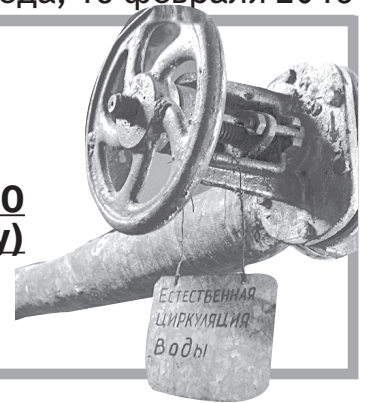


ГОРЯЧАЯ
ЛИНИЯТЕЛЕФОН ДЛЯ ОБРАЩЕНИЙ
334-35-66(с 11.00 до 18.00
с понедельника по пятницу)Материалы по работе горячей линии вы можете найти на сайте газеты www.vppress.ru

Война розовой и белой квитанций

ПОЧЕМУ ОНИ МЕНЯЮТ ЦВЕТ?



Достаточно сравнить платежные документы 80-х годов прошлого века и современные квитанции на оплату услуг ЖКХ, чтобы понять, как далеко шагнул технический прогресс. Теперь

оплачивать коммунальные услуги можно, вообще не выходя из дома, с помощью такого сервиса, как личный кабинет на сайте ВЦКП.

Однако, пользуясь новыми технологиями, всегда ли мы застрахованы от ошибок и неправильных начислений в наших квитанциях? Об этом мы беседуем с генеральным директором ГУП «Вычислительный центр коллективного пользования «Жилищное хозяйство» Василием ФЕДОТОВЫМ (на фото).

— Василий Николаевич, на сайте ВЦКП недавно появилась такая услуга, как личный кабинет. Что это — дань моде, когда многие организации открывают на своих сайтах личные кабинеты для посетителей, или все же необходимость?

— Такой сервис, как личный кабинет, у нас начал работать с декабря прошлого года. К этому мы шли два года. Мы хотели, чтобы у петербуржцев появился доступ к своим данным, чтобы они знали, сколько и за что платят... На самом деле это не революция и не подвиг. Действительно, сегодня многие организации, предоставляющие услуги, открывают личные кабинеты... Но для государственного унитарного предприятия эта задача ранее не считалась приоритетной. В условиях регулярных изменений законодательства, затрагивающих расчет платы за ЖКУ, нам приходится в первую очередь решать задачи описания этих нововведений в программном обеспечении. Хочу отметить, что ВЦКП является агентом управляющих организаций и не имеет договорных отношений с жителями. Поэтому по вопросам начисления квартплаты гражданам в первую очередь следует обращаться в управляющую организацию. Тем не менее расширить свой сервис, помочь управляющим организациям в информировании граждан было для нас правильным решением. Сделать это без серьезной модернизации программного обеспечения было не очень просто: все-таки по каждому лицевого счету учитываются десятки услуг, а не одна-две, как у многих сервисных компаний. На нашем сайте работает форум, где любой зарегистрировавшийся посетитель может обратиться с вопросом или написать жалобу, высказать свое мнение по поводу работы коммунальных служб. До того как появился личный кабинет, форум был очень активен, по некоторым темам регистрировались сотни тысяч просмотров. Сейчас активность форумчан несколько снизилась, потому что появилась возможность получать конкретную информацию

о платежах по своему лицевого счету в своем личном кабинете.

— А эту информацию действительно видит только владелец квартиры или сосед тоже, скажем, из любопытства может заглянуть в его личный кабинет?

— Конечно нет. Чтобы зайти в личный кабинет, надо зарегистрироваться: указать номер лицевого счета, дату и сумму последнего платежа. Расчет понятен: если вы эту информацию знаете, то вы и есть надлежащий потребитель, эта информация является достаточной степенью защиты. Кстати, в личном кабинете человек может не только посмотреть свою историю платежей, но и узнать, например, сколько тепла было израсходовано по общедомовому прибору учета тепла, какое количество воды израсходовал ваш дом...

— Не бойтесь, что после того, как мы сейчас расскажем обо всех преимуществах этого сервиса, петербуржцы бросятся проверять, как он работает на деле, и ваш сайт так же обрушится, как сайт МФЦ?

