

В ЧУЖОЙ МОНАСТЫРЬ - СО СВОИМ УСТАВОМ

Кто бывал в организациях подобного профиля, тот оценит и пустующий диван в холле, и тихую музыку, и скучающего охранника. Но самое приятное - свободные окошки приема, за которыми доброжелательные сотрудники готовы решить ваши проблемы. Нет, никто здесь не ждет приезда комиссии или высокого начальства - это нормальный режим работы, который способен вызвать у неподготовленного посетителя бурю эмоций примерно такого свойства: «Сложилось впечатление, что все происходит не в нашей стране - сказка какая-то!..» Это из благодарности, написанной одним из потрясенных зеленоградцев.

Что же случилось в округе, самом удаленном от центра столицы?

Вначале - то же, что и со всей страной в девяностые: кризис, развал промышленности, безработные инженеры. Зеленоград, который называют еще и наукоградом, ощутил это в полной мере. К примеру, начальник лаборатории ЦКБ «Электрон» Виталий Абрамович Фарбинович всю жизнь работал в оборонной промышленности и занимался созданием приборов для атомных подводных лодок, космического корабля «Буран» и тому подобными делами. А потом ему, как и многим его коллегам, пришлось осваивать новую профессию. Так оборонщики оказались по другую сторону бюрократических баррикад. Излишне говорить, что привычные принципы работы - творческий поиск, критический анализ и профессионализм - никуда не делись. Только раньше все это было направлено на «изделие», как индустриально называют оборонный продукт. А какой продукт в расчетном центре? В обмен на потраченное время человек хочет, чтобы государство решило его вопрос. Но государство порой способно любой вопрос превратить в проблему. Виталий Фарбинович, нынешний начальник ЕИРЦ, это прекрасно помнит.

Наш центр начинался с окружного отдела жилищных субсидий. Так вот: чтобы получить субсидию, посетителю приходилось обращаться к 13 чиновникам и тратить в среднем 35 часов. Знаю случаи, когда мои бывшие коллеги - вузовские преподаватели, научные работники - не желая проходить эту унизительную процедуру, оставались без денег. Тогда мы - имею в виду наш коллектив - поняли: если уж человек имеет право на льготу, то он должен реализовать ее без очередей и унижений.

ОБ ОТНОСИТЕЛЬНОСТИ ПРИВЫЧНЫХ ИСТИН

Для начала здесь решили изжить дезовские привычки, порой напоминающие быт коммунальной кухни. Начальник предложил простой способ - ежедневные утренние оперативки с установкой «на добро»:

Нередко человек приходит в агрессивном настроении, заранее ожидая, что в такой 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. Ну, как если бы пришла родная бабушка, мать... А чтобы улыбаться было легче, позаботились о современном помещении, мебели, оборудовании. Если же человек вообще не любит улыбаться - это значит, что работать с людьми он не может, и ему надо заниматься чем-то другим.

Затем сделали следующий шаг: попытались перейти от традиционной организации труда - к правильной. Помните мудреный график работы паспортистки? В понедельник она принимает утром, во вторник - вечером, в четверг ее вообще нет... Дело в том, что ей приходи-

лось носить документы в милицию, в паспортный стол, где с ними и совершают необходимые процедуры. Но если собрать всех нужных людей в одном месте, то и ходить станет незачем. А для этого надо покончить с раздробленностью, когда паспортисток много, каждая обслуживает лишь несколько до-

Не будем рассказывать, как это происходило, и объяснять, что стоит за словами «пересмотрели», «убедили», «организовали» - это уже сюжет для драматурга. Сами сотрудники говорят о тех временах сдержанно:

- Если б не поддержка префекта и его зама, ничего бы не вышло.



ФОТО АЛЕКСАНДРА МАТЮШКИНА

ситуация становится тупиковой.

Зеленоградцы предложили другой вариант: беседовали с должниками, узнавали, кто они, смогут ли выплатить долг, если почувствуют помощь. И добились разрешения давать субсидию нуждающимся, несмотря на существующий порядок. В результате вскоре многие расплатились с долгами, а через несколько лет московские власти распространили этот опыт на всю столицу.

Но что делать, если долг уже вырос и скромная субсидия не спасет? Нашлось неформальное решение и тут: с помощью руководства округа центр ищет спонсора - обычно это предприятие или организация, - который поможет.

Зеленограду скоро полвека, а за это время в семьях многое изменилось: выросли дети, развелись. И остался, к примеру, пенсионер один в трех комнатах, платить за которые ему тяжело, несмотря и на льготы, и на субсидию. Это уже совсем другая категория должников. Что делать?

В ЕИРЦ это видят так:

- В таких случаях ищем надежную риелторскую фирму, которая предложит меньшую квартиру, а

то, что каждое оправданное нарушение нужно постараться сделать правилом. Когда мы сюда пришли, то увидели, что вроде бы все можно - и ничего нельзя: нужно дожидаться, когда власти примут соответствующее постановление, и еще неизвестно, примут ли... В общем, решили, что будем руководствоваться статьей российской Конституции, где приоритет отдается гражданину. В ней сказано, что человек, его права и свободы являются высшей ценностью, а их соблюдение и защита - обязанность государства.

