

СМ ОПЕРАТИВКА

Виталий ФАРБИРОВИЧ,
начальник ЕИРЦ ЗелАО

ВИД ИЗ «ОДНОГО ОКНА»



Зеленоградский ЕИРЦ начинался с одного отдела жилищных субсидий. Хорошо помню: чтобы получить субсидию, посетителю приходилось обращаться к 13 чиновникам и потратить в среднем 35 часов. Знаю случаи, когда мои бывшие коллеги - вузовские преподаватели, научные работники - не хотели проходить эту унизительную процедуру и оставались без денег. Тогда мы - имеем в виду наш коллектив - поняли: если уж человек имеет право на льготу, то он должен реализовать ее без унижений в очереди.

Для начала решили изжить привычный дезовский менталитет - пьяный сантехник, грубиянка-паспортистка. Это было несложно, ведь мы пришли в эту систему со стороны, из оборонной промышленности. Выполнили заказы для подводного флота, создавали космическую технику, пока перестройка не заставила поменять профессию. Но принципы работы остались - технологические карты на все операции, регламент, оперативки...

Вот и теперь каждое утро проводим совещание с персоналом и даем установку... на добро. Ведь порой человек приходит в агрессивном настроении, заранее зная, что в организации вроде нашей ему ничего не решат. Вот этот-то стереотип мы и постарались сломать с помощью простого правила: терпеть, улыбаться и делать свое дело. Конечно, улыбка - всего лишь дополнение к профессиональной работе, и потому мы начали с создания баз данных - собственники жилья, наниматели, пенсионеры. Ведь более половины получателей субсидий - семьи пенсионеров. Данные обновляются ежемесячно, и любой вопрос может решить один сотрудник. В результате у нас сегодня самый высокий в городе процент жителей - 21, пользующихся субсидией. И дело не в том, что у нас люди беднее - нет, просто здесь не надо тратить на это собственные нервы.

Все деньги, касающиеся коммунальных услуг, льгот, субсидий, идут через нас, мы сами начисляем все платежи и можем ответить на все связанные с ними вопросы. Но в ДЕЗх еще оставались такие дела, как открытие лицевого счета, прописка-выписка... Мы собрали всех специалистов вместе. От прежних традиций, когда паспортистка в понедельник принимает утром, во вторник вечером, а в четверг ее вообще нет, пришлось отказаться. Ликвидировали и деление дезовских работников: одна сотрудница обслуживает эти три дома, другая - соседние. Режим работы - с 10 до 20 без перерыва на обед, и все сотрудники могут друг друга заменить. А чтобы очередей не было даже в час пик, ввели предварительную запись. Если кому-то надо срочно - пожалуйте. Не может человек в будни прийти - примем и в выходные. Болеет? Наш сотрудник придет к нему домой...

Так ликвидировали очереди, а зеленоградцы изменили отношение к нашей службе. Ведь только у нас есть центр обработки вызовов, где решаются все вопросы, которые можно снять по телефону. Специалисты разберутся в любой ситуации, причем никогда не передадут к чиновникам, контакты с которыми, по нашему глубокому убеждению, должны быть сведены к минимуму.

Наша позиция проста - все процедуры, связанные с коммунальными услугами, должны быть в одном месте. Поэтому у нас в округе всего один ЕИРЦ, с единым программным обеспечением, единой базой данных. Однако в каждом районе есть свои отделы приема населения, объединенные в единую сеть. По видеосвязи мы судим, как идет прием, и можем реагировать на возникающие ситуации.

Очередей не должно быть не только в ЕИРЦ. Поэтому мы сотрудничаем и с другими учреждениями. Например, чтобы встать на учет для улучшения жилищных условий, людям приходилось отстоять несколько часов, дожидаясь приема. Затем их отправляли собирать справки, причем забот хватало на месяц. После этого чиновник смотрел бумажки и принимал решение - отказать или отправлять за свежими справками. А мы согласовали эту процедуру с управлением жилищной политики и уже два года работаем иначе: сами готовим все документы и передаем по назначению. Так же организовали работу по приватизации жилья, а потому и этот вопрос решается без очереди.

