ИНСТРУКЦИИ И ПРАВИЛА СОСТАВЛЕНЫ ДЛЯ ЛЮДЕЙ, А НЕ ПРОТИВ НИХ. НО ИСПОЛЬЗОВАТЬ ИХ ПО НАЗНАЧЕНИЮ – ЦЕЛАЯ НАУКА. НАУКА УБЕЖДАТЬ!

ФОТО АНДРЕЯ НИКЕРИЧЕВА

К тянущемуся третий месяц ноябрю – так острословы окрестили нынешнюю зиму – отношение разное. Одних отсутствие снега и мороза угнетает – не побегаешь на лыжах. Другие впадают в депрессию – медики объясняют ее недостатком солнечного света. Довольны, пожалуй, только коммунальщики. В этом наш корреспондент убедился, сходив с главным специалистом Мосжилинспекции по ЦАО Татьяной МИЛЛИОНКОВОЙ на проверку жалобы в середине января.

ЛЕГКИЙ ПОЛПРЕД ТРУДНОГО РАЙОНА

ЧЕРДАЧНЫЕ ОТКРЫТИЯ

- Проверка обычная, - предупреждает Татьяна Анатольевна, - жилец пожаловался на холодные батареи; обслуживающая организация должна устранить причину - так что ничего особенного не увидите.

Ну, это еще как сказать, думаю я, на улице плюс пять, а человек пеняет на холодные батареи - и это называют обычным делом?

К дому по Грузинскому Валу, 28/45 подходим небольшой делегацией (так положено), инспектора сопровождают отвечающие за обслуживание дома лица: заместитель директора ООО «Созидание-М2» Римма Туровская, ведущий инженер отдела текущей эксплуатации ДЕЗ Пресненского района Ирина Гитмар и мастер Андрей Некляев. Пока идем, Татьяна Анатольевна разъясняет, что тепло-то оно тепло, но когда у тебя дома батарея холодная, то вряд ли будешь дожидаться морозов. Впрочем, действительно, теплу коммунальщики - вместе с ними и жилищные инспектора - рады: ни наледи, ни сосулек, ни протечек, кровли целее.

- А жалуются нынче в основном на перепланировки, - завершает импровизированный инструктаж Татьяна Анатольевна. - Есть разрешение - смотрим: когда работают, кто работает? Нет разрешения - работу останавливаем. Будьте любезны получить разрешение...

Жильца-жалобщика дома не оказалось, хотя был предупрежден. Значит, все в порядке, решаю я, если бы не исправили, ждал бы как миленький.

- Бывает и такое, - весело замечает Андрей, а Ирина Андреевна предлагает зайти к соседу этажом ниже - стояки-то общие...

С соседом объясняется Миллионкова. Тот входит в положение и дружелюбно распахивает дверь. Увидев жилище, теряемся: в таких интерьерах принято разуваться. Но сосед делает еще более широкий жест: ничего, мол, проходите, смотрите, сличайте. Инспектор и мастер идут в глубь квартиры. Андрей щупает батареи и объясняет Миллионковой, где проходит стояк. Хозяин спокойно слушает, а потом выносит свой вердикт: «Очень тепло стало».

Когда выходим на лестничную площадку, Татьяна Анатольевна спрашивает Андрея: «Ключи от чердака есть?» Тот утвердительно кивает. Миллионкова вызывает лифт. И я не удерживаюсь от вопроса:

- Одним махом семерых побивахом?

- Если входим в дом, то должны проверить все техническое состояние. Выявить нарушения, если есть. Лестница не помыта - так и напишем. Видите: нет стекол в кабине лифта - непорядок. Придется и об этом написать.

На лестничной клетке последнего этажа темень.

- Где свет-то? - спрашивает Миллионкова.

- Лампочка перегорела, - неохотно откликается Андрей, включает фонарь и поднимается к чердачной двери.

«Еще одна запись», - отмечаю я про себя.

- Ё-моё! - слышится сверху голос мастера.

- Ясно, - мрачнеет Гитмар, - бомжатник. Как ни закрывай, как ни гоняй...

