



ков получили от предпринимателей нашего Басманного района: мебельные гарнитуры, ковры и многое другое.

Вокруг здания бросается в глаза обилие огромных ярких пластмассовых игрушек, с которыми ребятами самозабвенно возятся на площадке, выстланной мягким материалом салатного цвета.

Хватает здесь и естественной зелени на газонах, много цветов. Вдоль забора высажен декоративный виноград, его побеги карабкаются по деревянной решетке.

По заказу префектуры ЦАО благоустройством занималась ООО ТФ «Миланж-2000».

ФОТО ИГОРЬ КОЗЛОВА

## ДОМ НА СТО ГОЛОСОВ

У дома ребенка № 13 в Плещеевском переулке возраст почтенный: с первых послевоенных лет он исправно дает приют детям, нуждающимся в особой заботе. Именно в особом, поскольку это учрежденные психоневрологического профиля.

Дом ребенка рассчитан на сто ребят, - рассказывает заместитель главного врача Марина Кузнецова. - Сейчас их здесь около 70 в возрасте до четырех лет. Есть специ-

альная группа для детей-инвалидов с тяжелыми поражениями центральной нервной системы. Стараемся создать для них наилучшие условия...

С апреля 2003 года ремонт проводили, - продолжает заместитель главного врача. - Затем приступили к благоустройству: выложили плиткой двор, построили домики. Все делалось при поддержке управления здравоохранения ЦАО и префектуры округа. Много подар-

Работать здесь мы начали в прошлом году, - говорит заместитель генерального директора фирмы Нина Наливкина. - Многие пришлось ломать и строить заново.

Результат по достоинству оценила городская комиссия конкурса «Московский дворик-2005». В номинации «Самая благоустроенная территория объектов здравоохранения» Дому ребенка № 13 присуждено второе место.

**Петр ПОЛЫНОВ**

## СТРЕСС С ВОСЬМИ И ДО ВОСЬМИ

Телефонная справочная Мосводоканала считается образцовой. Здесь не хамят, не кричат на клиента, не бросают в раздражении трубку, когда клиент, быть может, чего-то не понимает или неадекватно реагирует. И вообще разговаривают по-человечески. Это-то - самое трудное...

Небольшой, но удобный зал, рабочие места, оснащенные компьютерами, телефонами, наушниками. Семь диспетчеров, которые работают посменно. 400 звонков в день.

Что сегодня волнует москвичей? - интересуясь у начальника службы по работе с клиентами Екатерины Ким.

Чаще всего слышим: «Как установить водосчетчики в квартире?» Многие жилищные организации, те же ДЕЗы, которые обязаны решать эту проблему, отправляют жителей к нам.

А вы их - куда?

Мы разъясняем суть 77-го постановления правительства Москвы, которое определило порядок установки приборов учета. По пунктам. Первое: вам предстоит визит в ДЕЗ, где вы должны получить список фирм, занимающихся установкой водомеров. Второе: оформите заказ на установку в выбранной вами компании. Третье: в момент монтажа водосчетчика вызовите представителя ДЕЗа, который вместе с вами и специалистом, устанавливающим водосчетчик, подпишет акт о приемке прибора к работе и опечатает его. Четвертое: этот трехсторонний акт вы должны представить вашему бухгалтеру в ЕИРЦ...

Записал все это клиент, направился в ДЕЗ, а там от него опять отмахнулись как от назойливой мухи...

Письма в этом случае пишем. В префектуры, управы. Ни одно обращение не остается без внимания.

Но ведь звонок к делу не подошьешь. Его надо как-то фиксировать...

В этом году установим программу, которая позволит записывать все обращения жителей, содержание разговоров. Стоит, правда, она недешево...

Режим работы у вас круглосуточный?

Нет. Звонки принимаем с 8 утра до 8 вечера ежедневно, включая выходные. А в ночное время все сообщения поступают на главный диспетчерский пункт.

Сколько человек дежурит в справочной?

Один. Другой отдыхает...

У вас, наверное, работают специалисты с особой подготовкой. Ведь человек здесь должен не только уметь общаться с клиентами, но и обладать немалыми знаниями, чтобы принять то или иное решение.

