

Единые информационно-расчетные центры возникли как составные элементы реформируемого жилищно-коммунального хозяйства. Предполагалось, что они разгрузят дирекции единого заказчика от ненужного бумагооборота, позволив им сосредоточиться на непосредственном служении населению, а самому населению - избавиться от бесконечных хождений по бюрократическим лабиринтам. Время показало, что в целом замысел себя оправдывает, но теперь появляются «загогулины» в работе самих ЕИРЦ. В частности, подтверждается старая истина: все решают кадры. Об этом и других проблемах центров - наши сегодняшние публикации.

## ДОЛГИ НАШИ ТЯЖКИЕ ЗАПИСКИ КЛИЕНТА ЕИРЦ

**З**дравствуй, уважаемая редакция! Взяться за перо побудила меня работа ЕИРЦ «Зябликово».

Когда создавались эти центры, со страниц московских газет, в том числе и «Московской среды», нас убеждали в превосходстве новой системы оплаты жилищно-коммунальных услуг: и удобство, и контроль, и оперативность, и прочие блага, сопутствующие автоматизации ручного труда. К сожалению, я как потребитель этих услуг вынужден признать, что, по крайней мере, в ЕИРЦ «Зябликово» эта система работает не на благо горожан, а в угоду ГУП ДЕЗ и прочим коммунальных служб. Основы обещанного - удобства и оперативности предоставляемой информации для жителей - нет и в помине!

Заставили прийти к такому выводу мои злоключения.

С марта 2004 года мне стали присылать единые платежные документы с указанием долга. Между тем я всегда платил полностью и в срок. Жена обратилась за разъяснением в ЕИРЦ - ее заверили: не стоит беспокоиться, платеж за последний месяц еще не поступил, вы ничего не должны. Но в последующих ЕПД упоминание о долге повторилось, а летом пришло угрожающее предупреждение: погасить долг до 16 июня. Тут уж мне пришлось сорваться с работы, чтобы разобраться с мифическим долгом...

Приезжаю за 40 минут до закрытия ЕИРЦ, вижу возбужденную очередь, и, как вскоре убеждаюсь, с такой же проблемой. Бухгалтеры объяснения дают, но какие-то странные. Например, стоявшему передо мной пожилому мужчине сказали: «Сведений до ноября 2002 года у нас нет, а вдруг у вас долг за тепло остался. Поезжайте в Мосгортепло и там узнайте».

На мой вопрос слышу стандартный ответ: не пришла оплата последнего месяца. Показываю ЕПД: неделя прошла со дня оплаты.

Заглянув в компьютер, бухгалтер признает, что оплата пришла.

Говорю: хочу знать, когда я не доплатил!

- Квитанции не мы присылаем, - неожиданно отвечает бухгалтер.

- А кто? - спрашиваю я, потрясенный.

- Не мы, - повторяет бухгалтер и равнодушно смотрит мимо меня.

- Хорошо, но квитанцию с долгом вы готовите или нет?

- Не мы.

- А могу я видеть человека, который готовил этот документ?

- Мы вообще этого не делаем, - отвечает бухгалтер не моргнув глазом.

- Тогда кто это делает?! Эта квитанция - официальный документ или филькина грамота?

Бухгалтер обижается и отправляет меня к бухгалтеру моего дома, которого - совершенно случайно! - нет на рабочем месте.

На следующий день вновь еду в ЕИРЦ в надежде поговорить с бухгалтером моего дома, но - вот незадача! - его опять нет на месте. После долгих препирательств «чужой» бухгалтер делает распечатку моей оплаты по месяцам. Сверяю и вижу несоответствия в распечатке и в моих ЕПД в нескольких месяцах. Сумма небольшая - около 20 рублей, но непонятно ее происхождение. Спрашиваю, почему так. И слышу знакомое:

- Это нам по компьютеру сбросили.

- Кто сбросил?

Бухгалтер молчит. А я понимаю, что и дальше услышу знакомые «заклинания».

Обращаюсь к собратьям по несчастью в очереди и предлагаю написать коллективную жалобу начальнику ЕИРЦ Елене Борисовне Шевцовой, которой к тому моменту уже на рабочем месте нет, поскольку работает она, как нам сказали, исключительно до 18.00. Пишем. Но, увы, все бывшие на тот момент в ЕИРЦ бухгалтеры отказываются взять бумагу.

