



Татьяна Жукова разясняет работникам спецзавода № 2 положения Трудового кодекса.

Вам довелось принимать на работу собственного руководителя - директора предприятия. За это, видимо, он вас так ценит? - полюбопытствовала я у собеседницы.

- Тогда это был молодой человек, который только-только окончил Московский энергетический институт, - говорит Татьяна Петровна. - И, прежде чем занять столь ответственную должность, ему пришлось пройти долгий путь от простого мастера.

Похоже, что здесь это тради-

ция. Ведь и начальник службы кадров предприятия со штатом более двух тысяч человек начала со скромной должности инспектора на одном из мусоросжигательных заводов. Но за те без малого 15 лет, что существует ГУП, Татьяна Жукова превратилась в настоящего аса по работе с персоналом.

- Мы все росли вместе с нашим предприятием, - подтвердила она.

Сегодня уже трудно себе представить, что эта мощная органи-

## НЕКАБИНЕТНАЯ ЭТА СЛУЖБА

Устраиваясь на работу, перво-наперво мы отправляемся в отдел кадров. И, заполнив анкету, а заодно в письменной форме заявив о своем желании трудиться, полагаем, что в этот кабинет больше не вернемся. Развенчать такой стереотип мне помогла Татьяна Жукова, начальник службы кадров и социального развития ГУП «Экотехпром».

зация, включающая многочисленные филиалы, мусоросжигательные заводы, транспортные предприятия, мусороперегрузочные станции и предприятия по эксплуатации полигонов, началась с относительно небольшой компании, в которой трудились четыре сотни человек. И самым сложным было создать крепкую команду профессионалов. Пришлось тогда Т. Жуковой побывать во многих городских и областных учреждениях, в училищах, где готовили рабочую смену.

- В 90-е годы отрасль переработки отходов считалась непрестижной, поэтому уговорить людей было нелегко, - вспоминает Татьяна Петровна. - Но нас поддержало московское правительство, и основной костяк специалистов нам удалось привлечь благодаря тому, что мы обещали им улучшить жилищные условия.

Именно возможность получить служебное жилье подтолкнула к решению большинство специалистов ТЭЦ, которым надоело жить в коммунальках да ютиться в малометражках.

- Сегодня у нас разработан целый комплекс социальных программ, которые во многом облегчают жизнь, - продолжила рассказ моя собеседница. - Особое внимание уделяем детям. Ежегодно более ста ребятшек проводят лето в оздоровительных лагерях.

Кроме того, еще никому в «Экотехпроме» не пришлось оплачивать свое лечение: каждому, кто обращался за материальной поддержкой, Татьяна Петровна не только помогала, но и объясняла, как правильно составить необходимые документы. Кстати, на материальную помощь могут рассчитывать и те работники, чьи ребяташки идут в первый класс.

Работу начальника службы

кадров сидячей не назовешь. При этом, что Татьяне Жуковой приходится составлять и подписывать множество документов, она часенко находится в разъездах. Ни одно собрание ни в одном филиале не обходится без ее присутствия, если нужно рассказать об изменениях в трудовом законодательстве или разрешить какие-либо служебные недоразумения на рабочем месте. Конечно, в каждом подразделении у нее есть помощники, которых в свое время она сама пригласила на работу и которым полностью доверяет, тем не менее кабинетный стиль явно не для нее. Впрочем, это легко объяснить: ведь та система трудовых и социальных взаимоотношений, которая действует на предприятии, - плод ее работы.

- Эту систему мы выстраивали совместно с Леонидом Григорьевичем Федоровым, - уточняет Татьяна Петровна. - Долгое вре-

мя он возглавлял наше предприятие, а сейчас перешел на должность начальника управления по организации обезвреживания и переработки отходов производства и потребления в Москве, в состав которого и входит наш ГУП.

