всего интересующие жителей: телефоны и адреса паспортного стола, отдела милиции, ЕИРЦ, ресурсоснабжающих организаций и так далее, информацию о том, где, когда и какие мероприятия будут проводиться в районе. В любой момент - и ранним утром, и поздним вечером, когда в учреждениях уже никого нет, - житель может позвонить и получить интересующую его информацию, касающуюся ЕИРЦ. Мы будем и впредь анализировать, систематизировать вопросы и наиболее часто встречающиеся закладывать в автоответчик. Постоянная обратная связь даст возможность районным властям лучше знать, что более всего беспокоит население, а это, в свою очередь, позволит более конкретно планировать работу, управлять хозяйством района.

Безусловно, больше всего претензий у жителей к службам жилищно-коммунального хозяйства. И вскоре мы намерены провести эксперимент: организовать «горячую линию» всех диспетчерских служб, куда жители смогут обратиться со своими жалобами. Мониторинг обращений даст возможность контролировать, какова будет конкретная реакция на просьбы и жалобы людей. С другой стороны, мы будем знать, насколько эти просьбы и жалобы жильцов выполнены, как протекал разговор жильца с диспетчером. Таким образом, защита будет обоюдной: жильца от нерадивого диспетчера - и диспетчера от скандального жильца.

Система нашей связи может работать не только на ЖКХ. В нее будет закладываться справочная информация о жизнедеятельности района в целом. Сегодня частенько возникают чрезвычайные ситуации, и наша система позволяет гражданам сообщать о них. Эта информация сразу же в автоматическом режиме передается службам по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям.

Предвижу вопрос: а может, в вашу систему так же трудно пробиться, как и к чиновникам? Опыт уже показал, что дозваниваются все желающие.

Недавно на встрече у главы управы нашего района, где присутствовали представители Института автоматизированных систем, которые разработали и смонтировали новую систему связи CALL-центр, было принято предложение о том, чтобы после ее внедрения на первом этапе в ЕИРЦ на втором развернуть ее уже в масштабах района, а на третьем - всего Восточного административного округа. Префект округа Борис Ульянов одобрил это предложение, и, надо надеяться, оно будет реализовано. Это позволит создать в округе единый CALL-центр круглосуточной связи, что поможет оперативно решать многие вопросы повседневной жизни.

В Москве разработана и утверждена столичным правительством программа «Электронная Москва», цель которой - создать в городе единое информационное пространство, чтобы эффективно управлять мегаполисом в интересах миллионов москвичей. Ну а начинать осуществление программы надо, конечно же, снизу - с района.

В заключение вот о чем хотел бы сказать: у каждого ДЕЗа свой опыт работы в этом направлении, но проблемы у нас схожие. И, думаю, общему делу был бы большой прок от объединения всех директоров ДЕЗов в ассоциацию - коллегиально мы сможем решать те вопросы, справиться с которыми поодиночке мы в настоящее время не в состоянии.



ФОТО АНДРЕЯ НИКИТИЧЕВА

## ЧЕМ ИЗМЕРЯТЬ ВОДНЫЕ ПОТОКИ?

Первые водомеры в Москве были установлены еще в 1883 году на Сухаревой башне. Они были двухдюймовые, поршневые, ввозились из-за границы. Лишь в 1903 году на территории Алексеевской водоканчки был построен завод немецкой фирмы, который стал выпускать водомеры в России (нынешний «Водорибор»).

Сегодня выбор водосчетчиков большой - как отечественного, так и зарубежного производства. Больше десяти типов было представлено на выставке-семинаре по улучшению системы учета водопотребления и экономии холодной и горячей воды в жилых зданиях Москвы. Но по количеству установленных приборов учета, как сказал на семинаре первый заместитель мэра Москвы Петр Аксенов, столица

отстает от некоторых городов России. Более 400 тысяч водосчетчиков уже установлено в квартирах москвичей (в основном в новостройках), но ими мало кто пользуется, поскольку отсутствует нормативная база, определяющая порядок расчетов. Что делать? Ждать, пока правительство Москвы и городская Дума примут соответствующие постановления и законы? А можно и самому потропить события, поскольку выгода очевидна. Оказывается, в Москве есть люди, которые не ждут решений сверху, а подталкивают их снизу, добиваясь оплаты за воду по счетчику уже сегодня. Как им это удалось? Об этом мы подробно расскажем в одном из следующих номеров газеты.

Лидия ЧЕРНОШКУР

В ДК имени 40-летия Октября прошла церемония награждения лучших работников коммунального хозяйства ЮВАО за 2003 год в рамках подведения итогов программы «Мой двор, мой подъезд». Дипломы и ценные подарки вручал префект Юго-Восточного округа Владимир Зотов.

## ОВАЦИИ? К СНЕГУ!

Это была именно церемония, не имевшая ничего общего с рутинным вручением наград. Дом культуры сверкал чистотой, надраенный пол отражал десятки огней, шумно и торжественно хрустел целлофан, в котором прятались десятки букетов роз, гвоздик. Мужчины в отутуженных костюмах солидно переговаривались, принарядившиеся дамы старательно поправляли прически у зеркал.

Награждение проходило в нескольких номинациях: «Лучший руководитель подрядной организации», «Лучший заместитель директора подрядной организации по благоустройству», «Лучший дворник», «Лучший слесарь-сантехник».

В своей приветственной речи префект ЮВАО Владимир Зотов выразил искреннюю призна-

тельность работникам коммунального хозяйства, отметил, что именно от них во многом зависит внешний облик столицы. Город за последние годы стал краше, чище, благоустроеннее, подчеркнул префект, но впереди еще много работы.

