

ДОРОГА ПЛИТА К ОБЕДУ

О сервисе в «коммуналке» написано много. Много критики, укоров, упреков (порой справедливых) раздается в адрес сервисных компаний. Но о том, как работают эти предприятия, с какими проблемами сталкиваются при переходе к рыночным отношениям, мало кто может судить компетентно и объективно. Беседа нашего обозревателя с Юрием НАЗАРОВЫМ, начальником ГУП «Спецремэлектро», в какой-то мере восполняет этот пробел. Юрий Михайлович по образованию инженер-механик. С 1975 года - в жилищно-коммунальном хозяйстве Москвы.

ГУП «Спецремэлектро» известен многим москвичам, кто хотя бы один раз сталкивался с проблемой ремонта и замены электроплиты. А когда началась история предприятия?

- Первые электроплиты в Москве появились в 1961 году. Ремонт их занимались электромонтеры ЖЭКов. Плиты были чешские или немецкие - очень хорошего качества. А когда развернулось массовое жилищное строительство, было принято решение создать специализированное предприятие по обслуживанию этих электроприборов. Первый участок появился в начале 1970-х годов в Зеленограде, затем опыт его работы был распространен на всю Москву. Так что с каждым годом работы у нас становилось все больше...

Юрий Михайлович, а каких марок электроплиты вы обслуживаете сейчас? Ведь у потребителя появился выбор - от хорошо известных всем российских электроплит до суперсовременных японских или американских.

- У большинства наших клиентов - отечественные электроплиты. Но в Москве немало и импортных. Их обслуживают специализированные сервис-центры. Существует и система общегородского контроля состояния электроплит, электрокабелей - она нацелена на профилактику и предупреждение аварий, несчастных случаев, пожаров, которые происходят из-за неисправности электробытовых приборов...

Хозяин должен заботиться о своем жилище. Чаше всего выходит из строя электронагревательный элемент - вольфрамовая ниточка, которая накаляется, как лампочка. И однажды перегорает. Три-четыре тысячи часов работы электроплиты - и вольфрамовая ниточка требует замены. Западные аналоги более долговечны, служат вдвое дольше. Бывают и пожары, и несчастные случаи из-за неисправности электроплиты или электропроводки. Впрочем, иногда они связаны с плохим качеством строительства, с неправильной эксплуатацией электроприборов, да и сами электроплиты нередко выходят из строя по вине изготовителей.

Ваши работы по обслуживанию электроплит носят плановый характер? Или вы выезжаете по звонку в силу необходимости, по заявке?

- Еще в советские времена мы обсуждали, как организовать нашу работу. На Западе, например, платят не за количество устраненных поломок и аварий, а за то, чтобы их вообще не было! Но у нас в экономике пока сохраняется другой подход, другой механизм - затратный. Чтобы привести электрооборудование в порядок в одном доме, нужно время, и немалое. Проверить изоляцию, работу защитных электроустройств, саму электроплиту, подкрутить гайки (при нагревании они ослабевают и обго-

рают концы проводов)... То, что требует замены - меняем. Так должна быть организована работа. В идеале...

- А как на самом деле?

- Не прижилась эта схема по одной простой причине: не хватает средств и времени. Пока мы приводили в порядок электрохозяйство в одном доме, в соседних люди сидели без обеда у сломавшихся электроплит. Не хватало рабочих рук! В результате по графику выполняются измерительные работы, связанные с обследованием электропроводки, защитных устройств. Все остальное - по заявкам жильцов и ДЕЗов. Работаем и по выходным...

- Допустим, ТСЖ не заключил с вами договор на обслуживание, а у кого-то из жильцов произошла поломка электроплиты. Куда ему обращаться?

- Прежде всего в диспетчерскую РЭУ, ДЕЗа. Если там заявку не примут, тогда - к нам. Есть утвержденные городскими властями расценки на наши работы. В отличие от частных наш ремонт и наши услуги примерно в два раза дешевле. Простой пример - у каждой плиты есть вилка и ро-

зетка. У нас они стоят 36 рублей, у частника - 128. Нагревательный элемент у нас стоит 85 рублей, у коммерсантов - 150-165.

- А во что обходится московскому бюджету обслуживание одной электроплиты в год?

- 80 рублей плюс стоимость необходимых для ремонта материалов - еще порядка 55 рублей. То есть каждая электроплита обходится городу в 135 рублей в год. Но, как правило, в полном объеме этих денег не получаем. Приходится покупать более дешевые материалы. В результате обслуживание одной плиты стоит 110 рублей. Но население не жалуется: на людях эта экономия не отражается...

- А сколько в среднем зарабатывает сам электромонтер?

- Шесть с половиной тысяч рублей. Средняя зарплата на нашем предприятии восемь тысяч. В общем-то невысокая...