Именно Федоров ввел традицию постоянного обучения сотрудников. Сам показывал пример и другим заставлял не давал. Те специалисты, которые пришли на работу со средним техническим образованием, сегодня уже получили дипломы вузов. А одна выпускница Шатурского энергетического колледжа уже работает главным энергетиком всего предприятия. Ну а Татьяне Жуковой довелось повышать квалификацию во Франции, Германии, Голландии.

Татьяна Жукова старается быть в курсе всех проблем сотрудников предприятия. Социальный аспект жизни для нее не менее важен, чем производственные достижения. Накануне 8 Марта всех женщин «Экотехпрома» ждала денежная премия. Получили ее и те, кто сейчас находится в отпуске по уходу за малышом. На работе их помнят и ждут.

**Ольга ПЕТРУСЕВА**

## РАБОТА В ЕИРЦ, НУЖНО БЫТЬ НЕМНОГО ПСИХОЛОГОМ

В этом убеждена руководитель единого информационно-расчетного центра Восточного административного округа Ольга ФЛОМЕЕВА

Ольга Ивановна, единые информационно-расчетные центры существуют уже не первый год. Какие проблемы приходилось решать на этапе их создания и что наиболее актуально сегодня?

- Стратегическая задача не изменилась - ЕИРЦ обязаны обеспечить высокий уровень обслуживания населения. Собственно ради этого они и создавались. Когда расчеты с населением были выведены из компетенции дирекции единого заказчика, это позволило оптимизировать движение финансовых потоков от потребителя к поставщику коммунальных услуг.

- Как именно?

- К примеру, руководитель отдельной взятой дирекции сам решал, куда в первую очередь направить полученные от жителей района деньги: то ли на какие-то ремонтные работы, то ли сразу перечислить их тем, кто обеспечивает дома водой и электричеством. Словом, никакой единой стратегии не было и в помине. Но когда приступили к реформированию десятилетиями существовавшей системы, то ДЭСы поначалу на нас обижались - мол, слишком самостоятельные эти ЕИРЦ. Со временем все поняли: новая структура весьма удобна как для населения, так и для дирекции единого заказчика. Ведь каждый москвич теперь может в одной организации получить исчерпывающую информацию о том, за что он платит, а за что может не платить, - если, скажем, какая-то услуга ему не была оказана, - и почему он платит именно столько. Ну а ДЭСы получили возможность заниматься своим непосредственным делом. Я уже не говорю о том, что после создания ЕИРЦ дирекции перестали нести финансовые убытки, связанные с прежней системой перечисления платежей от населения ДЭСам, а затем от ДЭСов - обслуживающим организациям.

- Функций у единых информационно-расчетных центров множество. Это не только расчеты и выписка единых платежных документов, но и помощь тем людям, кому положены льготы, субсидии. Расскажите, пожалуйста, об этой работе.

- Чаще всего по поводу льгот в ЕИРЦ обращаются пенсионеры, и наши операторы подробно объясняют им, как и где оформить документы, направляют в соответствующие организации, реко-

мендуют именно ту льготу, которая даст наибольшую выгоду конкретному человеку. Кстати, в Москве, оказывается, не так уж мало людей, которые даже не подозревают о том, что им положены льготные платежи или жилищные субсидии. Пожилые граждане в этом смысле более сведущи, чем, например, молодые семьи с маленькими детьми, которые и слыхом не слыживали, что им необходимо обратиться в Государственный центр жилищных субсидий.

- Работа с должниками, наверное, наиболее сложная проблема? Планируете ли вы использовать опыт тех округов, где злостных неплательщиков выселяют из квартир в общежития?

- Нет, практика выселения «безнадежных» неплательщиков в общежития в Восточном округе пока не применяется. Что же касается разъяснительной работы с этой категорией граждан, то мы ведем ее постоянно. Операторы обязательно звонят должникам, напоминают. Ситуации бывают разные: к примеру, уехал человек в долгосрочную командировку, а внести авансом коммунальные платежи забыл. В первый раз этот «грех» ему можно простить.

