

## ЦЕНТР - В ЗОНЕ СВЯЗИ

### Префект советуется с жителями

Состоялась интернет-конференция префекта ЦАО Сергея Байдакова, в ходе которой жители округа адресовали ему более ста вопросов. Спектр их оказался весьма широким: жилищное строительство и благоустройство, проблемы транспорта, организация досуга и спортивно-массовой работы, обеспечение безопасности и правопорядка и т.д. Поступило также немало инициатив и предложений жителей по приведению в порядок улиц и дворов, организации субботников с участием населения.

Дмитрия Коробова интересовал вопрос о том, какие мероприятия планирует округ в части оборудования учреждений культуры и торговли пандусами для инвалидов. Сергей Байдаков напомнил, что месяц назад коллегия префектуры и общественный совет ЦАО совместно обсудили программу социальной реабилитации инвалидов. Одна из основных проблем – создание так называемой безбарьерной среды, обеспечение людям, имеющим ограничения по состоянию здоровья, свободного доступа в административные и общественные учреждения, в том числе в органы социальной защиты населения.

В ЦАО начато строительство центра по работе с населением. В связи с этим и вопросы префекту: какие функции будет выполнять это учреждение и когда оно откроет двери перед жителями округа?

Как отметил Сергей Байдаков, уже в этом году планируется завершить строительство, а в первом полугодии 2008 года центр будет введен в действие.

Наверное, самое главное при этом – возможность оказания населению всего спектра услуг. Это и «одно окно», и возможность для заявителя не только обратиться за информацией, но и получить ответ на свой запрос в электронном виде, оплатить коммунальные услуги, высказать свое мнение о решениях и действиях власти.

Значительная часть вопросов касалась развития коммунальной сферы. Префект сообщил, что в третьем квартале текущего года состоится большая выставка, посвященная развитию градостроительного плана ЦАО. Один из жителей округа интересовался судьбой постановления правительства Москвы №883-ПП от 21 декабря 2004 года «Об утверждении Сборника предельной стоимости отдельных видов работ, выполняемых за счет средств граждан в жилищном фонде города Москвы». В самом деле, по каким расценкам мы должны расплачиваться за смену, например, водопроводного крана, другие подобные работы? И кто теперь несет ответственность за качество такого ремонта? Вот что ответил по этому поводу Сергей Байдаков:

«Новый документ, официально регламентирующий стоимость работ в жилищном фонде, на городском уровне не принят. Однако у каждой эксплуатирующей организации есть утвержденные внутренние расценки, которые гражданам вправе принять или, отказавшись, воспользоваться услугами другой организации. Что касается ответственности, то жилищно-коммунальное хозяйство – это та же сфера услуг. Значит, и ответственность за качество работы регламентируется Федеральным законом о защите прав потребителей. Чтобы оценить правомерность действий подрядной организации, можно обратиться в ДЕЗ района.

Сейчас в столице реализуется программа установки квартирных приборов учета ресурсов. Префект ЦАО дал разъяснения по поводу льготной установки счетчиков.

В соответствии с решением правительства Москвы, – сказал он, – определены три категории

граждан. В первую попадают те, кто является нанимателем жилья у города. Им счетчики будут устанавливаться за счет городского бюджета. Ко второй категории относятся собственники жилья, являющиеся получателями городских льгот. По этой категории город также возьмет на себя затраты, связанные с приборами учета. А вот собственникам жилья, не относящимся к льготным категориям, придется устанавливать счетчики на свои средства. Важно иметь в виду, что приборы учета позволя-

рами все жилые дома. В каждом районе созданы централизованные пункты видеонаблюдения (ЦПВН), которые фиксируют показания. Сюда же передается информация с центральных улиц и площадей, а также «тревожных кнопок». В результате введения за первый же год действия системы отмечено снижение количества квартирных краж в среднем на 20 процентов. В 2006 году количество грабежей и квартирных краж сократилось соответственно на 11 и 16 процентов, а коли-

В этом году будет благоустроено шесть парковых зон, – сообщил Сергей Байдаков. – Займемся также комплексной реконструкцией парка им. Морозова на Пресне и садом им. Баумана. Плюс ежегодное благоустройство: высадка деревьев и кустарников, устройство газонов, вертикальное и крышное озеленение. С нынешнего года на территории округа серьезно ограничивается офисное строительство, что позволит стабилизировать транспортные потоки. Кроме того, предусмотрено строительство подземных развязок, пешеходных переходов, а также переход на бесшумное движение.