Свое удобное «окно» мы постоянно увеличиваем - расширяем его функции, помогаем другим организациям. Словом, работы хватает, и к нам охотно идет молодежь, студенты нашего института электронной техники. Им здесь интересно, и потому многие остаются надолго.

В заключение несколько цифр. Согласно нынешним правилам ЕИРЦ должен выдавать жителям восемь различных документов. Мы выдаем 76. Сбор коммунальных платежей стабилен: 97 - 98 процентов. Как этого добились - отдельный разговор, скажу только, что это очень неплохой показатель.

Валентина Константиновна Серебрякова, признанная лучшим дворником Южного округа 2006 года, теперь поборется за первое место и в городском масштабе.

Ну, не таким я представлял себе лучшего дворника, не таким. Каким-то несколько заскорузлым, все-таки, куда ни кинь, ветер, снег, дождь, мороз, и руки, и лицо не уберешь от колкостей природы, да и работа не терпит всяких фигов-миглей - от лопаты, ломика, метлы и скребка никуда не уйти. Словом, все это к какой-то злостью подводит. А тут - лучистые глаза на нежном лице, ухоженные пальцы, прическа, природная застенчивость.

Кто-то сразу скажет: «Ничего, помашет довольно метлой - все порастеряет». А Серебрякова уже тридцать два года в жилищно-коммунальном хозяйстве - лет восемь работала диспетчером, остальное время - дворником на своей Шипиловской улице. Пошла на более трудную работу из-за дочери, чтобы на глазах была. И Лена выросла на радость маме. Стала юристом, капитаном милиции, уже и сама воспитывает сына.

Кто-то сразу скажет: «Ничего, помашет довольно метлой - все порастеряет». А Серебрякова уже тридцать два года в жилищно-коммунальном хозяйстве - лет восемь работала диспетчером, остальное время - дворником на своей Шипиловской улице. Пошла на более трудную работу из-за дочери, чтобы на глазах была. И Лена выросла на радость маме. Стала юристом, капитаном милиции, уже и сама воспитывает сына.

Возвращаясь к работе Се-

ТРИДЦАТЬ ДВА ГОДА С ЗАСУЧЕННЫМИ РУКАВАМИ



ФОТО АЛЕКСАНДРА МАТЮШКИНА

ребряковой, вспоминаю слова моей собеседницы: «У мамы нас было четверо... Все девчонки». Вот откуда и трудолюбие, и умение постоять за себя, и всегдашний отклик на зов о помощи. В больших семьях иначе нель-

зя. А посмотрите, как она, осознавая свою личную значимость, старается быть приметной, но в народе всяк отличит хорошую душу.

Знаю Валентину Константиновну с 1988 года, - говорит директор подря-

ной организации ООО «Самшит-2» Орехова-Борисова Северного Н. Григорьева. - Никогда не откажется от дополнительной работы - мол, это не мое... Надо - засучивает рукава. В ней все хорошего человека видят.

Серебрякова еще и бригадир. В ее команде уборщиков 21 человек. Так что кроме своего двора надо и в соседних побывать. Ее территория - это еще не лицо «Самшита-2», вот когда все вместе хорошо сработают, тогда и порадоваться можно. А люди всякие - мигранты в бригаде есть, и иным из них подсказать приходится, что столица особого ухода требует, что от их труда зависит настроение горожан. Належь, к примеру, оставленная на асфальте, чревата бедой. Вроде бы прописные истины, но ведь все начинается с букваря в любом деле. И она учит южан, как со снегом быстрее, ловчее управиться, как песочку бросить...

Удобна ли спецодежда, в которой трудитесь?

Теплая, не сковывает движений. Вот только цвет - оранжевый, он сильно утомляет глаза. А вообще ра-

ботать сейчас стало интереснее, - загорается Серебрякова.

Это почему же?

Раньше цветов во дворах не было, а теперь, куда ни кинь взгляд, - красота. Конечно, забот прибавилось, но ведь приятных.

