

Александр Михайлович, система единых информационно-расчетных центров действует в столице не первый год. Она, так сказать, укоренилась, москвичи привыкли получать квитанции на оплату жилищно-коммунальных услуг от ЕИРЦ, где в одном документе обобщены плата за жилье и большинство коммунальных услуг. Система эта вошла в жилищно-коммунальное хозяйство достаточно плавно и безболезненно. Хотя каких-то особых потрясений и быть не могло – москвичам к жировкам не привыкать...

– Так-то оно так, однако рыночные преобразования в жилищно-коммунальной сфере потребовали нового подхода к делу. Тем более что нельзя было допустить какой-то шоковой терапии. Чтобы избежать социальных встрясок, реформировать систему взаимоотношений в связке «поставщик ресурсов и услуг – потребитель» надо было очень осторожно. Когда в 2002 году вышло постановление правительства г. Москвы о создании ЕИРЦ, их поначалу сделали структурными подразделениями дирекций единого заказчика. А на Северо-Западе и в Зеленограде они вошли в состав городского центра жилищных субсидий. Кстати, период становления был не так уж и легок. Шли-то мы путем непроторенным, начинали, можно сказать, с нуля.

– Кем и как проводилась эта работа по созданию районных центров?

– Работа велась коллегиально под руководством первого заместителя мэра Москвы в правительстве г. Москвы, руководителя Комплекса городского хозяйства П.Н. Аксенова. Основная нагрузка легла на префектуры и управы, Центр реформы в ЖКХ, специалистов Комплекса городского хозяйства. Варианты управленческих решений выработывались сообща, методом, так сказать, мозгового штурма. Прежде всего надо было самим уяснить новые задачи, разработать соответствующие программы.

– Иначе говоря, вся деятельность проходила на стыке интересов самых разных городских и коммерческих структур?

– Конечно, поэтому руководитель Комплекса городского хозяйства поручил организовать и сам принял участие в семинарах, где совместно работали специалисты Банка Москвы, Центра реформы в ЖКХ, поставщики коммунальных услуг. Обьехали округа, провели совещания, чтобы соотнести интересы поставщиков ресурсов и услуг с другими участниками расчетов. А еще ведь надо было согласовать правила взаимодействия между разными организациями, форматы файлов и бумажных таблиц, обучить людей, оснастить расчетные центры необходимой техникой, приобрести мебель и другой инвентарь.

– А когда появилась ваша организация – ГУП «Московский городской информационно-аналитический центр»?

– ГУП «МосгорЕИАЦ» был создан позднее, когда система ЕИРЦ уже поработала и стали понятны основные проблемы и перспективы ее развития, но при этом проявились и сильные различия в реализации модели в разных районах Москвы. Тогда-то и встала задача создания общегородского методического центра. Откровенно говоря, тут без споров, порой очень жестких, не обошлось. Традиционалисты настаивали на административной вертикали: районные ЕИРЦ – окружные – городской. Но удалось отстоять иной – двухуровневый – принцип, на городском уровне нужен был именно аналитический центр.

– По первому образованию вы – военный математик. Анализировать и просчитывать данные вам не привыкать. Что было основным предметом анализа на этапе становления системы ЕИРЦ?

– Анализ происходящих изменений, проектирование будущих шагов были необходимы. Надо было отслеживать и обратную связь – то, как реагирует население на внедрение расчетов через ЕИРЦ. Первоначальные ошибки в этом новом деле были неизбежны – мы это прекрасно понимали и должны были быть готовы в самые кратчайшие сроки внести нужные поправки. Наш аналитический центр должен был стать своего рода штабом руководителя Комплекса городского хозяйства по развитию системы ЕИРЦ.

– И много ли было выявлено просчетов? Ведь начинать работу методом проб и ошибок – не лучший из возможных способов. Не отразился ли он на москвичах?

– Просчетов оказалось даже меньше, чем мы ожидали. Уже к апрелю 2003 года система вышла на плановые показатели.

– А что было в перспективе?
– В июне 2003 года мэр Ю.М. Лужков провел выездное совещание в СВАО, на котором поставил перед нами новые задачи. Прежде всего – выделить ЕИРЦ из системы дирекций единого заказчика, сделать наши центры самостоятельными юридическими лицами. Кроме того, на

первых порах ЕИРЦ обслуживали только физических лиц. Мэр предложил расширить сферу деятельности, взять на себя и обслуживание юридических лиц, учреждений социальной сферы.

– Система ЕИРЦ выводится из состава ДЕЗов. Наверное, непросто уходить в самостоятельное плавание?

– Постановление московского правительства об этом вышло в марте этого года. Но ведь надо было еще выпустить ряд нормативных актов, определить регламент взаимоотношений с поставщиками. Хло-

шение надо было быстро, оперативно. Именно это и есть ответственный подход. А потом, два года – это не срок в масштабах такого гигантского города, как Москва. Не навреди – это девиз не только врачей, но и наш, работников жилищно-коммунального хозяйства.