— Когда в большом городе есть информационная система, предусматривающая множество заходов, то периодически могут возникать какие-то проблемы. В виртуальных сетях бывают случаи зарегистрированных хакерских атак, когда некий человек ради развлечения находит на сайте уязвимые места и размещает там хулиганские сообщения. По сообщениям прессы, подобное случилось даже на странице коротких сообщений премьер-министра. Так что против таких атак абсолютной защиты пока нет. Но если мы говорим о больших системах, с которыми одновременно работает большое количество пользователей, то у ВЦКП есть такой опыт. Ведь мы уже несколько лет ведем компьютерный учет показаний индивидуальных приборов учета для сотен тысяч граждан через сайт. А сотрудники управляющих организаций в конце каждого месяца, практически в один день, вводят показания общедомовых приборов учета в нашу информационную систему посредством удаленного доступа. Этот сервис

работает, и никаких событий, связанных, например, с его обрушением, не было. Поэтому ВЦКП, можно сказать, является солдатом невидимого фронта: когда все идет нормально, его работу никто не замечает. Нет скандалов, нет и обращений.

— Между тем не раз на заседаниях жилищного комитета приходилось слышать о том, что сами управляющие компании заводят неверные показания приборов учета. И из-за такой ошибки одному из петербуржцев даже был выставлен счет за воду на сумму 10 тысяч рублей. Вы можете повлиять на ситуацию, чтобы сообщить о вводе некорректных данных и не допускать появления таких сумасшедших цифр в наших квитанциях?

— Может быть, я и вызову негодование со стороны читателей «Вечёрки», но, на мой взгляд, при оплате по счетчикам от

ределенным критериям программа отсекает, но все ошибки так не устраняются. Без анализа каждой отдельной ситуации с завышенным объемом невозможно сказать: ошибка это или обоснованно введенное показание. Тем не менее, как говорится, у нас все ходы записаны, выявляемые ошибки исправляются в рабочем режиме, и при наличии оснований гражданам осуществляется перерасчет в квитанциях следующего месяца.

— Василий Николаевич, а что делать людям, если у них нет проблем с вводом показаний приборов, но им приходит сразу две квитанции с одинаковыми суммами платежей? Только квитанции разного цвета: одна — розовая, а другая — белая. И на них разные расчетные счета...

— Рынок жилищно-коммунального хозяйства по закону нельзя ограничить, заявив, что оплачивать квартплату мож-

— Наши расчеты показали, что, как только мы перешли на оплату тепла жителями по показаниям приборов учета, с отопительного сезона 2012/13 годовая экономия по оплате тепла составила около 9% в сравнении с начислениями по нормативу.

В прошлом отопительном сезоне вместо 16 млрд. рублей, которые могли быть начислены по нормативам за тепло, петербуржцам в целом были выставлены счета всего на 14,7 млрд. рублей. При этом в городе есть дома, где экономия на оплате тепла составила до 30 — 40% за отопительный период.

ошибок никто не застрахован. Ни управляющие компании, которые снимают показания с домовых приборов учета, ни сами граждане, переписывающие цифры со своих счетчиков. Ошибки бывают и там, и там. И гражданин может ошибиться и вместо 10 кубометров показать, что он израсходовал, допустим, сто, всего лишь не там поставив запятую. Естественно, что провести моментальную экспертизу и проверить миллион показаний (у нас на учете 17,3 тысячи многоквартирных домов, более 200 тысяч показаний индивидуальных приборов учета, передаваемых ежемесячно через Интернет) невозможно. Поэтому по поручению жилищного комитета и проводится ежемесячный четырехуровневый мониторинг по сравнению начислений предыдущего месяца с текущим. Эта работа проводится еще до того, как начали печататься счета. Поэтому если где-то обнаруживается рост свыше обоснованных показаний, то это сразу становится предметом для разбирательств. Неадекватные показатели по оп-

но только в одном расчетном центре. Но у этой свободы есть и обратный эффект: он заключается в том, что раз есть такая возможность, то у нас неизбежно появятся люди, которые захотят проголосовать по своему и выбрать ту управляющую компанию, которая, по их мнению, больше для этого подходит. Этим легко манипулировать. И если появляется активный, но жуликоватый руководитель УК, то он легко может привлечь сторонников... Такие вопросы относятся к компетенции прокуратуры, суда и администраций районов. И они ими занимаются, но не всегда быстро и успешно. Один из таких примеров — всем известный дом на Варшавской улице, 19. Много лет ресурсоснабжающие организации пытались получить с исполнителей коммунальных услуг или жильцов причитающиеся им деньги. На каком-то этапе выясняется: председатель ТСЖ живет за границей, никому ничего не платит, а все собранные с жильцов платежи валяются на неизвестные счета. Так что законодательно обоснованная свобо-