Сотрудники службы проходят стажировку в каждом из подразделений Мосводоканала, изучают специфику их работы, имеют справочник с типовыми вопросами и вариантами ответов. Но на все вопросы нельзя заранее знать ответы. Поэтому и требования к сотрудникам высокие.

Рядом с комнатой, где принимаются звонки, холл с мягкими креслами, аквариумами с рыбками. Можно отдохнуть, расслабиться...

Общение с клиентами - это всегда стресс, напряжение, - поясняет Екатерина Ким. - Многим приходится по 15-20 минут объяснять одно и то же. Так что наши сотрудники должны быть всегда в форме...

**Александр АСТАФЬЕВ**

## МАКИЯЖ ВСЕЯ СТОЛИЦЫ

### ПАЛИТРА БЕЛОКАМЕННОЙ

Наконец-то власти прислушались к мнению психологов: серый цвет навевает на людей депрессию, которая ухудшает здоровье и снижает работоспособность. Сегодня решено вернуть Белокаменной светлый облик. Призвав на помощь Москомархитектуру, в чьем архиве до сих пор хранятся образцы красок XIX века, разработали специальный план реконструкции.

«Тогда мы и понадобились, - вспоминает директор «Энлакома» Татьяна Усатова. - Технологии наших предков не рассчитаны на современную окружающую среду. Мы, конечно, можем воспользоваться формулами строительных составов прошлого, но они не учитывают воздействия современных раздражителей: загазованности, резких климатических перепадов... Экология, сами понимаете, сильно изменилась. Вот и пришлось искать по всему миру материалы, которые внешне не отличаются от красок древности, а по качеству адаптированы к нашему времени. Чтобы убедиться в их долговечности и прочности, пришлось провести несколько тысяч испытаний».

Дело в том, что Юрий Лужков подписал распоряжение о запрете на применение в Москве несертифицированных строительных материалов. И с 1996 года Центр «Энлаком» совместно с НИИМОССТРОЙ проводит исследования красок и лаков, поставляемых с 80 заводов мира. К сегодняшнему дню утверждена палитра из 418 цветов, их разработчикам выданы сертификаты.

Но не пугайтесь, Москва не явит собой пеструю безвкусицу, - успокаивает Татьяна Усатова. - Каждый район выдержан в своем цвете. Исторический центр - в бело-бирюзовых оттенках, для Митина выбрана сине-голубая гамма, для Бутова - желто-оранжевая с вкраплениями зеленого...

### ДОКТОР АТИ

За последние семь лет подход к оформлению фасадов полностью изменился. Идеи равенства отошли в прошлое.

Раньше было как? - вспоминает Татьяна Александровна. - Единственный трест, руководящий строительством, отдавал приказ «Покрасить!». Указание незамедлительно исполнялось. Но быстро - не значит качественно. Ведь для покрытия кирпича, бетона, шифера и других материалов использовался один и тот же краситель, который считался универсальным. И года не успевало пройти, как стены трескались.

Сегодня наши дома окружены заботой. Их состояние исследует бригада «скорой помощи», прозванная АТИ, или Административно-техническая инспекция, в которую входят представители жилищно-коммунальных служб и организации, включая ГУ «Центр «Энлаком», ГУП «НИИМОССТРОЙ» и Москомархитектуру.

Здание подвергается настоящему рентгену. Его просматривают от подвалов до чердаков, прощупывают швы, изучают трещины. После полного обследования комиссия состав-

Наблюдая, как на месте пятиэтажных «хрущоб» вырастают холеные высотки, чувствую легкий укол зависти к новоселам. Моя панельная «коробка», состоящая из 14 подъездов и называемая на местном наречии «небоскреб по-русски», слому не подлежит. А ее внешний вид давно наводит на меня тоску. На днях я побывала в государственном учреждении «Центр «Энлаком», созданном по распоряжению мэра и призванном следить за состоянием фасадов столичных зданий. Поездка улучшила настроение: я узнала, что скоро в городе не останется ни одного серого дома, но для этого совсем не обязательно все рушить до основания...