– Не секрет, что новый Жилищный кодекс – очень суровый, во многом недоработанный документ, который не раз жестко и справедливо критиковало правительство Москвы. А может ли система ЕИРЦ дать москвичам чувство защищенности?

Александр ВАРЕВ:

ЕИРЦ: МЕЖДУ ПОСТАВЩИКОМ И ПОТРЕБИТЕЛЕМ

Александр ВАРЕВ родился в 1963 году. Окончил высшее военное командно-инженерное училище в г. Харькове, а также Высшую школу экономики при Минэкономразвития. Работал заместителем председателя общественного экспертного совета по поддержке и развитию малого предпринимательства, генеральным директором бизнес-инкубатора в Северо-Восточном административном округе. Сейчас возглавляет Московский городской единый информационно-аналитический центр.

пот, конечно, хватало, так что всю весну и лето мы запускали этот процесс. В августе мы зарегистрировали ЕИРЦ как государственные учреждения, самостоятельные юридические лица. С октября они начали работать. До конца года мы завершим структурно-организационные преобразования. Но уже сейчас новые государственные учреждения готовы принять эстафетную палочку от ДЕЗов.

– Минутку-минутку! Почему государственное учреждение, а не традиционный ГУП?

– Совершенно правильно – ведь организационно-правовая форма государственного учреждения не предусматривает получения прибыли как основной задачи. Главное – прежде всего выполнять социальную функцию, служить связующим звеном между жителями, поставщиками и органами городской власти, снижать или вообще снимать финансовые риски как населения, так и поставщиков ресурсов и услуг. Именно поэтому такое решение принял мэр.

По большому счету государственные учреждения ЕИРЦ должны стать структурой, управляемой непосредственно руководителем Комплекса городского хозяйства, равноудаленной как от потребителей, так и от поставщиков. А с другой стороны, она должна защищать интересы и тех, и других. Этот инструмент сродни тонким весам, и настраивать его должен именно город.

Тут какой-то коммерции не должно быть. Лишь некоторые элементы хозрасчетности возможны, чтобы поднять уровень зарплаты сотрудников, а значит, обеспечить возможность строго спрашивать их за качество работы, в первую очередь – в наиболее ответственной части – по культуре обслуживания населения. Кроме того, сотрудники ЕИРЦ могут активно поработать с хроническими неплательщиками, оказать какие-то другие взаимовыгодные дополнительные услуги поставщикам.

– На недавнем совещании руководителей ЕИРЦ некоторые из них настаивали на ускорении введения коммерческих отношений с поставщиками...

– Тут нужно четко понимать: есть обязательные функции наших информационно-расчетных центров, а есть сферы, где коммерциализация их деятельности возможна. Когда главное дело сделано, тут уж руководитель может проявлять чудеса предприимчивости и разворотливости. Но в любом случае с 1 января будущего года спрос с них будет по полной программе, во всяком случае по части исполнения ими возложенных на них государственных функций.

– Скоро сказка сказывается, да не скоро дело делается. Прошло два года без малого, прежде чем ваши центры вышли из состава ДЕЗов. Неужели потребовалось столько времени, чтобы все это стало свершившимся фактом?

– Любая идея должна созреть, выкристаллизоваться, стать очевидной. А вот исполнять уже обдуманное и принятое ре-



ФОТО ЭДУАРДА ЛАПОВКА

– Если говорить по большому счету, то что дают ЕИРЦ жителям? Это своеобразная система страховки, защиты. Тем, кто уже обслуживается здесь, порой трудно понять, что может произойти, когда дом начнет обслуживать управляющая компания, если та решит «позаконить» на услугах ЕИРЦ.

Давайте посмотрим, что происходит уже сейчас в домах, которые не попали в систему ЕИРЦ. Возьмем, например, ведомственные жилые дома, у которых сейчас (да и всегда были) свои отдельные управляющие организации. Их сейчас немного, но и в них живут люди. Наступил отопительный сезон, но деньги поставщикам не поступают – управляющая компания не торопится. Мосэнерго, Московская объединенная энергетическая компания, Мосводоканал, Мосгаз вроде бы вправе отключить их от энергии, тепла и воды. Но городские власти требуют открыть «задвижки» и включить рубильник. Мало того, жители размахивают своими квитанциями: мы заплатили точно и в срок! И вот тут «на помощь» могла бы прийти система ЕИРЦ, которая способна и деньги вовремя перечислить поставщику, и отделить – в смысле ответственности – злостных неплательщиков от добросовестных граждан.

А ведь если бы не было системы ЕИРЦ, дело могло дойти до серьезных конфликтов. Деньги, которые заплатил житель в банк, системой сразу «расщепляются», то есть средства автоматически поступают на счета поставщиков. Таким образом мы одновременно страхуем и жителей, и поставщиков – от непрофессионализма управляющей компании, от злого умысла или элементарного мошенничества.

