

Новая форма платежей дает лазейки мошенникам Москвичи уже привыкли к тому, что раз в месяц в их почтовый ящик кладут отпечатанные на компьютере квитанции, в которых подробно расписано, кому и сколько нужно заплатить за квартиру и коммунальные услуги. Для тех, у кого в школе были нелады с математикой, новая форма платежей стала просто подарком.

И мало кому из горожан приходит в голову проверить указанные суммы. А зря. Подарок-то оказался с подвохом. Жировки содержат немало сюрпризов, причем иногда весьма накладных для бюджета семьи. В этом убедился на личном опыте Михаил Зернов, обладатель квартиры в новостройке на Кастанаевской улице. Как и все, он тоже довольно долгое время платил за коммуналку, что называется, не глядя. На фоне ежемесячных пятисотдолларовых взносов за кредит, с помощью которого Михаил приобрел квартиру, платеж в полторы тысячи рублей с копейками казался приятной мелочью. До тех пор, пока однажды чисто случайно он не зацепился взглядом за слово "газ" в квитанции. "Какой еще газ, - удивился он. - У меня же электрическая плита". Точно такая же ошибка обнаружилась и у соседей. В расчетном центре спорить не стали. На глазах у Михаила перепечатали квитанцию. Но вот как его новый дом оказался газифицированным, притом что газ в городе не подключают к жилью уже лет 20, для него так и осталось загадкой. Впрочем, Мише еще повезло. Газ дешевый, стоит всего несколько рублей в месяц с человека. А бывает, хозяина квартиры раскручивают и на более солидные суммы. Например, если никуда не переезжая, вы однажды вдруг оказались владельцем не своей приватизированной "двушки", а муниципальной "трешки". Приятно, конечно, хотя бы на бумаге ощутить улучшение жилищных условий. Если бы за это виртуальное счастье не приходилось выкладывать вполне реальные деньги. Ведь расчет за отопление, например, происходит, исходя из количества квадратных метров. А если их к тому же оказался теперь излишек? Тоже надо платить. Спрашивается, с какой стати? Для жителей Лефортова такой вопрос уже возникал неоднократно. В Филях-Давыдовке возникла другая проблема. Там в жировках почему-то не выделили в отдельную графу добровольное страхование жилья. Хотя форма квитанции установлена правительством Москвы и, кто посмел ее изменить, тоже непонятно. "Я тщетно пытался заплатить в сбербанке за квартиру без так называемого добровольного страхования", - кипятился житель этого района Олег Марков. - "Но со мной и разговаривать не захотели. Но скажите, зачем мне их страховка, когда я отдаю по 120 баксов в год крупной коммерческой компании, которой доверяю больше?" По словам Александра Варева, генерального директора ГУП "Московский городской единый информационно-аналитический центр", заслугой которого и стало внедрение в столице унифицированных квитанций, их предприятие формирует ежемесячно около трех миллионов квитанций. Да, ошибки случаются, не стал отрицать гендиректор. Но, судя по числу жалоб, их не более трех тысяч в месяц, или одна десятая процента от общего количества лицевых счетов - их в Москве три миллиона. К тому же две трети жалоб - это просто вопросы, либо результат недопонимания законов или тарифов. И только треть - сложные ситуации, требующие разбирательств. По каждой из жалоб идет серьезная проверка и выяснение причин, почему стала возможной ошибка. В ЕИРЦ жильцам чаще всего объясняют просто: "Произошел сбой программного обеспечения". Да, компьютеры не безгрешны. Еще три года назад сто двадцать пять московских районных центров работали на 37 разных программах. Естественно, не без накладок - сбоев было много. Но сейчас осталось всего 7 фирм - поставщиков программного