ляет заключение. Либо летальный исход - на слом, либо путевка в жизнь - паспорт. В этом документе описана вся биография и история болезни. Здесь же можно прочитать подробную информацию о методах лечения. И на последних страничках выведены два компьютерных изображения «больного» - вроде популярных «до» и «после».

### ПЕРВЫМ ДЕЛОМ - В БАНЮ!

С получением паспорта у дома начинается новая жизнь. И перво-наперво ему устраивают баню. Со здания смываются лаки и краски, нанесенные за время эксплуатации. Наконец стены обнажены и сияют чистотой. Теперь не зазорно предложить дорогостоящую одежду.

Здание должно «дышать», то есть пропускать воздух, - поясняет Татьяна Усатова. - Вы, например, в жаркую погоду носите синтетику?

Я отрицательно покачала головой. - Вот и я предпочитаю хлопок, - продолжает моя собеседница. - Такой же принцип и при выборе красок. Синтетические эмали образуют пленку, которая не дает выхода влаги, образовавшейся внутри здания. Это лучшая среда для появления грибка. Поэтому сегодня предпочтение отдается силиконовым красителям. Причем на кирпич, бетон, керамику и прочие основания накладываются разные виды покрытий.

Бывают случаи, что дом сильно изменился в квартире проникает холод. Новая технология по утеплению зданий решила проблему. Для этого минеральную вату наклеивают на специальную сетку и при помощи кронштейнов и дюбелей прикрепляют с наружной стороны здания. Затем наносится штукатурный слой, который окрашивается в запланированный цвет. Внешне, скажу вам, здание становится красивее, чем было.

Да и по прочности система безопасна, - утверждает директор. - Испытания, проводимые в наших лабораториях, подтвердили, что нагрузка стене не повредит.

Но недоработки все-таки есть. Как быть жителям ремонтируемых домов? Только представьте, что под вашими окнами проходят строительные леса, а на свет приходится смотреть через натянутую грубую металличе-

скую сетку. Да еще повсюду грохот и скрежет. Или красота требует жертв?

### МОРОЗ, ЖАРА И ПЕСЧАНАЯ БУРЯ

В завершение своего визита я зашла в лабораторию, в которой проводятся испытания. Меня встретила эксперт по лакокрасочным и отделочным материалам Татьяна Корешкова:

В последние годы работы прибавилось. Раньше к краскам выдвигали всего 2-3 требования, а сегодня проверяют аж по 16 показателям: светостойкость, смываемость, ударопрочность, надежность сцепления эмали с поверхностью и множество других нюансов.

Особо меня впечатлила «пытка климатикой». Сначала образец «расслабляется» в ультрафиолетовой камере, где всегда плюс 45 по Цельсию. Потом колеет в морозильной установке с такой же, но уже минусовой температурой. И снова попадает в жару, но на этот раз в тропическую, с содержанием влаги 98 процентов. Затем следует проверка на износостойкость. С метровой высоты на измученный образец обрушивают два килограмма песка. Если краска выдерживает все издевательства, не растрескивается, не вспучивается, значит, она просто создана для нашего климата.

В завершение выносим «подопытных» на свежий воздух, - рассказывает Татьяна Ивановна и проводит меня на крышу здания. - Здесь проходит испытание на атмосферостойкость. Год образцы лежат под открытым небом. И если за это время их внешний вид не меняется - они вполне пригодны для строительства.

Отдельно проводят эксперимент на долговечность. Невозможно ждать годами, чтобы выяснить, сколько протянет покрытие без ремонта. Поэтому специалисты разработали ускоренную систему, по которой образец проходит пятилетний цикл жизни за два с половиной месяца.

С каждым годом правительство города увеличивает финансирование работ. Денег хватает на восстановление двух тысяч объектов ежегодно. Среди них культурные центры, памятники и, конечно же, жилые постройки. В первую очередь приводят в порядок дома на центральных магистралях - «спальным» районом придется подождать.

**Ольга ПЕТРУСЕВА**

вертеп какой-то. Неумное строительство последних лет просто ужасает: заполняются все пространства. У нас рядом с домом была березовая роща, где мы гуляли с детьми, грибы собирали - теперь здесь стоят дома. Привозят к нам внуков - погулять с ними негде. И что интересно, очередь москвичей на жилье не движется - кто же заселяется в эти дома?

