



# Единый Расчетный Центр

# 3 года Успеха

## Сколько от ЖКХ

Пермская компания «Единый расчетный центр», на днях отметившая свое трехлетие, - яркий пример инновационной экономики, способной развиваться даже в условиях кризиса, когда в традиционных отраслях царит глубокий застой. И это развитие особенно удивительно, потому что произошло в консервативной сфере ЖКХ, по мнению обывателей, не способной развиваться вообще.

### Что такое ЕРЦ?

Идея создания компании, занимающейся организацией приема и расчета платежей за услуги ЖКХ на современном уровне, пришла в голову нынешнему исполнительному директору ЕРЦ Сергею Далладе и его единомышленникам при виде очередей, стоящих к окошечкам кассиров отделений почты и Сбербанка. Тем более им был хорошо знаком опыт соседнего Екатеринбурга, где уже несколько лет существует свой ЕРЦ, использующий современные технологии.

«Скучный» рынок ЖКХ на самом деле - огромные деньги: только в Перми коммунальные платежи в месяц составляют около миллиарда рублей. На этом финансовом потоке многие зарабатывают, в том числе — и за счет организации приема самих платежей. Мало кто знает, но за него ВСЕГДА берется комиссия, собирает деньги Сбербанк, почта России или другой оператор. Сбербанк берет 3,2 процента, почта — 3,8. «Единый расчетный центр» — 2.

Обычно комиссия «спрятана» в счете, и большинство плательщиков даже не подозревает, что платит еще и тому, кто организует сбор.

С 2007 года, когда в компании были только директор, его заместитель, бухгалтер и кассир, в ЕРЦ создано уже более 200 новых рабочих мест, компания обслуживает 40% жилого фонда Перми (2170 домов) и намерена совершить настоящую революцию не только в сфере оплаты и расчета услуг ЖКХ, а в отрасли в целом. В центре работает со-

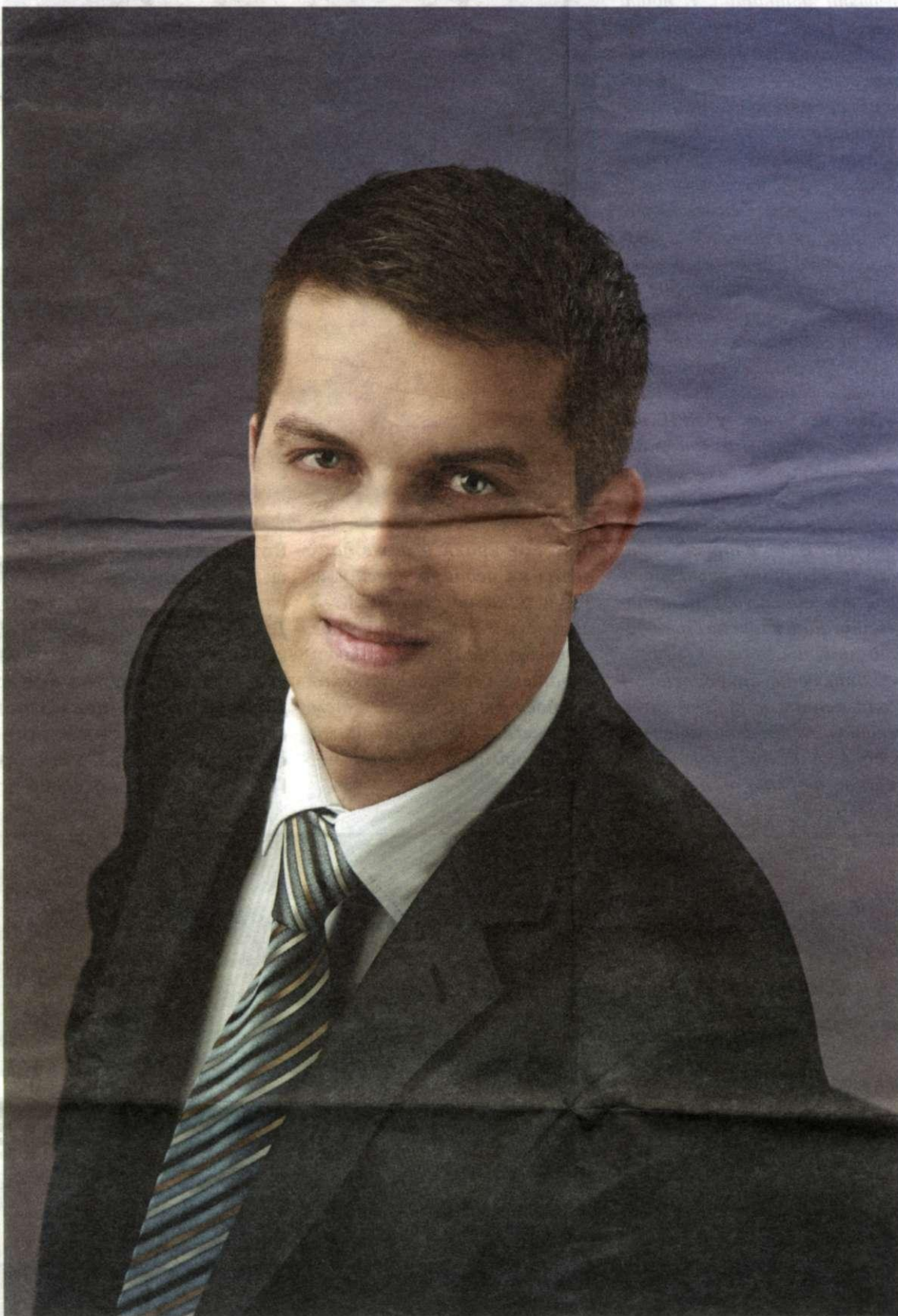
временный молодежный коллектив, средний возраст — 27 лет, 30% кассиров с высшим образованием, многие учатся. Зарплата всех сотрудников выше, чем в других расчетных центрах, причем, что принципиально для руководителей компании, — «белая».

