

ДУХ И БУКВА

Конечно, дух закона можно выразить только буквами, но на это у законодателя порой чего-то не хватает. В результате случаются ситуации, противоречащие здравому смыслу. В ЕИРЦ таких историй было немало. Вот, к примеру, получает пенсионер субсидию. Кто-то на него наступал: он-де еще где-то работает, а вы тот заработок не учли....

Дальше события развивались следующим образом:

- Пригласили мы этого человека к себе, - рассказывает В. Фарбинович. - Да, говорит, работаю. А сам стоит, кашляет. Оказывается, у него туберкулез, и он немного подрабатывает гардеробщиком - на лекарства. По закону мы обязаны были лишить его субсидии, но делать этого не стали. Защищать государство нужно не от таких «алчных» пенсионеров, а совсем от другой публики... Недавно к нам обратилась за субсидией жительница элитного дома. У этой дамы трое детей и квартира в 200 квадратных метров. И еще справка от мужа, якобы он с ней не живет и платит ей 9 тысяч рублей в месяц. За субсидией, однако, при-



ФОТО АЛЕКСАНДРА МАТЮШКИНА

ЖИТЬ... ПО КОНСТИТУЦИИ

ехали вместе на джипе и потребовали: вот вам справка, давайте оформляйте! Формально - все правильно. Но стоило поинтересоваться деталями, как выяснилось, что у этой семьи несколько собственных фирм, у супругов - совет да любовь, и живут они вместе... Короче говоря, мы им отказали. А вдобавок позвонили в подобные фирмы и попросили: мол, скажите своим, чтобы не лезли в карман, предназначенный для малоимущих.

Всяких нестандартных ситуаций не счесть. Скажем, в квартире хозяйки прописана родственница, которая на самом деле живет в другом городе. А тут издали приезжает сестра с детьми, причем по серьезному поводу. Но зарегистрировать их нельзя - нужно согласие отсутствующего собственника... Теперь скажите: много вы знаете чиновников, которые стали бы по такому поводу звонить паспортистке, потом в милицию, уговаривать начальство - но все-таки решить вопрос? Причем никто никому взятку не давал, все делалось - извините за вынужденный пафос - из добрых побуждений.

Чтобы не создалось впечатления, будто в Зеленограде все проблемы разрешимы, приведем парочку примеров противоположного свойства.

Ситуация такая: муж с женой давно развелись, но продолжают жить в одной квартире. А за коммунальные услуги платят как одна семья, потому что делить лицевой счет, а соответственно, и платежи надо через суд. ЕИРЦ, конечно, может присылать две квитанции, но где законные основания? И как это сделать без волокиты?

Или, скажем, дети, у которых полквартиры в собственности, уехали, осталась мать-пенсионерка, которая по этой причине не может получить субсидию. ЕИРЦ мог бы ее назначить на причитающуюся пенсионерке часть жилья, да опять-таки закон не позволяет.

- Пытались писать - в департамент ЖКХ, единственный информационно-аналитический центр, в городской центр жилищных субсидий... Увы, проблема осталась, - сетуют в ЕИРЦ.

Вот такой нередко бывает у буквы дух.

ТЕОРИЯ БЕСКОНФЛИКТНОСТИ

В этом расчетном центре не стесняются банальных истин и по-прежнему считают: если человеку объяснить как следует, он все поймет. Зачем ему понимать? Да чтобы избежать недо-

разумений и конфликтов! Вот что думает по этому поводу начальник центра:

- Помните пикеты пенсионеров, когда началась монетизация льгот? У нас ничего такого не было, потому что мы вовремя сказали: не волнуйтесь, московское правительство решило оставить льготы по ЖКХ. По местному телевидению выступали и представители префектуры, и я, в окружной газете завели рубрику «Вести из ЕИРЦ». Не было ажиотажа и при повышении тарифов, потому что еще в декабре объявили: малообеспеченные и пенсионеры не страдают. Сообщили, у кого появилось право на субсидии, пригласили для оформления и предупредили: можете не спешить, у вас три месяца в запасе, все равно оформим с 1 января. Люди нам верят, поэтому все прошло спокойно. А в других местах в очереди на пересчет субсидий записывались с ночи, собирали справки... Ведь если у вас долги по платежам, перерасчет не сделают. Нам же никаких справок не надо: данные есть - все делаем сами, без запроса, потому что еще несколько лет назад наш префект обратился в правительство с просьбой разрешить при повышении тарифов одновременно пересчитывать и субсидию. Разрешили. А попробуйте-ка все это проделать индивидуально - и выстроится очередь в 20 тысяч зеленоградцев...

Диалогу с жителями здесь придается значение принципиальное, а потому используют для этой цели даже оборотную сторону платежных квитанций. Зачем человеку куда-то ходить или следить за прессой, чтобы узнать, например, какие сейчас действуют тарифы, надо ли платить за воду, если уехал в отпуск, и кто имеет право на субсидию? Вся эта информация попадет в квартиру вместе с квитанцией, причем каждый раз - свежая.

А изредка к ней бывает и неожиданное цветное приложение со стихами: мол, уважаемый Иван Иванович, «юбилей - это праздник не старости, пусть не чувствует сердце усталости...» Стихи пусть незатейливые, но обычно вызывают горячий встречный отклик. Причем делается это не только от широты душевной:

- Представьте себе: у юбиляра застолье, а тут - поздравление. Ясно, что и хозяин оплатит квитанцию вовремя, и его гости тоже, - говорит В. Фарбинович. - Кроме того, создается атмосфера доверия, очень для нас важная.

Добавим: подобные поздравле-

ния здесь посылают не просто так, а сначала удостоверившись, что с юбиляром все в порядке. Потому что знак внимания легко превратить в удар ниже пояса, если как раз накануне сердце вдруг почувствовало усталость... Словом, любая услуга не должна быть медвежьей.

УДОБНАЯ ШТУКА - ТЕЛЕФОН

На основе этого старого изобретения здесь организовали колл-центр - так на английский манер называют для краткости центр обработки телефонных вызовов. Это тоже зеленоградская новинка. Суть ее в том, что все вопросы, какие только можно решить по телефону, решают именно так. В ЕИРЦ считают, что ходить по кабинетам житель должен как можно реже, а в идеале - не ходить вовсе. Специалисты центра разберутся в любой ситуации, а если не сумеют ответить сами - соединят с экспертом. Единственное, чего не сделают, так это не будут переадресовывать: мол, позвоните туда-то, вот вам телефончик...

Каждая такая просьба или сообщение приравниваются к письменному документу: регистратор записал - и этого достаточно.

- Позиция наша все та же: человек никому и ничего не должен доказывать, - объясняет В. Фарбинович. - Например, если нам сообщат, что в каком-то доме вместо горячей воды идет теплая, то мы снимаем платежи за горячую воду, информируем об этом ДЕЗ, водоканал. И пусть уже они доказывают, если это неправда. Докажут - мы с жителем объяснимся. А то ведь как положено по инструкции? Звони в диспетчерскую, ДЕЗ соберет комиссию, она приходит - дома сидит бабка, и комиссия ее убеждает, что все нормально... Мы отказались от презумпции виновности гражданина и считаем: люди, как правило, врать не будут. Исключения редки. Зато жители в свою очередь доверяют нам и понимают, что за качественные услуги надо платить.

В среднем за день поступает около полутора тысяч звонков. Можно себе представить, что творилось бы в ЕИРЦ, если бы четверть позвонивших отправилась туда со своими вопросами. Так что выгода получилась обоюдная.

Но чтобы отвечать на вопросы быстро, над ответами надо думать до того, как вам позвонят. Поэтому колл-центр постоянно пополняет свою базу знаний по самым

разным ситуациям. Есть даже идея отработать систему, чтобы можно было оперативно получать ответы от специалистов из смежных организаций. В конце концов, если человеку надо, он все равно туда доберется, только времени потратит куда больше.