Касаясь перспектив благоустройства центра, префект сообщил, что ко Дню города будет сдана пешеходная зона, включающая новый мост через канал Малой Якиманке. А вот станция метро в этом районе – вопрос более отдаленного будущего.

Жительница округа сетовала по поводу невзрачных фасадов. Эту точку зрения префект раз-



ФОТО АНДРЕЯ НИКЕРИЧЕВА

ют существенно экономить. Как показывают данные проведенного мониторинга, в среднем после установки счетчиков люди платят в два-три раза меньше.

«Неудобную», но традиционно актуальную проблему подняла в своем обращении к префекту одна из жительниц округа. Выказалась она достаточно эмоционально: «Плохо в центре столицы обстоят дела с общественными туалетами. Иногда в синюю кабинку из гигиенических соображений зайти страшно. Да еще и десять рублей за этот ужас надо отдать. Недавно мы представили проект мэру столицы. Юрий Лужков высоко оценил нашу работу и дал поручение внедрить этот опыт в других округах.

Центр города перегружен транспортом. В связи с этим Василий Переверзев спрашивал префекта, могут ли при необходимости вызвать эвакуатор сами жители. Префект округа сообщил о том, что парк городских эвакуаторов сформирован в ГУП «Городская служба по перемещению транспортных средств» и находится в подчинении Департамента ЖКХБ. Эвакуаторы работают только совместно с экипажами ГИБДД. Чтобы переместить неправильно припаркованный или мешающий движению автомобиль, можно обратиться в дежурную часть ГИБДД ЦАО по телефону 264-37-88.

Житель округа, назвавшийся Виктором, сетовал по поводу недостатка зелени в центре города. Как вы собираетесь решать проблему?

– С 2002 года до настоящего времени в ЦАО оснащены каме-

ра. Он сообщил, что принята программа комплексного ремонта фасадов, в которую включено около двух тысяч зданий.

Владимир Дашивец, который живет на ул. Стройковской, направил префекту такое сообщение: «Наступила весна, и многие насаждения в нашем квартале остаются неухоженными, особенно вокруг детского сада и прилегающих домов. Срочно необходимо проводить обрезку деревьев, удалять сухие ветки. Будут ли проводиться такие работы и кто должен за этим следить?»

Префект ответил: «Отвечают за весеннее благоустройство ДЕЗ и управа вашего района. И такие работы будут проведены обязательно». Впрочем, жители и сами готовы внести посильную лепту в весеннее обновление столицы. Вот, например, что написала префекту Оксана Ковалева: «Сергей Львович, давайте в этом году устроим совместный субботник в окрестностях Курского вокзала. Хотелось бы, как в старые добрые времена, сделать весенние субботники традицией и отчасти праздником».

Префект поблагодарил за предложение и добавил: «В этом году состоятся два общегородских субботника – 14 и 21 апреля. Если вы не получите информационных листов, приглашающих принять участие в субботниках, обратитесь в управу или ДЕЗ района. Каждому, кто захочет нам помочь в этом деле, мы только рады!»

Петр ПОЛЫНОВ

Двенадцать ЕИРЦ ЮЗАО соревнуются в профессионализме • Вместо голов, очков, секунд – отсутствие долгов, жалоб и нареканий • В Северном Бутове стремятся к бесконфликтной среде • Чем больше ДПУ, тем меньше волокиты

Слово «соцсоревнование» практически ушло из современного лексикона. А ведь состязания за трудовые показатели порой приносили немало пользы. В прошлом году ЕИРЦ ЮЗАО решил возобновить неплохую традицию нашего прошлого и стал проводить соревнования (правда, без приставки «соц») между ЕИРЦ двенадцати районов округа. Самые большие баллы начислялись тем центрам, где было меньше всего задолженностей, обращений и жалоб жителей в вышестоящие инстанции... Задолженность считалась в процентах, и таким образом все районы – и маленькие, и большие – были в равном положении.

Конкурс на лучший ЕИРЦ ЮЗАО был проведен пока дважды: в третьем и четвертом кварталах прошлого года. Оба раза победителем, которому вручался переходящий кубок, почетная грамота и денежная премия, стал ЕИРЦ Северного Бутово. Его первенство очевидно. Взять хотя бы ситуацию с задолженностями по коммунальным платежам: на 1 февраля 2007 года средний показатель по всему округу – 160 процентов, а в Северном Бутове – лишь 68! Здесь стараются погасить все зарождающиеся конфликты в зародыше, очень мало у них и жалоб и прочих обращений в мэрию и другие инстанции...