Новый быт - это и новый, повышенный спрос с тех, кто его вводит и отвечает за него. И подумал, посмотрев на воодушевленную собеседницу: «Неужели никто из жильцов ни разу не пожаловался на тебя? Изъяны в работе всегда найдутся, а брюзжащих во все времена достаточно», и спросил, надеясь на ответ: «Бывало».

Нет.

В пять-шесть утра Валентина Константиновна уже во дворе. Вот сейчас откроется дверь подъезда, чтобы выпустить на работу первого жильца. Она хорошо знает, как, впрочем, и всех в доме, этого самого «раннего» мужчину и всегда старается ему улыбнуться - пусть он уйдет в рабочий день с хорошим настроением. И он приветливо машет Серебряковой рукой.

Все утро слышит от людей:

Бог в помощь!

Доброго здоровья!

Храни вас Господь!

...Стою во дворе дома на Шипиловской, 6. Чувство уюта обретает меня.

Владимир ЧЕРТКОВ

В ОКРУГАХ И РАЙОНАХ

МГУ ИДЕТ НА РЕКОРД

Во время традиционного субботнего объезда руководителей Западного административного округа побывали в МГУ. Университет еще несколько лет назад превратился в крупную строительную площадку. Ускоренными темпами на Воробьевых горах возводится новый учебный корпус МГУ, который будет самым большим из всех зданий университета. Его площадь составит 102 тысячи квадратных метров. Новое здание решено в едином архитектурном стиле с фундаментальной библиотекой, которую Москва

подарила вузу к его 250-летию. Строительство планируется завершить в первом квартале 2007 года.

Приехавший на ра-

бочее совещание строителей, ученых, местных властей первый заместитель мэра в правительстве Москвы Владимир Ресин отметил, что благодаря хорошей координации усилий всех заинтересованных сторон - руководства университета, префектуры ЗАО, инвесторов, строительных организаций - новый учебный корпус будет сдан в срок. Такими темпами, по его мнению, нужно возводить и другие объекты МГУ - медицинский центр, жилой комплекс.

На совещании отмечалось, что к 2008 году МГУ имени М.В. Ломоносова станет крупнейшим университетом не только Европы, но и мира. Сегодня здесь учатся 40 тысяч сту-

дентов, через год их количество возрастет до 50 тысяч. А с 2008 года в нем будет учиться сто тысяч человек. Таких показателей нет нигде в мире, отмечали в своих выступлениях преподаватели. Это станет возможным благодаря новому строительству. МГУ - не только показательная стройка, но и реальное воплощение принципов, заложенных в приоритетном национальном проекте «Образование». Основная его цель - поддержка и развитие крупных учебных центров России. Москва в этом направлении уже сделала первый шаг и подала хороший пример для других российских регионов.

Николай ПЕРМЯКОВ

В КУРКИНЕ ТЕПЛО И КРАСИВО

Район Куркино Северо-Западного административного округа - первый и пока единственный в Москве, где есть экспериментальный жилой комплекс, построенный по индивидуальным проектам. Решение создать в столице этот «оазис архитектурного полета» было принято восемь лет назад, а в 2001 году появился первый дом. Сейчас здесь около 90 многоэтажных зданий, а также таунхаусы и коттеджи на любой вкус. Все это великолепие корреспондент «МС» решил увидеть собственными глазами, а его гидом стал глава управы района Куркино Сергей Еремеев.

Видите, здесь нет ни одного похожего дома, ни одного одинакового двора, - рассказывает Сергей Алексеевич.

И правда, идя по улицам, я ощущал себя не на окраине Москвы, а в каком-то курортном городке будущего. Тут можно увидеть и двухэтажные, и двадцатипятиэтажные дома. Причем все разной формы и планировки. Но особенно впечатляют таунхаусы, большие и маленькие коттеджи, которые чем-то смахивают на домики в Калифорнии.

Еще здесь много парков.

Да, в этом плане мы постарались, - вспоминает Сергей Еремеев. - Ведь застройка ведется в условиях природного комплекса, и нужно было сохранить максимум зеленых насаждений, не испортить природу, одним словом.