- Мы недавно приходили - ничего не было, - сокрушается Андрей.

«И еще одна запись», - подсчитываю я, глядя на тряпье и пустые бутылки на площадке перед входом на чердак.

Лампочки и здесь не горят - не видно ни зги. Из слуховых окон пробивается свет - и постепенно вырисовывается внутреннее содержание объекта.

- Андрюша, доски - это пожароопасно! - отмечает Миллионкова, указывая на кучу хлама.

- Тут дяденька купил себе квартиру и сделал новый потолок, - пускается в объяснение молодой мастер. - А весь мусор сюда свалил...

- Мне теперь, чтобы вывезти, нужно два бункера заказывать - шесть тысяч рублей платить! - мрачно заключает Туровская.

- Почему жильца не заставить? Через суд, - вспомнив комментарии знакомого юрисконсульта к Жилищному кодексу, включаюсь в разговор я.

- В суд с такой проблемой? Легче самим убрать, - возвращает к действительности Андрей.

Миллионкова между тем берет у него фонарь и уходит в темноту. Через пару минут возвращается и объявляет, что и там нашла подобный навал мусора. Не иначе как еще один «дяденька» сменил потолок...

Понятно, что все в доме прогнило - 1930 года постройки! Понятно, что более шестидесяти лет здесь были кое-как обслуживаемые ЖЭКом коммуналки. Понятно и желание новых - небедных! - собственников обустроить жилище по личной прихоти. Но в документах жилищного инспектора все эти «объективные» обстоятельства учтены не будут. Инспектор обязан скрупулезно фиксировать обнаруженные нарушения эксплуатации жилого дома...

ПРЕДПИСАНИЕ НЕ ОБСУЖДАЕТСЯ

Миллионкова по образованию инженер технической эксплуатации жилых домов. С 1975 года до начала девяностых работала в МосжилНИИпроекте. Потом работу у чертежной доски сменила на живое дело - ее позвали в ДЕЗ Пресненского района. А еще через три года, в 1996-м, пригласили в жилинспекцию по ЦАО - надзирать за жилищным фондом того же Пресненского района. Она хорошо знала здесь каждый дом с его застарелыми «ранами», ведь Пресненский - один из самых трудных районов столицы: уж очень старый жилищный фонд - немало домов построено еще в XIX веке и очень много - в начале XX. Согласилась.

В жилищной инспекции стало одним добросовестным сотрудником больше...

За рабочий день она обходит как можно больше домов. Впрочем, само понятие «рабочий день» инспектора Миллионковой не вписывается в стандартный регламент. Формально он с 9 до 18. На деле - много длиннее. Скажем, назначив мне встречу на Грузинском Валу рано поутру, она, оказывается, успела сходить еще по одной жалобе: жильцы попеняли, что кто-то установил антенну на фасаде дома. Такая установка по теперешним законам требует разрешения. Антенна, как и писали жалобщики, красовалась на фасаде дома, аккурат над окном лестничной клетки. Теперь предстоит выяснить, в какой квартире живет хозяин. Выяснять будет, конечно, дирекция. Но если разрешения нет, то разбираться с жильцом придется ей, инспектору. Выявив антенну, по дороге на Грузинский Вал заглянула еще в несколько «проблемных» домов.

После проверки жалобы я оставил Миллионкову корпящей над ворохом бумаг за письменным столом. Вторая половина дня у нее тоже расписана: вызваны для различных уточнений те, кто пожелал сделать перепланировку. Потом она займется так называемым отписыванием жалоб. К примеру, накануне ей пришлось отписать шесть жалоб, которые, кстати, пришли в тот же день. Работу взяла на дом. Уложила семейство спать и села за бумаги. Нередко сидит над жалобами и в выходные. Добавим сюда плановые инспекторские проверки. Не говорю уже про походы по чердакам и подвалам, где нередко приходится карабкаться по вертикальным лестницам и протискиваться сквозь паутину коммуникаций.

Таков обычный рабочий день инспектора Миллионковой.