### Услуга должна быть комплексной!

— Мы пришли на этот рынок надолго и предлагаем потребителю комплексную услугу, включающую в себя не только сбор, но также расчеты и выставление квитанции, — говорит исполнительный директор ЕРЦ Сергей Даллада. — А для того, чтобы получить обратную связь, создали «горячую линию» при колл-центре. Мы должны были представить на рынке что-то более современное, лучшее, чем услуги конкурентов. И мы разработали программу, которая позволяет считать грамотно, честно и правильно. Плюс снизили комиссию до 2% — это наше конкурентное преимущество по сравнению другими расчетчиками, которые берут в среднем 3,5%.

Ну а третьим и самым главным преимуществом платежа, который собирает и рассчитывает Пермский ЕРЦ, можно считать его прозрачность. Именно в ней кроется та взрывная сила, которая может принципиально изменить отношения между плательщиком и управляющей компанией, между потребителями и поставщиками коммунальных ресурсов.

Окончание на стр. 2



**Сергей Владимирович Даллада**

**Исполнительный директор ООО «Единый Расчетный Центр»**

**Возраст - 31 год.**

**Образование - экономический факультет ПГУ, специальность**

**«Экономическая кибернетика. Математические методы исследования операций в экономике».**

**Женат. Воспитывает дочь и сына.**

# Сколково от ЖКХ

Окончание. Начало на стр. 1

Удивительное дело! Когда руководство ЕРЦ со своим продуктом обратилось в УК и ТСЖ Перми, выяснилось, что прозрачность многим совершенно не нужна.

— Им не нужно, чтобы кто-то рассчитывал квитанции, потому что тогда им нечего будет брать себе в карман, — горячится Даллада. — Поэтому они самостоятельно рассчитывают, самостоятельно выдают квитанции. И пойдешь потом найди управляющего или бухгалтера! Как не могут это сделать в своем ТСЖ, например, некоторые наши сотрудники чтобы спросить: «Почему у меня за квартиру пришел счет на 6,5 тыс. руб. в месяц?» В нашей же системе расчета влияние «человеческого фактора» исключено. Компьютер считает. Мы не зарабатываем на откатах, мы зарабатываем на организации. Честный прозрачный бизнес.

Тем не менее, у ЕРЦ нашлись партнеры из числа добросовестных УК (их уже 16) и около 40 ТСЖ, оценивших возможности современных технологий. Ведь платеж через кассы «Единого расчетного центра» еще и удобен, потому что занимает не более одной минуты.

Отдельное направление — колл-центр, который занимается не только приемом и обработкой обращений, но и стал формой обществен-



ного контроля и даже давления на недобросовестные УК и руководства ТСЖ. В нем оказывают юридические консультации, собирают обращения граждан на некачественные услуги, а затем вместе с управляющими компаниями устраняем недостатки.

## Звездные перспективы

Сейчас в одном из муниципальных образований Пермского края ЕРЦ отрабатывает пилотный проект по идентификации плательщика с помощью пластиковой карты или номера лицевого счета.

Подшел к любому банкомату, нажал кнопку ЕРЦ, вставил карту в считывающее устройство или набрал номер счета на клавиатуре — и машина тут же выдает, какая квартира и сколько на нее начислено. Дальше как обычно — поместил купюру в приемник, нажал кнопку «оплатить» и все. О полчасовом стоянии в очереди можно забыть навсегда.

Правда, для того, чтобы распространить этот опыт на всю Пермь, сначала нужно договориться с другими расчетными центрами об обмене информацией. Здесь может помочь только властная инициатива на уровне городской Думы, в которой опять-таки кровно заинтересованы рядовые плательщики. Ведь перевод всех платежей в «железо», упроще-

ние процедуры ведет к экономии, а значит, и к уменьшению платы за услуги ЖКХ. Немного, всего на 1%, но в целом по городу это вполне солидная цифра.