На следующий день посылаю жалобу Елене Борисовне факсом. На другой день звоню. Шевцова говорит, что жалобу получила, но только одну страницу из моих двух, и советует мне разбираться со «своим» бухгалтером. Отвечаю, что разбирался два дня подряд и нашел несоответствия в записях ЕИРЦ и в ЕПД. Когда называю сумму расхождений, она удивляется: стоит, мол, из-за такой ерунды жаловаться?

Терпеливо объясняю, дело не в сумме, а в принципе: надо раз и навсегда разобраться, чья ошибка. Может, у них в ЕИРЦ с программным

обеспечением что-то не так или персонал неквалифицированно с базой работает, может, и я что не так сделал, но в любом случае жду исчерпывающих объяснений.

Наконец Елена Борисовна отвечает, что я ничего им не должен. Прошу сообщить об этом в официальной справке. Елена Борисовна отказывается это сделать, сославшись на чрезвычайную занятость...

Чтобы не утомлять подробным описанием дальнейших злоключений, перечислю сухие факты.

Посылаю жалобу в ГУП ДЕЗ «Зябликово» на имя руководителя Сергея Николаевича Григорьева. Ответа не получаю.

Посылаю жалобу в управу района. Оттуда она уходит в ДЕЗ, затем в ЕИРЦ. Ответили через месяц: вы должны (далее следовала сумма), за подробностями обращайтесь к своему бухгалтеру.

Посылаю жалобу префекту. Она спускается вниз по той же вертикали: сначала в управу района Зябликова, далее следовали ДЕЗ, ЕИРЦ, бухгалтер. Ответ пришел через месяц (все по закону) - вы должны (уже другая сумма) и можете обратиться к своему бухгалтеру.

Пишу в последний раз лично главе управы Вячеславу Юрьевичу Щербакову, зову его к себе и прошу заставить ЕИРЦ выдать мне подробную информацию по годам и месяцам.

Приходит подробный ответ, но цифры по месяцам уже совсем не те, что давали в ЕИРЦ.

От такой «автоматизация», несмотря на уравновешенный характер, начинаю закипать. Зима на носу, а я все с той же проблемой!

На помощь приходит жена - спешит в ЕИРЦ. Ей обещают сделать перерасчет и даже уверяют, что разобрались с нашими квитанциями, но в результате вместо ЕПД за октябрь 2004 года подсовывают на оплату долговую квитанцию! А вместо справки о том, что мы не должны за ЖКУ, доверчивой женщине вручают форму, какую выдают людям... продающим квартиру! Так что теперь у меня на руках справка, что я - бывший собственник своей квартиры!

Ну, чем не театр абсурда?!!

Я искренне рад, что платежи за электроэнергию и телефон не передали в ЕИРЦ! Ведь автоматизация есть и в Мосэнерго, и в МГТС. Оттуда, если кто-то не доплатил, пришлют подробную информацию по почте с полным обоснованием: когда не оплачено и почему. Не надо никуда ехать, стоя в очереди и получать невразумительные ответы.

А теперь - главное. Если мне, молодому человеку, потребовалось столько сил, времени и энергии, чтобы получить ответ на простой вопрос: откуда взялся долг? - то каково инвалидам и просто пожилым людям?

Пишу об этом не случайно: может быть, стоит чаще обсуждать подобные темы в газете с самими жителями, а не только с чиновниками? Я не против мнения официальных лиц, но согласитесь, что это взгляд только с одной стороны...

С уважением,  
**Сергей СКОТНИКОВ,**  
читатель «МС»

**P.S.** Готов предоставить ответы управы Зябликова и свои жалобы как свидетельства злоключений.

## «ОДНО ОКНО» В КОРИДОРНОЙ СИСТЕМЕ

Злоупотребление служебным положением - дело не только предосудительное, но и наказуемое. И если на днях я все же решил свое служебное положение употребить, то не во зло, а исключительно на пользу комплексу городского хозяйства.

**С**лучилось это после того, как жена моя пошла в родной ЕИРЦ района Останкино сдать справки о том,

что в период дачного сезона некоторые члены семьи в квартире отсутствовали, а стало быть, мы имеем право на перерасчет платы за коммунальные услуги. Бухгалтер в окошке справки было взяла, но тут же вернула.