А теперь вспомним о той скромной программе-минимум, которую наметили когда-то начинающие сотрудники отдела субсидий. Они ее выполнили, и сегодня в Зеленограде самый высо-



ФОТО АЛЕКСАНДРА МАТЮШКИНА

кий в столице процент жителей, пользующихся субсидией, - 23. Дело не в том, что люди здесь беднее, - просто на оформление бумаг им не надо тратить собственные нервы.

ЧТО СВЕТИТ В ОКНЕ?

Речь идет об «одном окне», которое уже сегодня выдает множество документов, сберегая время зеленоградцев. Но в ЕИРЦ уверены, что очередей не должно быть не только у них, и потому предлагают свои услуги другим организациям, даже если их об этом не просят.

Например, чтобы стать в очередь на улучшение 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 направлять за свежими справками... Руководство центра вместе с департаментом жилищной политики предложило другую процедуру, и вот уже два года ЕИРЦ сам готовит все документы и передает по назначению. Так же ор-

ганизовали работу и по приватизации жилья.

Со временем тут хотят создать территориальный центр обслуживания граждан и организаций по принципу «одного окна». Будет и предварительная запись на прием в учреждения города, и направленные звонки специалистам разных учреждений. Но, оставаясь реалистами, в ЕИРЦ понимают: денег на эти проекты вряд ли кто даст и потому надежнее всего рассчитывать на собственные силы - то есть работать и зарабатывать. Предложений много: энергокомпания интересуется, как идут платежи, у страховщиков - свои вопросы... Для сотрудников расчетного центра это, конечно, дополнительные хлопоты, но если действовать официально, по договорам, то работа окупится. Правда, с договорами пока не очень ладится - все больше звонки да просьбы войти в положение. Входить, конечно, стараются, но по привычке продолжают изобретать нечто небывалое, чтобы решать нерешаемое. Например, хотя совместить работу паспортиста и бухгалтера. Занятия друг от друга далекие, но кто сказал, что нельзя освоить и то, и другое? Зато зарплата вырастет вместе с обязанностями, не придется подрабатывать на стороне, да и сотрудников понадобится меньше. В штатном расписании уже сейчас нет ни паспортистов, ни бухгалтеров, а есть разные категории специалистов отдела приема населения. Что ж, будущее порой входит в жизнь как еще несбывшаяся мечта.

НЕМНОГО О НЕСБЫВШЕМСЯ

Народ наш, не избалованный сервисом, отзывчив на доброе слово и нередко торопится ответить на него письменно. Книгу благодарностей здесь пока не завели и показали мне папку «заявлений», потому что в ЕИРЦ бланков для таких текстов не бывает. Читаю: «Впервые удалось оформить необходи-



мые документы в такой благоприятной обстановке. С удовольствием приду еще даже за консультацией». «Большое спасибо за приветливость и доброжелательность. Приятно удивлена отсутствием очереди. Это просто чудо!». И дальше в том же духе.

Ну о чем еще может мечтать руководитель такого учреждения?

Об этом я начальника и спросил.

Виталий Абрамович честно признался, что подобные отзывы для работников ЕИРЦ - главная благодарность (не принимая всевозможных почетных грамот и дипломов, которых в его кабинете тоже достаточно). Но добавил:

- Помню, в студенческие годы ходили с друзьями-прибалтами в ресторан, там хорошо обслуживали, и я писал благодарности. Для меня это было в диковинку. Вот и сейчас к нам приходят, благодарят, желают здоровья семье, родителю, и по телефону звонят... А я мечтаю, чтобы нормальное обслуживание стало привычным.

Жаль, что это лишь мечта. Ведь мечты, которые сбываются, - уже не мечты, а планы.

Евгений КРУШЕЛЬНИЦКИЙ