- Кто же составляет кадровый костяк Спецремэлектро? Альтруисты?

- Кадры у нас неплохие. И мы заботимся о людях. Лет семь назад начали оплачивать кодирование от... запоев. Что скрывать, ал-



ФОТО ЭДУАРДА ЛАПОВКА

коголизм - болезнь, свойственная порой высококлассным специалистам. Проще, конечно, уволить человека. Сначала даже условие ставили: если хоть раз в течение года выпьешь, то мы всю сумму, потраченную на кодирование, вычтем из зарплаты. И знаете, некоторых отрезвляет. Сейчас все-таки у наших монтеров и коммерческий интерес проявляется. Чем больше объем работы, тем выше заработок. Ведь ставка зависит от числа электроплит, которые он обслуживает. Многих наших электромонтеров направляем на обучение - раз в два года. А мастера и инженерно-технические работники раз в четыре года повышают свой профессиональный уровень. Есть у нас электромонтеры и с высшим образованием...

- Юрий Михайлович, при такой невысокой зарплате не возникает ли у ваших сотрудников искушение получить какие-то дополнительные деньги с клиента?

- Думаю, возникает. Такие случаи у нас были: наших специалистов просят иногда люстру повесить, телевизор отремонтировать. В частном порядке, разумеется. У нас рабочий день во вторник и в четверг начинается в 12 часов, чтобы успеть выполнить заявки на вечерние часы, когда клиенты придут с работы. И электромонтеров это устраивает: остается время для выполнения внеплановой работы, частных заказов. Многие охотно работают и в выходные. Но требовать лишнее за ту работу, которую он должен выполнить за зарплату, недопустимо. Одного сотрудника мы за это сняли с должности бригадира.

- Занимаетесь ли вы изучением рынка электроплит, их качества?

- А как же! Мы же их сами устанавливаем, меняем, даже продаем. Причем цена на наши электроплиты с установкой на тысячу рублей ниже, чем в магазине, поскольку работаем непосредственно с производителями. Есть такой город в Пермской области Лысьва, который изготавливает неплохие электроплиты того же наименования. Неплохое качество у электроплит Нововятского завода. Изготавливают их на итальянском оборудовании, по итальянской лицензии. Воронежские плиты, плиты из Златоуста, Петербурга в Москве в широкую продажу не пошли. Из импортных неплохие электроплиты делают в Югославии, Германии...

Если югославские мы еще беремся ремонтировать, поскольку многие детали югославских и российских электроплит взаимозаменяемы, то владельцам других западных марок рекомендуем обращаться в специализированные сервис-центры. Хотели обучить несколько человек, чтобы они могли работать с западными электроплитами, но, хорошенько обдумав, пришли к выводу: резона нет.

- Почему?

- Электроплиты западных производителей служат практически безотказно лет 15, а потом их отправляют, как правило, в утиль. Дешевле, видимо, купить новую... Но возникает другая проблема. Стоит у кого-то, например, немецкая электроплита «Кайзер», которую обслуживает сервис-центр. А вот линии питания, розетка - это уже наше хозяйство. И в случае аварии замена кабеля ложится на наши плечи.

- Для некоторых москвичей - я знаю это по обращениям жителей в редакцию - вопрос замены электроплиты довольно болезненный. Многие живут небогато, просят установить плиту бесплатно, но им в этом отказывают...

- Рыночные реформы направлены на то, чтобы человек сам себя обеспечивал. Раньше как? Отслужили плиты 18-20 лет, - мы их меняли сразу во всем доме. И хотя плиты устанавливались в одно время, часть из них - процентов 20 - были как новые, только тряпочкой протереть. Процент 30 можно было бы привести в порядок, отремонтировать. И сейчас складывается примерно такая же картина. Из тех электроплит, которые отслужили свой век - 20 лет, половина нуждается в замене. Но не позволяю финансовое возможности города. Бесплатно меняем плиты льготникам: ветеранам войны, инвалидам, людям, получающим жилищные субсидии, живущим в коммунальках. И многие ДЕЗы идут этим людям навстречу, но при наличии финансовых ресурсов. Допустим, запланирована в районе бесплатная замена 50 тысяч электроплит, меняем их и льготникам. Но бывает и наоборот. Жилищный фонд старый, электроплиты менять надо тем же ветеранам, льготникам, а денег нет... Люди обижаются. Бывает, что и на текущий ремонт плит денег не хватает. Выделяет ДЕЗ 60 рублей на плиту, и крутись как хочешь... Иногда приходится устанавливать новую электроплиту за счет нашей прибыли. Это же нонсенс!