обеспечения. Нет ни одного округа, где расчетные центры работали бы более чем с одной программой. Как шло это сокращение - отдельная история. Ведь часто фирмы - разработчики программного обеспечения создавались конкретно под расчетный центр района, и поэтому перевести какой-нибудь ЕИРЦ на другую программу, пусть даже и такую, которой пользуются все вокруг, было очень трудно. "Мы повышали требования, - продолжил Варев, - кто успевал под них подстраиваться, тот оставался, остальным пришлось уйти". Сейчас в центре думают, как ввести единую на всю Москву программу. Кстати, попутно, считают в МосгорЕИРЦ, можно решить еще одну проблему - избавиться от неразберихи с оплатой коммунальных услуг владельцами второго жилья. Дело в том, что эти люди в Москве должны платить за коммуналку 100 процентов, или в три-четыре раза дороже, чем платят остальные. По существующим в городе правилам, если человек приходит в расчетный центр с документами на новую квартиру, то она априори считается второй. И так продолжается до тех пор, пока хозяин не принесет справку из Мосжилрегистрации, свидетельствующую о том, что квартира у него все-таки единственная. Но иногда работники ЕИРЦ забывают предупредить о том, что наличие такой справки обязательно, и потому человек может переплачивать за услуги до бесконечности. - В Зеленограде подобное уже невозможно, - говорит Александр Варев. - Там налажено взаимодействие с другими базами, и проверка, сколько у человека квартир, происходит автоматически. Сейчас идет работа по внедрению такой системы по всей Москве. Но при этом надо не забывать и о том, что такая информация - строго конфиденциальна, следовательно, нуждается в особой защите и юридическом статусе. И все-таки главной причиной возникновения ошибок, убежден Варев, остается человеческий фактор, на который влияет и зарплата операторов, и то, в каких условиях они работают: в тесной комнатухе или в нормальном современном офисе. Ну и то, конечно, кто и как ими руководит. - Если смотреть на все расчетные центры города, - говорит Варев, - в общем, все работают более или менее нормально. Около 30 из 125 можно назвать образцово-показательными. Процентом 10 - проблемными. Вот возьмем, например, два соседних района, Орехово-Борисово Южное и Орехово-Борисово Северное. В Северном все прекрасно, центр работает четко, никаких претензий. В Южном - сплошные проблемы. Правда, сейчас, хочется надеяться, что мы вместе с префектом навели порядок и там. Сейчас в столице начался процесс вывода расчетных центров из подчинения ДЕЗам, отделами которых они являлись, и превращение их в самостоятельные организации. Кому и какая от этого польза? Та же зарплата у операторов, скажем, сразу должна вырасти. Если до сих пор в Орехово-Борисове Южном они получали по пять тысяч рублей в месяц - ДЕЗы не считали нужным платить больше, то теперь, когда финансирование будет разделено, Варев обещает поднять оплату труда сначала до восьми тысяч, а потом и двенадцати-пятнадцати, чтобы в центры пошла молодежь. Немаловажно и другое. Чиновники прямо не говорят, что это ДЕЗ велит операторам начислять лишнее в жировках, ибо это является уголовным преступлением. Но против того, что такой соблазн существовал, возразить трудно. "Откровенных конфликтов не было, - говорит Александр Варев. И тут же признает: - Но все-таки некоторое давление на ЕИРЦ могло бы быть". Выйдя из-под подчинения ДЕЗу, расчетный центр больше ни от кого зависеть не будет, кроме своего вышестоящего начальства. В итоге расчетные центры должны стать очень квалифицированными учреждениями. Рядовой оператор из района всегда сможет посоветоваться со специалистом на уровне округа. Город сейчас делает ставку именно на это. Недавно

были организованы курсы, на которых сотрудников окружных центров впервые учили основам менеджмента, конфликтологии. Кстати, есть еще один довод для города в пользу развития ЕИРЦ - возможность использовать их в будущем, как защитников интересов жителей. Известно, что скоро у всех многоквартирных домов появятся управляющие компании - их жители должны выбрать до 1 марта. Эксперты опасаются, что процесс перехода от ДЕЗов к коммерческим организациям может сопровождаться отключениями тепла и воды в домах. Почему? А вдруг, объясняют они, в качестве управляющей компании попадет какая-нибудь нечистая на руку шарашка, да и сбежит вместе со всеми перечисленными ей деньгами на уплату за коммуналку. А если деньги перечислять через ЕИРЦ, это будет своего рода гарантией того, что, как и прежде, центр честно перечислит полученные средства поставщикам, кому сколько положено. А значит, батареи в квартирах останутся теплыми, и вода в кране не пересохнет.

Источник: Светлана Тыренко, Российская Газета