- Что случилось? - спросила жена.

- Читайте! - велела бухгалтер и закрыла окошко.

На стендах красовалось полное собрание наклеек вкруп с рекламой страхового общества «УралСиб». Среди них было и такое: «ОБЪЯВЛЕНИЕ. Уважаемые жильцы! Справка о временном отсутствии гражданина по месту постоянного жительства в соответствии с п. 1.6 распоряжения премьер-министра Москвы №1260-РП от 25.12.1995 г.

должна быть представлена для перерасчета непосредственно после возвращения (т.е. в реальные сроки - неделя, месяц)».

Жена моя - юрист, поэтому она засомневалась, что в документе премьер-министра «реальные сроки» могли быть указаны так расплывчато. Но главное: если распоряжение вышло в 1995-м, то почему еще в прошлом году прием справок никак не ограничивался?

- Почему... - вернулась она к амбразуре.

- Что вы хотели?

- Вы - Наталья Вадимовна?

- Что вы хотели?

Пришлось, не дождаввшись приглашения, войти, представиться и предложить:

- Может быть, выключить на время компьютерную игру?

- Я вас слушаю! - исключила такую возможность заместитель начальника.

Начальник, как выяснилось, сидел за столом напротив, у другого компьютера. С ним мы и перешли в соседний кабинет, чтобы поговорить по существу.

Владимир Ильич Шатунов оказался человеком приятным во всех отношениях. Признав, что ссылки на распоряжение премьер-министра Москвы от 1995 года, вывешенные для посетителей, действительно несостоятельны, он открыл шкаф и разыскал другой документ - письмо Управления городского заказа от 5.06.2001 года № 64-262/1. В первой же фразе оно подтверждало, что «фиксированный период времени» предоставления справок о временном отсутствии граждан по месту жительства «не установлен».

«Вместе с тем...» - значилось в письме, после чего и шла пресловутая формулировка насчет «реальных сроков».

...Чиновниками, увы, не рождаются - это ясно. Но чиновников у нас, похоже, и не учат. Иначе знали бы авторы эпистолярного шедевра, что ведомственные письма предназначены лишь для того, чтобы обеспечивать, гарантировать неукоснительное исполнение законов, постановлений и распоряжений органов власти. Они (письма) не должны заведомо ухудшать для граждан условия, предусмотренные этими законами и постановлениями.

Да, беспечные граждане нередко затягивают предоставление справок о своем дачном или отпуском отсутствии по месту жительства, чем доставляют чиновникам известные неудобства. Да, с повышением тарифов на коммунальные услуги льготы, предусмотренные в случае такого отсутствия, оказались настолько же соблазнительными для граждан, насколько и обременительными для городского бюджета. Но разве это дает право работникам заведомо ухудшать для граждан условия, предусмотренные этими законами и постановлениями.

Да, беспечные граждане нередко затягивают предоставление справок о своем дачном или отпуском отсутствии по месту жительства, чем доставляют чиновникам известные неудобства. Да, с повышением тарифов на коммунальные услуги льготы, предусмотренные в случае такого отсутствия, оказались настолько же соблазнительными для граждан, насколько и обременительными для городского бюджета. Но разве это дает право работникам заведомо ухудшать для граждан условия, предусмотренные этими законами и постановлениями.

Да, беспечные граждане нередко затягивают предоставление справок о своем дачном или отпуском отсутствии по месту жительства, чем доставляют чиновникам известные неудобства. Да, с повышением тарифов на коммунальные услуги льготы, предусмотренные в случае такого отсутствия, оказались настолько же соблазнительными для граждан, насколько и обременительными для городского бюджета. Но разве это дает право работникам заведомо ухудшать для граждан условия, предусмотренные этими законами и постановлениями.

Да, беспечные граждане нередко затягивают предоставление справок о своем дачном или отпуском отсутствии по месту жительства, чем доставляют чиновникам известные неудобства. Да, с повышением тарифов на коммунальные услуги льготы, предусмотренные в случае такого отсутствия, оказались настолько же соблазнительными для граждан, насколько и обременительными для городского бюджета. Но разве это дает право работникам заведомо ухудшать для граждан условия, предусмотренные этими законами и постановлениями.