Собственно, почему вообще потребовались ЕИРЦ? Вспомним – в 2000 году тепловики перешли на прямые расчеты с жителями, поскольку ДЕЗы, находясь в нелегкой финансовой ситуации, нерегулярно перечисляли платежи. Это надо было остановить – дать людям единый платежный документ, по которому бы человек мог рассчитаться с поставщиками ресурсов и услуг напрямую, минуя посредника. Надо было добиться прозрачности плате-

жей, надо было сделать так, чтобы и мэр, и руководитель Комплекса городского хозяйства ежедневно видели на столе отчеты о происходящем в системе ЖКХ, о том, как движутся финансовые потоки.

Раньше было как? Поставщики ресурсов шли на руководящие ковры и плакались, что им никто не платит, требовали помощи города. И ведь подбрасывали им на бедность. Теперь эти визиты прекратились – цифры вещь упрямая, их не обманешь.

– Стало быть, цыганить теперь уже невозможно?

– Словечко грубоватое; но довольно точное. Теперь уже трудно утверждать, что виновато «плохое население». По проценту

большинства граждан это выгодно – иная старушка не 384 литра воды использует, а гораздо меньше. Вот по реальным тратам она и будет платить.

С другой стороны, надо ведь и качество поставленных ресурсов учитывать. Например, той ли температуры поступает горячая вода? То ли давление воды подал Мосводоканал? Если давление слишком высокое, значит, будет излишним потребление. А почему человек должен оплачивать чью-то халатность? При наличии системы учета к поставщику можно применить штрафные санкции. Если действуют узлы учета, данные с них в режиме реального времени поступают в ЕИРЦ, а там компью-

терные программы либо снижают плату, либо ее повышают – для тех, кто, например, любит побултыхаться в джакузи или жить не может без теплых полов. Система обеспечивает автоматический съем данных, точный их обсчет и – итоговую сумму в едином платежном документе. Вот это и называется биллинговым расчетом.

– Кстати, сотовые компании этим термином тоже пользуются. С мобильными телефонами все ясно – купил карточку, и горя не знаешь – до тех пор, пока сумма не кончилась...

– У нас даже удобнее! Понятие «биллинг» в системе ЕИРЦ тоже включает некую безбумажность. Сейчас Банком Москвы отработана схема, при которой человек может в любом банке, подключенном к системе, узнать сумму положенной выплаты. Здесь же в банке он может оплатить счет за полученные коммунальные услуги и квартплату. Сделать это можно и через банкоматы, и в кассах больших супермаркетов, и даже на почте. В каждом округе Москвы появилось по несколько десятков (а всего более 700) «деньгомагов» (это такие ящички-автоматы для приема наличных денег в оплату разных услуг на входах в крупные магазины) – с их помощью тоже можно вести расчеты. Словом, для удобства жителей мы предоставляем все возможные варианты оплаты.

– Я сегодня как раз собирался платить за квартиру. Но что-то не вижу строчек по оплате электроэнергии и за телефон...

– Мосэнерго уже заинтересовалось, начинает делать первые шаги по включению своих расчетов в единый платежный документ. Они видят, что система ЕИРЦ состоялась, работает успешно, и почему бы энергетикам к ней не присоединиться? Связисты пока молчат, но, думаю, что жизнь и их заставит обратиться к нам.

– Чтбы создать сеть ЕИРЦ, видимо, потребовалось нанять множество специалистов? Это что, снова надо было раздуть аппарат?

– «Не числом, а умением». Что касается нашего информационно-аналитического центра, то штат у нас по городским масштабам очень скромный. Важно другое – квалификация наших сотрудников, которые в состоянии наладить ситуационно-аналитическое обеспечение, отследить весь цикл оплаты коммунальных ресурсов и услуг (от момента платежа в банке до зачисления средств на счет поставщика), вскрыть назревшие проблемы и предложить методически грамотные пути их решения.

Значительное число операторов, обслуживающих население в районах, просто перешло к нам из ДЕЗов. А потом, не забудьте, в единый платежный документ были включены платежи многих поставщиков ресурсов. ЕИРЦ взяли на себя их работу. Они сократили штаты своих сбытовых служб. Если взять в целом по городу, то тут экономия получается весьма солидной.

– Высокие технологи, которые пришли в ЕИРЦ, требуют и соответствующей подготовки кадров. Как и где вы их готовите?

– Начала, когда мы только начинали, зарплаты у сотрудников были очень малы. Одна из руководителей ЕИРЦ жаловалась, что она превратилась в центр по подготовке кадров – только обучит человека, как он сразу же уходит. Сейчас ситуация изменилась. Руководитель Комплекса городского хозяйства Москвы поставил задачу поднять зарплату операторов до 11-12 тысяч, а затем и до 15 тысяч рублей. В этом случае текучесть кадров быть не должно.

Мы обучили всех руководителей окружных ЕИРЦ в Московском институте жилищно-коммунального хозяйства и строительства. Программа обучения составила почти сто часов. С нового года запустим курсы по повышению квалификации работников районного звена, прежде всего тех, которые работают с населением.

Словом, хотя дел сделано немало, от-

дых в ближайшее время не планируется.

Виктор ШИРОКОВ