- И одна из главных задач, - Зотов выдержал паузу, улыбнулся, - сохранить все то, что привели в порядок! Мне кажется, это будет нелегко, но мы постараемся. Верно?

- Постараемся!

Очень жаль, что у нас нет возможности называть имена и фамилии всех награжденных. Но вот некоторые из них, которые удалось услышать и записать в гоме аплодисментов. Лучший руководитель подрядной организации - Ви-

талий Киктенко, ООО «ПФ Инкфор» (Выхино), Валентина Кузьмина, РЭП «РЕМЖ» (Жулебино), Наталья Шацкая, ГУП «РЭП №52» (Марьино)... Лучший заместитель директора подрядной организации по благоустройству - Наталья Меньшова, ООО «ПФ Фрегат» (Выхино), Игорь Денисов, ООО «Ремспецсервис-ЧН» (Кузьминки), Ирина Аленина, ООО «Инесса» (Лефортово)... Лучший дворник - Галина Айгистова, ООО «ППК АКВА» (Выхино), Владимир Корелов, ООО «Техсан» (Текстильщики), Людмила Цыпленкова, ООО «ПТО Пека» (Печатники)... Лучший слесарь-сантехник - Николай Гупало, ООО «Техком РС» (Южнопортовый), Василий Томешок, ООО «Ремспецсервис-ЧН» (Нижегородский), Николай Пташинский, ООО «ППК АКВА» (Люблино)...

Вручаются дипломы, благодарственные письма, ценные подарки, букеты. Не обошлось даже без слез радости...

На выходе из ДК коммунальщики уже поджидала зима - мокрый снег щедро сыпался с неба, на дорогах под колесами машин шипела слякоть.

- Прибавилось вам работенки, - сказал я Владимиру Титову, дворнику из Кузьминок.

Титов усмехнулся:

- Справимся!

Игорь ЯСЮКОВ

## КРЫША ДЛЯ МОЛОДЫХ

25 ноября правительство Москвы рассмотрело вопрос «Об итогах первого года выполнения программы «Молодой семье - доступное жилье». Накануне заседания правительства об этих итогах журналистам рассказал первый заместитель руководителя Департамента жилищной политики и жилищного фонда города Эдуард Якушенко. В ходе пресс-конференции он ответил и на вопросы корреспондента «МС».

**Эдуард Сергеевич, в чем же, на ваш взгляд, главный итог программы?**

- В том, что, как и доложено на правительстве, она доказала свою жизнеспособность и перспективность как одна из важнейших социальных программ столицы. Вместе с тем мы уяснили, что нужно в ней поправить, на что обратить внимание для ее развития и совершенствования.

Как известно, суть программы в том, что город создает реальные возможности для молодежи, нуждающейся в комфортабельном жилье. Участвовать в ней может любая молодая семья, постоянно проживающая в

Москве, в первые три года после заключения брака (в случае рождения детей - без ограничения продолжительности брака) - при условии, что оба супруга не достигли 30-летнего возраста. Может участвовать в ней и неполная семья с детьми, в которой мать или отец не достигли 30 лет. Квартиры им предоставляются по договорам коммерческого найма или купли-продажи с рассрочкой платежа.

Специально для молодых в прошлом году в Марьином парке был построен дом на 648 квартир. В нынешнем году за счет городского бюджета построены и переданы под заселение молодым очередникам 3250

квартир (227 тысяч квадратных метров) в трех административных округах - ЮВАО, ЮАО и ЮЗАО. Всего же до конца года будет построено 15 домов общей площадью 261 000 кв. метров.

**Вы назвали только три округа. А остальные семи чего ждать?**

- Три округа - это только начало. Они, кстати, строят жилье не для себя только - для всего города. Но уже с будущего года география программы должна расширяться - начнется активное освоение севера, включая Зеленоград. Всего на 2004 год запланировано строительство 203,4 тысячи квадратных метров нового жилья. В общей сложности в 2003-2005 годах по молодежной программе будет построено не менее 600 тысяч квадратных метров.

**И сколько молодых семей уже стали обладателями квартир?**

- Около 19 тысяч. То есть примерно 10 процентов от общего числа очередников, по которым мы ведем учет.

Сказать откровенно, все московские молодые семьи этой программой мы, к сожалению, охватить не сможем. Но такая цель и не ставится. Но из общей очереди будет выведена платежеспособная часть населения, благодаря чему остальные очередники - инвалиды,

тяжелобольные, ветераны и другие малоимущие и социально незащищенные горожане - смогут быстрее улучшить свои жилищные условия.

**Какой же должен быть у семьи минимальный доход, чтобы участвовать в этой программе?**

- Где конкретно участвовать - на Арбате, в Южном Бутове? Все зависит от конкретного района, конкретного проекта и конкретного дома. Если же говорить в среднем, то для семьи из трех человек полный взнос за двухкомнатную квартиру составляет порядка 330-350 условных единиц в месяц. Это примерно в два раза ниже рыночной стоимости.

**В программе, как известно, участвуют только очередники. А для неочередников она заработает?**

- Да, ориентировочно - с 2006-2007 годов.

**Вы упомянули о проблемах, которые выявились за истекший год...**

- В основном это наши недоработки. Прежде всего недостаточная информационно-разъяснительная работа. Но мы, честно признавая, даже не ожидали, что молодежь, несмотря на публикации СМИ, в которых мы за год выступили более 40 раз, будет приходить со словами: мы ничего не знали про вашу программу...

**А где, собственно, о ней можно узнать?**