Да, беспечные граждане нередко затягивают предоставление справок о своем дачном или отпуском отсутствии по месту жительства, чем доставляют чиновникам известные неудобства. Да, с повышением тарифов на коммунальные услуги льготы, предусмотренные в случае такого отсутствия, оказались настолько же соблазнительными для граждан, насколько и обременительными для городского бюджета. Но разве это дает право работникам заведомо ухудшать для граждан условия, предусмотренные этими законами и постановлениями.

Да, беспечные граждане нередко затягивают предоставление справок о своем дачном или отпуском отсутствии по месту жительства, чем доставляют чиновникам известные неудобства. Да, с повышением тарифов на коммунальные услуги льготы, предусмотренные в случае такого отсутствия, оказались настолько же соблазнительными для граждан, насколько и обременительными для городского бюджета. Но разве это дает право работникам заведомо ухудшать для граждан условия, предусмотренные этими законами и постановлениями.

Да, беспечные граждане нередко затягивают предоставление справок о своем дачном или отпуском отсутствии по месту жительства, чем доставляют чиновникам известные неудобства. Да, с повышением тарифов на коммунальные услуги льготы, предусмотренные в случае такого отсутствия, оказались настолько же соблазнительными для граждан, насколько и обременительными для городского бюджета. Но разве это дает право работникам заведомо ухудшать для граждан условия, предусмотренные этими законами и постановлениями.

Да, беспечные граждане нередко затягивают предоставление справок о своем дачном или отпуском отсутствии по месту жительства, чем доставляют чиновникам известные неудобства. Да, с повышением тарифов на коммунальные услуги льготы, предусмотренные в случае такого отсутствия, оказались настолько же соблазнительными для граждан, насколько и обременительными для городского бюджета. Но разве это дает право работникам заведомо ухудшать для граждан условия, предусмотренные этими законами и постановлениями.

Да, беспечные граждане нередко затягивают предоставление справок о своем дачном или отпуском отсутствии по месту жительства, чем доставляют чиновникам известные неудобства. Да, с повышением тарифов на коммунальные услуги льготы, предусмотренные в случае такого отсутствия, оказались настолько же соблазнительными для граждан, насколько и обременительными для городского бюджета. Но разве это дает право работникам заведомо ухудшать для граждан условия, предусмотренные этими законами и постановлениями.

Да, беспечные граждане нередко затягивают предоставление справок о своем дачном или отпуском отсутствии по месту жительства, чем доставляют чиновникам известные неудобства. Да, с повышением тарифов на коммунальные услуги льготы, предусмотренные в случае такого отсутствия, оказались настолько же соблазнительными для граждан, насколько и обременительными для городского бюджета. Но разве это дает право работникам заведомо ухудшать для граждан условия, предусмотренные этими законами и постановлениями.

Да, беспечные граждане нередко затягивают предоставление справок о своем дачном или отпуском отсутствии по месту жительства, чем доставляют чиновникам известные неудобства. Да, с повышением тарифов на коммунальные услуги льготы, предусмотренные в случае такого отсутствия, оказались настолько же соблазнительными для граждан, насколько и обременительными для городского бюджета. Но разве это дает право работникам заведомо ухудшать для граждан условия, предусмотренные этими законами и постановлениями.

Да, беспечные граждане нередко затягивают предоставление справок о своем дачном или отпуском отсутствии по месту жительства, чем доставляют чиновникам известные неудобства. Да, с повышением тарифов на коммунальные услуги льготы, предусмотренные в случае такого отсутствия, оказались настолько же соблазнительными для граждан, насколько и обременительными для городского бюджета. Но разве это дает право работникам заведомо ухудшать для граждан условия, предусмотренные этими законами и постановлениями.

Да, беспечные граждане нередко затягивают предоставление справок о своем дачном или отпуском отсутствии по месту жительства, чем доставляют чиновникам известные неудобства. Да, с повышением тарифов на коммунальные услуги льготы, предусмотренные в случае такого отсутствия, оказались настолько же соблазнительными для граждан, насколько и обременительными для городского бюджета. Но разве это дает право работникам заведомо ухудшать для граждан условия, предусмотренные этими законами и постановлениями.