### Пьер СЕЛЕРЬЕ,

корреспондент газеты «Ле Суар», Париж: - Очень люблю старую Москву вообще. А в частности - Старый Арбат, где я жил. Еще мне по сердцу все московские улицы с архитектурой эпохи сталинизма. Архитектура ведь лучше всего передает дух истории.

### Леонид ЗАК,

программист: - Люблю свою Остоженку, хотя жизнь здесь с каждым годом становится все труднее: по тротуарам не пройти - припаркованы машины, приходится выходить на проезжую часть; гулять с внуком негде... Раньше у храма Христа Спасителя гуляли - теперь территорию там благоустроили и закрыли на замок. Магазины и детские сады закрываются, жизнь до-

рожает. Но все равно переезжать не хотел бы. Может, это просто привычка.

### Глеб ПАНФИЛОВ,

кинорежиссер: - Я живу на Воробьевых горах и очень люблю этот кусочек Москвы. Здесь много зелени, хорошей архитектуры. Пешком хожу до «Мосфильма». Это большое наслаждение. Очень люблю Бульварное кольцо, где так гармонично сочетаются старинные особнячки и уютные скверы. Мне нравится, что Москва хорошеет и богатеет. Очень много качественных построек - на века. Это не то время, когда «Националь», как безвкусную простынку, внедрили в самый элитный старинный центр Москвы. Москва просто воскресает, возрождается на глазах. Правда, меня раздражает то, что плохо убирают улицы, особенно зимой...

### Владимир МАКАНИН,

писатель, лауреат Букеровской премии: - О каком-то конкретном близком мне по сердцу месте в Москве говорить сложно. Потому что таких много. Москва удивительно многолика и самобытна, в этом и есть ее очарование. Вы же не будете сравнивать по красоте Эльбрус с Казбе-

ком? Каждая вершина прекрасна именно тем, что она неповторима. Так, наверное, можно сказать и о Москве.

### Елена ЧУДИНОВА, ЦАО:

- Люблю Никитские Ворота и все прилегающие улицы, переулки. Во-первых, это место связано с историей любви Пушкина и Натальи Николаевны, во-вторых, только там и сегодня гуляют интеллигентные московские старушки в шляпках-таблетках со своими собачками. Когда иду на концерт в консерваторию, стараюсь начать свой путь именно от Никитских Ворот. Это место для меня всегда звучит, как прекрасная музыка.

### Вера МАЗИКИНА,

83 года, СВАО: - На улице Пречистенскую я прихожу всегда, когда хочу обрести душевное равновесие. Милая старая Москва возвращает меня в лучшие, счастливые годы моей жизни. Там находилось ателье, где я одевала своих детей, там концертный зал Дома ученых, картинная галерея, где я провела незабываемые дни и часы. Радует, что этот уголок Москвы с двух-, трехэтажными домиками уютел и по-прежнему обаятелен, уютен по-московски.

### Тихон ХРЕННИКОВ,

композитор: - Я подростком приехал в Москву из Липецкой губернии и поселился в Колпачном переулке вблизи Маросейки. Конечно, я этот район обожаю: он для меня - Москва надежд. Потом поселился в общежитии техникума Гнесинского училища на Малой Грузинской. Родное общежитие, родная улица. И много мест в Москве, которые стали для меня родными, где я мог играть хоть и на чужом, но на хорошем пианино. У сестры на 3-й Миусской. В Московской консерватории я был счастлив прежде всего потому, что мог играть на хорошем инструменте. А потом провел в ней полжизни. Именно из-за этого вся окрестность, весь московский центр пробуждает во мне романтические чувства. Очень дорог Сивцев Вражек. Жену, Клару Арнольдону - журналистку, работавшую в Союзе композиторов и, когда я в нее влюбился, чужую жену, - я умыкнул с Сивцева Вражка, где она жила, и повез на такси в Елец. Сивцев Вражек - любимый переулок, любимыми его магазинами, аптеки... Там жила Клара. И вот, когда думаю, какой уголок Москвы мне наиболее дорог, не могу выбрать: прилегающий к консерватории или Сивцев Вражек.