Есть граждане, которые сразу же платят, как только получат повторное уведомление о задолженности. Если уведомления не возымеют действия, неплательщикам направляется официальная претензия, которая затем представляется в суд вместе с иском. На некоторых этот документ производит сильное впечатление, и еще до судебного разбирательства они отправляются в банк. В целом же статистика примерно такова: около 53 процентов должников расплачиваются с поставщиками услуг, а 47 процентов - это те, кто даже после решения суда в нашу пользу все равно не платит. К таким «безнадежным», как правило, относятся асоциальные или психически неадекватные граждане.

Ну а самыми дисциплинированными являются пенсионеры: в отличие от молодого поколения они не могут позволить себе накапливать долги. В целом же, могу заверить, не менее 94 процентов москвичей своевременно оплачивают направляемые им счета.

- Сейчас на оборотной стороне квитанции об оплате коммунальных услуг печатается самая разнообразная информация...

- Единый платежный документ получает каждая семья, так почему же не использовать его в качестве носителя актуальной информации? Мы разьяняем, к примеру, как отличить законную платежку от поддельной. Кроме того, информируем людей, почему так важно страховать жилище от несчастного случая, публикуем телефоны «горячей линии», которая работает постоянно.

- К добровольному страхованию квартир многие действительно относятся легкомысленно, полагаясь на авось. Чем может обернуться подобная беспечность?

- Огромными финансовыми потерями. Ведь при пожаре, например, человек может не только потерять имущество - ему потом придется полностью оплачивать ремонт своего жилья. Однако если квартира застрахована, то страховая выплата компенсирует все расходы. Игнорировать подобную услугу, я думаю, недальновидно, тем более что процедура заключения договора предельно проста - достаточно поставить галочку в квитанции, а затем оплатить символическую сумму.

- Многих волнует проблема установки домовых приборов учета расхода воды. Некоторые одинокие москвичи опасаются, что им придется расплачиваться за соседей, у которых и дети, и бабушки. Действительно ли счетчики автоматически усредняют расход воды между всеми жильцами?

- Разумеется, нет. Если в доме установлен общий счетчик, то, сняв его показания, наши сотрудники затем делают их в соответствии с количеством проживающих в каждой квартире. Но более точные данные обеспечивает, конечно, поквартирный учет. Мы постепенно будем внедрять эту прогрессивную систему, которая позволяет реально экономить и водные ресурсы, и деньги граждан. Зная о том, что каждый литр воды учитывается, мало кто оставит невыключенным кран или не отремонтирует его в случае поломки.

Замечу, кстати, что тем, кто получает субсидии, подобные счетчики будут устанавливаться за счет городского бюджета. Для всех остальных эта услуга пока платная и добровольная. Впрочем, очень скоро ваши затраты полностью окупаются.

Беседу вела  
**Татьяна ПОМЕЛОВА**

**Москвичи оказались самым разговорчивым народом в стране**  
● 84 процента абонентов прибегли к методу «голосующего счета»  
● Тарифный план можно бесплатно сменить до 1 мая ● Первые шесть секунд разговора - подарок от телефонистов ● Нам намекнули: телефон может и еще дорожать...

## ЗВОНИ - НЕ ЗВОНИ... ПОПРОБУЙ ЧТО ИЗМЕНИ

Владельцы телефонов могут перевести дух: тарифные планы определены, теперь остается оценить правильность выбора. Ведь цель этих новаций вполне рыночная: каждый должен рассчитываться за полученную услугу и не оплачивать радости словохотливого соседа.

Подводит итоги своей работы и Московская городская телефонная сеть. Как отметил на недавней пресс-конференции генеральный директор ОАО МГТС Алексей Гольцов, никогда за всю историю компании ее столько не критиковали, как в последние месяцы. Тем не менее 84 процента абонентов - то есть более 3 миллионов человек - свой выбор сделали, причем 42 процента из них высказались в пользу безлимитной системы оплаты. Москвичи, как выяснилось, самый разговорчивый народ в стране. Объясняется это просто: только у МГТС 4,5 млн. абонентов, а если считать и других операторов связи, то наберутся и все шесть. Такая местная связь по масштабам сопоставима с целым регионом.