Да, беспечные граждане нередко затягивают предоставление справок о своем дачном или отпуском отсутствии по месту жительства, чем доставляют чиновникам известные неудобства. Да, с повышением тарифов на коммунальные услуги льготы, предусмотренные в случае такого отсутствия, оказались настолько же соблазнительными для граждан, насколько и обременительными для городского бюджета. Но разве это дает право работникам заведомо ухудшать для граждан условия, предусмотренные этими законами и постановлениями.

Да, беспечные граждане нередко затягивают предоставление справок о своем дачном или отпуском отсутствии по месту жительства, чем доставляют чиновникам известные неудобства. Да, с повышением тарифов на коммунальные услуги льготы, предусмотренные в случае такого отсутствия, оказались настолько же соблазнительными для граждан, насколько и обременительными для городского бюджета. Но разве это дает право работникам заведомо ухудшать для граждан условия, предусмотренные этими законами и постановлениями.

Да, беспечные граждане нередко затягивают предоставление справок о своем дачном или отпуском отсутствии по месту жительства, чем доставляют чиновникам известные неудобства. Да, с повышением тарифов на коммунальные услуги льготы, предусмотренные в случае такого отсутствия, оказались настолько же соблазнительными для граждан, насколько и обременительными для городского бюджета. Но разве это дает право работникам заведомо ухудшать для граждан условия, предусмотренные этими законами и постановлениями.

Да, беспечные граждане нередко затягивают предоставление справок о своем дачном или отпуском отсутствии по месту жительства, чем доставляют чиновникам известные неудобства. Да, с повышением тарифов на коммунальные услуги льготы, предусмотренные в случае такого отсутствия, оказались настолько же соблазнительными для граждан, насколько и обременительными для городского бюджета. Но разве это дает право работникам заведомо ухудшать для граждан условия, предусмотренные этими законами и постановлениями.

Да, беспечные граждане нередко затягивают предоставление справок о своем дачном или отпуском отсутствии по месту жительства, чем доставляют чиновникам известные неудобства. Да, с повышением тарифов на коммунальные услуги льготы, предусмотренные в случае такого отсутствия, оказались настолько же соблазнительными для граждан, насколько и обременительными для городского бюджета. Но разве это дает право работникам заведомо ухудшать для граждан условия, предусмотренные этими законами и постановлениями.

Да, беспечные граждане нередко затягивают предоставление справок о своем дачном или отпуском отсутствии по месту жительства, чем доставляют чиновникам известные неудобства. Да, с повышением тарифов на коммунальные услуги льготы, предусмотренные в случае такого отсутствия, оказались настолько же соблазнительными для граждан, насколько и обременительными для городского бюджета. Но разве это дает право работникам заведомо ухудшать для граждан условия, предусмотренные этими законами и постановлениями.

Да, беспечные граждане нередко затягивают предоставление справок о своем дачном или отпуском отсутствии по месту жительства, чем доставляют чиновникам известные неудобства. Да, с повышением тарифов на коммунальные услуги льготы, предусмотренные в случае такого отсутствия, оказались настолько же соблазнительными для граждан, насколько и обременительными для городского бюджета. Но разве это дает право работникам заведомо ухудшать для граждан условия, предусмотренные этими законами и постановлениями.

Да, беспечные граждане нередко затягивают предоставление справок о своем дачном или отпуском отсутствии по месту жительства, чем доставляют чиновникам известные неудобства. Да, с повышением тарифов на коммунальные услуги льготы, предусмотренные в случае такого отсутствия, оказались настолько же соблазнительными для граждан, насколько и обременительными для городского бюджета. Но разве это дает право работникам заведомо ухудшать для граждан условия, предусмотренные этими законами и постановлениями.

Да, беспечные граждане нередко затягивают предоставление справок о своем дачном или отпуском отсутствии по месту жительства, чем доставляют чиновникам известные неудобства. Да, с повышением тарифов на коммунальные услуги льготы, предусмотренные в случае такого отсутствия, оказались настолько же соблазнительными для граждан, насколько и обременительными для городского бюджета. Но разве это дает право работникам заведомо ухудшать для граждан условия, предусмотренные этими законами и постановлениями.

Да, беспечные граждане нередко затягивают предоставление справок о своем дачном или отпуском отсутствии по месту жительства, чем доставляют чиновникам известные неудобства. Да, с повышением тарифов на коммунальные услуги льготы, предусмотренные в случае такого отсутствия, оказались настолько же соблазнительными для граждан, насколько и обременительными для городского бюджета. Но разве это дает право работникам заведомо ухудшать для граждан условия, предусмотренные этими законами и постановлениями.