Мы могли бы жить замечательно за счет увеличения объемов работ, потому что за небольшие деньги наши специалисты работают качественно. Я не против конкуренции, частных фирм. Но когда проводятся конкурсы, тендеры, то никто не сравнивает стоимость работ: во что обходится ремонт одной плиты? Когда случилось несчастье на Каширке - террористы взорвали дом, то за помощью обратились к нам, а не к частнику. И мы срочно поставили 26 электроплит в доме гостиничного типа, чтобы переселить часть жителей. Ведь ни один частник не смог этого сделать. Конкуренция должна менять качество работ к лучшему. На деле этого не происходит. Необходима определенная политика со стороны городских властей, которая неплохо зарекомендовала себя в лифтовом хозяйстве. Важно, чтобы городские власти сохранили контроль за предприятиями городского хозяйства всех форм собственности, чтобы их деятельность была прозрачной. Только тогда появится здоровая конкуренция.

Беседу вел
Александр АСТАФЬЕВ



ФОТО ЭДУАРДА ЛАПОВКА

Территориальная община «Хорошево» приняла участие в последних выборах в органы местного самоуправления - депутатов муниципального образования. Но не хватило опыта политической борьбы, кандидат от общины не прошел этапа выдвижения. Павел Корчагин, председатель комитета общественного самоуправления общины не считает это неудачей, рассуждая так:

- Пока нам дают «красный свет». Знаете, на улице 1905 года есть переход. Там такой светофор: как «красный» загорится, так и горит. А люди собираются у перехода, ждут, ждут... В какой-то момент не выдерживают и начинают переходить широкую проезжую часть прямо на красный. А рядом с переходом стоит милиционер, видит, что толпа хлынула и просто отворачивается: все равно не сдержат. Вот и мы пока стоим, ждем «зеленого», но это до поры до времени.

Метафора, конечно, выразительная, но не отражает в полной мере нынешнего состояния одной из первых в Москве территориальных общин самоуправления. Община настроена не на пассивное и терпеливое ожидание благоприятных условий, а на активную деятельность.

Община «Хорошево» родилась и окрепла на благодатной почве, которая никогда не оскудеет жизненными силами, - на стремлении людей к

взаимопомощи. Объединение жителей микрорайона произошло в 1989 году. Тогда оно называлось комитетом общественного самоуправления - вполне в духе новорожденной российской демократии. Люди объединились, чтобы не «пропасть поодиночке» в бурном море политических страстей. Но совсем скоро в результате коренной ломки экономических и социальных структур сотни жителей района в одночасье оказались малоимущими, почти нищими. И главной заботой общины стала опека над ними.

В Москве существуют более 300 территориальных общин самоуправления (ТОС). Но только 4 из них в соответствии с законными правами заключили договоры с районными управами и реально сотрудничают с органами исполнительной власти. Среди них и община «Хорошево». У истоков общины стоял человек советской закалки, авторитетный, со связями. Он быстро нашел верный тон в отношениях с чиновниками. В ре-

В ОЖИДАНИИ

зультате общине выделено приличное помещение - три квартиры на первом этаже жилого дома, управа в полном соответствии с договором поддерживает работу общины финансово. Но с другой стороны, управа убедилась: община необходима для организации упорядоченной жизни микрорайона, взяла на себя очень трудную часть этой работы и успешно занимается ею почти 15 лет.

Галина Ильинична Козыревская возглавляет и ведет сектор социальной защиты в общине. Эта удивительная женщина, высококвалифицированный медицинский работник, кандидат наук, после выхода на пенсию за несколько лет стала для сотен пожилых жителей микрорайона незаменимым человеком. Здесь, в кабинете Галины Ильиничны, в двух шагах от своих квартир, они получают самую необходимую медицинскую помощь (!) 400 карточек. Это ее постоянные посетители. А всего в общине около четырех тысяч пенсионеров. Среди них почти две трети таких, которые не попадают в категорию одиноких и нуждающихся, но фактически такими являются. Да,

в их квартирах, в домах, предназначенных под снос, прописаны и дети, и внуки. Но далеко не все они содержат стариков, да и навещают редко. Им помогает община. «Вторую пенсию» они, конечно, от общины не получают. Но материальную помощь в виде продовольственных наборов, одежды, поливитаминов - регулярно. Откуда? В свое время, в 90-е годы, Галине Ильиничне удалось найти спонсоров-американцев, фирму «Юнайтед Уэй Москва», они постоянно подпитывают общину. Периодически к ним присоединяются другие фирмы и организации, расположенные на территории общины, помогают и «натурой», и деньгами. На эти средства община проводит для пенсионеров и малообеспеченных семей бесплатную подписку на газеты и журналы, экскурсии и кинопросмотры.

В последние полтора-два года появилось в общине еще одно направление работы - бесплатные консультации юриста. Он принимает население здесь же, в помещении общины, несколько дней в неделю. Но кто-то же юристу платит? Община заключила договор с одной юридической фирмой, ее услуги оплачивает управа. Именно