И это удалось. Во дворах, парках много зелени

и прохладно даже в жаркую погоду. Кажется, что находишься где-то за городом - вдали от суеты и пыли. И только асфальтированные дорожки и лавочки напоминают о том, что ты все-таки в Москве.

В Куркине даже рельеф необычный. Перепад высот достигает в некоторых местах от 30 до 50 метров. Поэтому застройщикам приходилось постоянно вносить в проекты поправки. В итоге получилось, что на территории, прилегающей к подмосковному Химкинскому району, строятся высотные дома, а уже ближе к реке Сходня - малоэтажные жилые комплексы. Вышло очень красиво и комфортно.

Есть в Куркине еще одна диковина.

Мы придумали оригинальное энергообеспечение и тепловое снабжение жилых домов, - говорит С. Еремеев. - В других районах Москвы, например, тепло в дома поступает от одной распределительной тепловой станции. И до места назначения приходится преодолевать несколько километров. В Куркине все иначе. Здесь в каждом дворе стоят автономные источники теплоснабжения. И расстояние между газовой котельной и жилым домом не более 100-150 метров. То есть тепло практически без потерь поставляется в квартиры.

У этой системы есть еще одно очень существенное преимущество. Сколько мы, москвичи, страдаем от того, что каждым летом в наших домах от-

К августу текущего года в ЦАО в целом будет завершено формирование системы общественных пунктов охраны порядка ОПОП. Об этом на заседании коллегиально заявил префект округа Сергей Байдаков. Он еще в июне поручил четко определить, где именно и в каком количестве необходимы помещения под такие пункты. А в течение июля решали все вопросы, связанные с их ремонтом и оснащением, обеспечением вывесками и средствами связи. В настоящее время недостает 15 помещений для ОПОП.

ВОЗВРАЩЕНИЕ ДРУЖИНЫ

Префект рекомендовал активно привлекать к работе ОПОП не только ветеранов правоохранительных органов и Вооруженных сил, но и депутатов муниципальных собраний, старших по домам и подъездам, работников ЖКХ, предпринимателей и молодежь.

Принято также решение о том, что по возможности базироваться ОПОП будут вместе с участковыми пунктами милиции. При этом участковые инспектора должны войти в состав советов ОПОП. Работа общественных пунктов будет непосредственно увязана с деятельностью народных дружин. Предстоит разработать систему обучения членов советов ОПОП.

Сейчас в округе уже сформировано 72 общественных пункта охраны порядка, а в их советы входит более 600 человек. Основная их задача - обеспечение правопорядка в жилищном секторе и обеспечение взаимодействия между общественностью и милицией. Кроме того, советы ОПОП планируется привлекать к работе с подростками, противодействию несанкционированной торговле и решению иных вопросов.

Петр ПОЛЫНОВ

ключают горячую воду. Это всегда доставляет массу хлопот. А вот жители экспериментального района об этом уже давно забыли. У них в каждой котельной есть два котла. И поэтому, когда производятся профилактические работы, выключается один котел, а тепло подается из другого. Мойся сколько душе угодно.

Путешествуя по району, я не заметил ни одного гаража-ракушки.

Это тоже, я считаю, наше достижение, - объясняет глава управы. - Конечно, у нас были несколько случаев, когда жители пытались установить «ракушку», но это пресекалось на корню. Тем более что мест для парковки машин предостаточно. Еще на стадии проекта предусмотрели, чтобы у каждого дома была автостоянка - по одному месту на квартиру. Сейчас обустриваются гостевые парковки. Так что все тротуары здесь свободны. Ходи сколько хочешь.

У нас достаточно много льготников - инвалиды войны, ветераны, которые имеют право на установление механических тентов, - продолжает мой гид. - Но мы им предложили стоянки около многоэтажных домов на условиях льготной аренды. Это порядка двухсот рублей в месяц. Пожалуй, паркуйтесь. И не надо морочиться с этими «ракушками», которые стоят недешево и требуют ухода.

Также жители Куркина давно забыли о проблемах с ремонтом подъездов и обустройством придомовых территорий.

Но мы взяли в эксплуатацию всего одиннадцать домов, из них семь муниципальных, - говорит