Да, беспечные граждане нередко затягивают предоставление справок о своем дачном или отпуском отсутствии по месту жительства, чем доставляют чиновникам известные неудобства. Да, с повышением тарифов на коммунальные услуги льготы, предусмотренные в случае такого отсутствия, оказались настолько же соблазнительными для граждан, насколько и обременительными для городского бюджета. Но разве это дает право работникам заведомо ухудшать для граждан условия, предусмотренные этими законами и постановлениями.

не очень-то вдохновляет... У нас уже который месяц висит объявление, что нужны бухгалтер, главный экономист - и никто не идет! А чем я могу заставить людей работать иначе? У меня никаких рычагов нет. Люди мне говорят: кондукторов в автобусы приглашают на работу - и то обещают до 10 тысяч!.. Я и сам не очень заинтересован в репрессивных мерах: деньги-то мы собираем не свои. ЕИРЦ не оказывает коммунальных услуг (по водоснабжению, канализации, вывозу мусора) - стало быть, и деньги населения идут не нам. Так что мое дело - чтобы поставщики услуг не были ущемлены. А собираемость платежей у нас - одна из лучших в городе.

...Опять соглашусь: труд работников ЕИРЦ, наверное, и вправду оплачивается несоразмерно мало. Но с какой суммы они начнут нормально разговаривать с людьми, объяснять им, давать информацию (центр-то - информационный, а не только расчетный)? Проще говоря, какая зарплата превращает чиновника в человека? И почему досада на государство, которое мало платит, чиновник всегда вымещает на безответном клиенте?

- Это вопрос и риторический, и философский, - поучительно сообщил Шатунов. - Отношение к человеку, к его достоинству мы впитали с молоком матери. В прежние годы мы много чего декларировали, а на деле...

Я не успел порадоваться за гуманный кругозор начальника ЕИРЦ, как в кабинет заглянула его заместитель:

- Владимир Ильич, ваш компьютер можно выключать?

Поняв, что Наталья Вадимовна собирается уходить, я попросил ее на несколько минут задержаться.

- Рабочее время истекло! - отрезала она.

Владимир Ильич развел руками:

- У нее нормированный рабочий день.

- Но в рабочее время она играет на компьютере...

- А если она всю свою работу выполнила - почему и не расслабиться? Надо понимать, кабинет в этом случае тоже становится «комнатой психологической разгрузки»...

Жаль, что юриста опять не было на месте. Возможно, она объяснила бы своему зрелищному начальнику, что нормированный труд означает лишь то, что он оплачивается по нормам (почасовой или сдельной), а работа служащего на окладе является как раз ненормированной. Кстати, юрист в ЕИРЦ, как пояснил начальник, работает только с должниками и консультаций давать не может. Даже населению.

Куда же бедному горожанину податься, если у него возникают недоумения по правовым взаимоотношениям в сфере коммунальных услуг? Ведь на двери кабинета самого Владимира Ильича висит предупреждение: «Часы приема населения - вторник, с 11.00 до 14.00». Представляете? Раньше на территории, подведомственной этому ЕИРЦ, было три ДЕЗа, и в каждом принимали жителей практически ежедневно. А теперь со всей округи люди должны толкаться в «бутылочное горлышко» трех часов в неделю?!

- Я принимаю только по самым важным вопросам, - «успокоил» меня Владимир Ильич.

...Когда единые информационно-расчетные центры делали первые шаги, много говорилось (в том числе и со страниц нашей газеты) об их главном преимуществе для населения: взамен многочасовых очередей воцарится принцип «одного окна», где все вопросы можно будет решать четко, точно, без проволочек и нервотрепки. Увы, «одно окно» оказалось встроено в привычную «коридорную систему», воспетую еще Владимиром Высоцким. Затялый «коммунальный» дух до сих пор сильнее технологических новшеств. Так что служебное положение придется долго и всерьез употреблять не только журналистам...

**Владимир ЛЮБИЦКИЙ,**  
исполнительный редактор  
«Московской среды»



ФОТО АЛЕКСАНДРА МАТЮШКИНА