Я приехала в Северное Бутово, чтобы самой разобраться, чем же так хорош местный единый расчетный центр.

Помещение ЕИРЦ просторное, светлое. Немного пахнет краской – заканчивается ремонт. После него в зале, где обслуживаются клиенты, будут повешены картины, установлен телевизор и... фонтан.

В кабинете у начальника центра Елены Чернышовой в глаза бросается небольшой монитор, на котором отображается все, что происходит в залах центра.

## КУБОК ЗА МИНИМУМ ДОЛЖНИКОВ

– Елена Борисовна, зачем вам видеонаблюдение?

– Так я контролирую какие-то нештатные ситуации или, например, возникновение очередей. Вот в этом окошечке показан зал, где расположены паспортные столы, в этом – зал, где бухгалтеры ведут прием населения, а в третьем – служба «одного окна». Если я вижу, что где-то выстроилась очередь, то сразу выхожу, узнаю причину и прошу свободных на данный момент сотрудников подойти из других кабинетов и обслужить людей, чтобы им не пришлось слишком долго ждать. С очередями мы боремся активно: еще у нас есть дежурный администратор, который периодически выходит в залы и следит, чтобы у одного окошка не скопилось слишком много людей. Особенно это актуально, когда ЕИРЦ только открывается, и к нам заходят сразу человек десять – ощущение, что началось столпотворение! Администратор быстро распределяет посетителей по окошкам, и очередь исчезает.

Всего в ЕИРЦ работают 32 человека. Текучки кадров практически нет: за последние пять лет ушла лишь одна сотрудница – в декрет. Но если понадобятся новые люди, то Е. Чернышова, по ее словам, никогда не возьмет человека, не умеющего разговаривать с людьми. Вообще, по ее мнению, неплохо бы открыть колледж или хотя бы отдельный факультет, выпускающий кадры для единых центров. Там людей учили бы прежде всего работать с компьютерными программами, используемыми в ЕИРЦ, а также проводили психологические тренинги. Ведь в этой работе часто бывает необходимо не столько знание компьютера, сколько умение разговаривать с людьми.

Главная проблема ЕИРЦ – должники по коммунальным платежам. Система налажена жестко: как только истекают шесть месяцев, в течение которых человек не платит, бухгалтер готовит дело для передачи мировому судье. Но до этого сотрудники центра сами обзванивают должников, вызывают, разносят извещения...

– У меня есть специальная тетрадка, куда я записываю должников, – рассказывает бухгалтер Тамара Просвирина. – Позвоню, припугну судом – большинство прибегает и платит. Здесь же делаю особые пометки. Вот, например, человек, который платит редко, так как не живет в своей квартире. Я ему и не звоню, потому что знаю: раз в полгода приедет и заплатит все, что накопилось. А вот расписка женщины, которая по каким-то причинам не могла заплатить в срок – она попросила отсрочки и написала, что обязуется до определенного числа уплатить долг.

В ЕИРЦ Северного Бутово не боятся проявлять инициативу и вводить новшества, помогающие в работе. Так, полтора года назад район полностью перешел на домовые приборы водоучета, установленные в подвалах. И сразу же счетчики показали перерасход воды. Дело оказалось в незаконных съёмщиках квартир. Сотрудники ЕИРЦ совместно с милицией и старшими по домам и подъездам начали выявлять незарегистрированных жильцов. Как выяснилось, многие люди приносили справки о временном отсутствии, а сами тем временем потихоньку сдавали квартиру целым семьям! То количество воды, что тратили нелегалы, «разбрасывалось» на них в чем не повинных соседей. Каково же было удивление «предприимчивых» жильцов, когда их вывели на чистую воду и заставили платить!

А сейчас ЕИРЦ участвует в эксперименте. По постановлению правительства Москвы в новостройках микрорайонов 2А и 6А были установлены квартирные приборы учета воды. Они будут дооборудованы маячком, при помощи которого показания приборов передаются радиосигналом на антенну, а с антенны – на компьютер в ЕИРЦ.

– Мы очень надеемся, – говорит Е. Чернышова, – что эксперимент будет признан удачным. Для нас это большое облегчение – бухгалтеру больше не придется вручную обрабатывать показания счетчиков.

Лидия ГРОМЕКА