Если также навести порядок и во взаимоотношениях между потребителями и поставщиками коммунальных ресурсов, уровень оплаты можно снизить вдвое. Но это тема отдельного разговора.

И такой разговор просто необходим как всему городу, так и каждому горожанину. Суммы, которые мы видим в квитанциях по оплате коммунальных услуг, — немалая часть бюджета каждой семьи.

Сергей Даллада считает: «Если в сфере ЖКХ ввести нормальный менеджмент, если дать возможность работать в цивилизованном рынке, а не путем откатов и договоренностей, то порядок можно навести за 2 года». И добавляет: «Уважаемые партнеры! Предлагаю вам объединить усилия по созданию единого информационного пространства по расчетам на территории Перми. Ведь это в интересах каждого жителя города».

Вот такая компания выросла в Перми в условиях кризиса и, мягко говоря, сильного административного ресурса у конкурентов. Против них ЕРЦ выставила отлаженный менеджмент, современные технологии — и побеждает.

Дальнейшее развитие ЕРЦ и подобных ему современных инновационных компаний — не только в интересах всех жителей Перми, но и вполне отвечает планам государства. Говоря об инновационном центре Сколково, президент Дмитрий Медведев назвал новый бренд, к которому должна стремиться вся страна, — «информационная Россия». Пермский «Единый расчетный центр» и есть островок этого информационного будущего в ЖКХ Перми. Пока островок, который вполне может вырасти до континента.



## Единый Расчетный Центр

- прием платежей от населения
- расчет оплаты коммунальных услуг
- выписка счетов-квитанций

## Комплексные услуги в сфере ЖКХ

# Реальная помощь

За первый же месяц работы на телефон горячей линии по проблемам ЖКХ, которую создал Единый Расчетный Центр, поступило несколько сотен звонков. Жители города хотят разобраться в счетах, которые выставляют им управляющие компании и руководство ТСЖ, высказывают замечания и предложения по работе коммунальных служб. Специалисты отвечают на вопросы позвонивших, если тем требуются просто разъяснения.

Когда же необходима помощь, связываются с соответствующими коммунальными службами - и те вынуждены исправлять свои недоработки. Но, к сожалению, бывает и по-другому. Порой нерадивые коммунальщики не спешат исправить свои огрехи. А ведь жильцам не интересно слушать, почему не вывезен мусор или не почищен двор. Людям сегодня идти в магазин, вести ребенка в садик или провожать бабушку в поликлинику. Но передвижение по двору порой превращается в экстремальное приключение: дорожки не очищены, на месте детской площадки - Гималаи снега, а выход из подъезда - то ли ледник, то ли каток. Такая слезная просьба помочь поступила на телефон горячей линии от жильцов дома по улице Пономарева. Коммунальщики к проблемам жильцов отнеслись, мягко говоря, прохладно. И тогда добровольцы из Единого Расчетного Центра решили собственными руками привести двор соседей по Мотовилихе в порядок. Сергей Даллада, исполнительный директор ЕРЦ, хоть и «белый воротничок», но парень крепкий. И он вместе

со своими сотрудниками в выходной день взялся за лопату. Есть такая особенность у сотрудников Единого Расчетного Центра - они ничего никогда не делают плохо. Если уж работать - то по-настоящему. Вообще-то коммунальным службам можно в чем-то позавидовать. Ведь результаты их труда всегда видны. Сделал дело - можешь сам полюбоваться. Жаль, что не все этой возможностью пользуются... А вот команда ЕРЦ с удовольствием порадовалась. Вместе с жителями двора.



Смотреть на это сил больше не было...



## 240-20-39

Горячая линия по проблемам ЖКХ

— Получите консультацию у наших специалистов, в том числе юристов, по правильности расчета коммунальных платежей.  
— Выскажите свои предложения и претензии по вопросам жилищно-коммунального обслуживания.



**Звоните - мы вам поможем!**

# Самым главным жителем города

В новогодние каникулы «Единый Расчетный Центр» провел серию праздников для ребятни в окрестных дворах. Несмотря на мороз, веселье было по-настоящему горячим. К мальчишкам и девчонкам разного возраста охотно присоединялись и родители, и бабушки с дедушками. И это понятно! Не каждый день увидишь в собственном дворе Деда Мороза, Снегурочку, сказочных персонажей. Водить хоровод под зажигательную музыку – лучший способ начать новый год с праздника, общения с соседями и знакомства с новыми людьми. Исполнительный директор ООО «Единый Расчетный Центр» Сергей Даллада не только поздравил всех с Новым годом и пожелал всяческих благ, но и с удовольствием наблюдал за детскими играми. А взрослые подходили к нему с вполне серьезными вопросами.