- Как это выглядело на практике? - продолжает В. Фарбинович. - Вот, скажем, при получении нового паспорта управление социальной защиты выдавало одиноким людям 50 рублей. Но сначала человек приходил к нам, платил собственные деньги, потом шел в управление, писал заявление, доказывал, что он одинокий... Была такая чиновничья хитрость, не каждый выдерживал. Мы выступили против: зачем все это надо? Мы вам дадим списки всех одиноких пенсионеров, а вы перечисляете эти полсотни на личный счет каждого. Что тут началось!.. Ведь некоторым чиновникам просто

А ОДНАЖДЫ ОНИ РЕШИЛИ

Зеленоградский единый информационно-расчетный центр работает по принципу «одного окна». Но выдает почему-то не 8 документов, как подобным «окнам» пока положено, а 76, и очередей там не бывает. Причем руководство этой государственной организации утверждает, что приоритет здесь отдается не государству, а гражданину. Это и стало поводом познакомиться с названным учреждением поближе.

мов, зато сидит, так сказать, в зоне шаговой доступности.

С этой модой на шаговую доступность тоже пришлось побороться, доказывая простую истину: что хорошо для продавца, не всегда годится для коммунальных служб. «Когда ваша жена последний раз была в паспортном столе?» - спросили префекта. Тот задумался. А вскоре в свою очередь убедил городские власти, что некоторые привычки стоит пересмотреть.

И вот сегодня в Зеленограде всего один ЕИРЦ, с единым программным обеспечением, единой базой данных. И есть еще четыре филиала, или отдела приема населения, включенных в общую сеть. Везде видеосвязь - и начальство в центральном офисе не только видит, как идет прием, но и может, если надо, тут же вмешаться.

Уже несколько лет центр работает целый день, до восьми вечера, потому что жителям так удобно. А чтобы было удобно и сотрудникам, в выходные он закрыт: практика показала, что при таком графике работы все можно успеть в будни. Это правило. Но как быть с неизбежными исключениями? Если надо срочно и непременно в воскресенье?

Учили и это, - говорит В. Фарбинович. - Пожалуйста, позвоните, и вас примут в выходной. Вы больны и вообще не можете прийти? Тогда сотрудник придет к вам домой.

Такой непривычный для нас сервис вовсе не лишает работников центра заслуженного отдыха: зеленоградцы стараются не злоупотреблять правами без веской причины. И все же окончательно избавиться от очередей не удалось. Мало ли случайностей, которые вдруг сведут у одного окошка несколько человек - ну, хотя бы телесериал недавно закончился, и зрители переключились на будничную прозу. Тогда в ЕИРЦ ввели предварительную запись по телефону. Поначалу это вызвало негодование земляков: «Какая еще запись? Когда приду - тогда и обязан принять!» Однако очередей не стало, и разницу оценили. А заодно начало меняться и отношение к людям за окошком.

ЛЕВ ТОЛСТОЙ И КОММУНАЛЬНЫЕ ДОЛГИ

Слова Толстого, что-де каждая несчастная семья несчастлива по-своему, отозвались в потемках неожиданным образом: классик же не думал, что их вспомнят, рассуждая о коммунальных платежах...

Мы поняли, что нельзя к должникам подходить с одной меркой, - говорит Виталий Абрамович. - Потому и поделили их на категории. Первая - их большинство - не в состоянии заплатить в принципе: например, пенсионерка и сын-алкоголик. ДЕЗ подает в суд, приходит судебный исполнитель, а в пустой квартире сидит пожилая женщина, с которой взять нечего. Или многодетная семья. Ей надо помочь расплатиться, но назначить субсидию не имеем права: должникам она не полагается. В рассрочку долг тоже погасить нельзя. Почему? Такой порядок. Ясно, что долг растет и

остаток денег перечислит на личный счет пенсионера.

Ну, а с теми, кто не хочет платить принципиально, разговор один - в суде, с последующим выселением, если не образумятся. Но таких в городе немного.

Сегодня зеленоградцы регулярно собирают 96 - 98 процентов коммунальных платежей. Знаюки подтвердят, что это очень неплохой показатель.

НАРУШИТЕЛИ ПРАВИЛ

На вопрос, приходится ли ему нарушать правила, начальник ЕИРЦ ответил:

- Те, которые сам себе установил, стараюсь не нарушать. А формальные - конечно. Работать, не нарушая, очень легко: не положено - и до свидания. Но мы воспитываем сотрудников так: получишь выговор, останешься без премии - все это не страшно, если помогаешь человеку. Другое де-

нравится сидеть в кабинете, у которого длинная очередь. Словом, борьба была серьезная и долгая.

Приоритет прав человека - звучит современно, особенно с трибуны. На деле же этот приоритет кончается там, где начинаются ведомственные правила. И тогда человек слышит что-то вроде: мол, рад бы вам помочь, но не могу... И что тогда?

Тогда анализируем правовую базу и стараемся найти решение в рамках закона и в пользу гражданина, - объясняет Юрий Хотимский, начальник отдела сводно-аналитической информации. - Лишняя работа? Да. Но мы ставим себя на место гражданина и относимся к нему так, как хотим, чтобы относились к нашим близким.

Юрий Анатолевич тоже пришел в ЖКХ со стороны. Инженер-физик, занимался пьезоэлектроникой, акустическими волнами. Теперь пишет диссертацию на совсем другую тему: «Социальная защита в условиях наукоемкого региона». Не скучно?

Нисколько. Лично для меня очень важно, чтобы люди в отношениях с государством чувствовали себя не просителями, а достойными партнерами. Материал для диссертации богатый, да вот времени маловато...



ФОТО АЛЕКСАНДРА МАТЮШКИНА