Комбинированную систему предпочло меньшинство - около 27 процентов, остальных же устроил повременный тариф.

Телефонисты предусмотрительно предложили нам дистанционную модель выбора - то есть с использованием «голосующего» счета, которым и воспользовались абсолютное большинство владельцев телефонов. Ведь иначе, если учитывать пропускную способность абонентских залов, эта процедура заняла бы не меньше года. И хоть на телефонные узлы пришлось лишь немногим более двух процентов абонентов (а это почти 80 тысяч москвичей), без очереди не обошлось.

До 1 мая можно бесплатно сменить тарифный план. Для этого достаточно распечатать бланк заявления с сайта компании [www.mgts.ru](http://www.mgts.ru), заполнить бланк и отнести на телефонный узел. Там его нужно отдать без очереди оператору или администратору абонентского зала. На вопрос, сколько придется платить за смену тарифа после 1 мая, телефонисты прямого ответа не дают, хоть и намекают, что цифра будет соизмерима с размером абонентской платы.

Будут ли тарифы расти и дальше? В ответ А. Гольцов сослался на опыт Восточной Европы, где тарифы в разы выше московских. И подытожил: есть, мол, еще достаточно серьезный потенциал, имея в виду возможности опустошения наших кошельков.

Тем временем пришли первые счета за телефон, а у дотошных москвичей возникло желание их проверить. Как это сделать? Во-первых, существует такая услуга (платная), которую

вам окажут на телефонном узле. Можно эту процедуру осуществить и с помощью интернета. Кроме того, вы можете и сами вести учет, если купите телефонный аппарат, способный это делать.

Но как поступить, если ваши цифры не совпадут с тем, что насчитают на телефонном узле? В таком случае, по словам генерального директора, прежде всего надо убедиться, что цифры можно сравнивать. А для этого настройки вашего аппарата должны совпадать с теми, что и на узле: то есть не считать первые шесть секунд, зато учет разговора вести не по секундам, а по минутам. Если вопросы у вас все равно остаются, то письменно излагайте свои претензии и несите на телефонный узел (или отсылайте туда же по электронной почте). Не удастся разрешить конфликт - обращайтесь к начальству, в министерство. Если не встретите понимания и там, то самые настойчивые могут дойти до суда.

Естественно, возникли вопросы и о тех, кому новые тарифы кажутся слишком высокими. По замыслу телефонистов, своеобразным социальным тарифом должен служить комбинированный. Его стоимость не очень отличается от прежней и предусматривает среднюю, как выражаются профессионалы, «разговорную активность». Однако связисты обещают еще поработать и предложить дополнительные услуги для людей со скромными доходами.

Снова возник вопрос о 125 рублях - то есть плате за абонентскую линию. По телефону можете не разговаривать, но за линию платите сполна. С какой стати? Ответ такой: МГТС использует те тарифы, которые утверждены Федеральной службой по тарифам. Конечно, при их разработке возможны различные схемы и включать в тариф сразу все расходы оператора или же отделить стоимость линии от самой услуги, что и было сделано. Почему поступили именно так - остается только гадать. Во всяком случае, подобных зарубежных аналогов директор не вспомнил.

Неясным остался вопрос и с поминутной тарификацией. С одной стороны, телефонисты нам щедро дарят первые шесть секунд разговора - вдруг человек ошибся номером или его неправильно соединили. Характерно, что с подсчетом этих секунд у телефонистов никаких проблем не возникает. Но если вы проговорите не шесть, а все семь секунд, то платить будете за полную минуту. Почему? Потому. Так, мол, определено в правилах оказания услуг, которые обязательны для всех операторов связи. Так же, кстати, действуют и операторы междугородней связи. Ведь у нас все-таки якобы есть выбор: не нравится - не звони...

**Евгений ЛЕОНИДОВ**