Чего лукавить, сложная работа, особенно для женщины. Когда спрошу об этих сложностях, она неожиданно заговорит о других:

- Сложно, когда не исполняют предписания. Скажем, трудно было добиться ремонта фасада по Рачдельской улице, 11/5. Это здание как раз напротив Белого дома. Ни префектура, ни генеральная дирекция не включали его в ремонт. Мы и предписания шлем, и письма. Больше трех лет добивались. И только в 2006 году фасад начали ремонтировать. Сейчас заканчивают. Три года на один фасад - это сложность!

- За внешний вид города радеете? - резюмирую я.

- И за внешний вид - тоже. Но представьте, если с фасада кусок штукатурки отвалится... Так что мы прежде всего радеем за безопасность москвичей. В этом суть работы инспектора... Но, знаете, предписание - крайняя мера. Люди загружены работой. Стараешься войти в их положение...

- А то, что мы видели на чердаке?

- Здесь будет предписание. Однозначно. Даже не обсуждается...

Через четверть часа главный специалист Мосжилинспекции по ЦАО Татьяна Анатольевна Миллионкова сядет за бумажную работу: ей предстоит написать акт о проведенной проверке, предписание об устранении обнаруженных нарушений и, наконец, протокол об административном правонарушении. И это займет вдвое, а может быть, и втрое больше времени, чем мы ходили, проверяя жалобу...

ФОТО АНДРЕЯ НИКЕРИЧЕВА

Перепланировка должна соответствовать плану

ИНТОНАЦИЯ

В суете проверки, беседуя о чем-то с коммунальными работниками, я не заметил, как к Татьяне Анатольевне подходила работница другого ГРЭПа и они о чем-то коротко переговорили. Накануне Миллионкова передала им жалобу, пришедшую по «горячей линии»: жильцы сетовали на отключение тепла и горячей воды. Миллионкова предупредила: если до конца дня не восстановят рабочий режим, значит, обязана будет выдать предписание.

- Если они сегодня сделают, жалобщики распишутся, что все восстановлено, и мне предъявят этот документ, то, спрашивается, зачем писать лишнее? Ведь за предписанием следует наказание. За что наказывать людей, если они вовремя приняли меры? - объяснит мне Татьяна Анатольевна логику своего решения.

Такое отношение к тем, с кем работаешь, Татьяна Анатольевна называет нормальным. Оно, в свою очередь, вызывает ответную реакцию: на любое замечание ее «поднадзорные» реагируют немедленно.

- Я всегда уверена: позвоню - устранят тут же, не будут ждать официальной бумаги. И в нашем деле особо важна интонация. Вот я что-то требую от человека. Но зачастую мои требования ему кажутся несправедливыми - у него иное понимание ситуации. Поэтому в личной беседе многое зависит не только от цитирования законов и инструкций, но и от тона разговора. Можно сказать строго и сухо: делайте так-то и так-то. А можно сказать спокойно, дружелюбно, если угодно. И человек по-другому настроится. И легче согласится с твоими доводами. Одним словом, наша работа не терпит истерик - не найдешь контакта ни с рабочими, ни с инженерами, ни с жителями...

ФОТО АНДРЕЯ НИКЕРИЧЕВА

С помощью такого прибора производится замер температуры в помещении

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

Ирина Гитмар знает Миллионкову шестнадцатый год. Когда спрошу у нее, как работается с Татьяной Анатольевной, Гитмар, как и во время проверки, будет немногословной. «Нормально», - скажет она. Затем, решив, что от лишних вопросов лучше избавиться сразу, в том же лапидарном стиле доскажет, наверное, самое главное: «Хороший специалист. Никаких личных отношений на работе. Очень требовательная. Да, есть регламент, который она обязана соблюдать. Но штрафные санкции, как вы понимаете, не самая большая награда за работу. И она это прекрасно понимает. Поэтому там, где можно, идет на компромисс. В общем, подходит лояльно: не требует от нас того, чего нельзя сделать»...

Когда после проверки я узнал, что Миллионкова сядет за предписание, то сказал:

- Но я же заметил: вы отнеслись к ним с сочувствием...

- Естественно. Взгляните на их территорию - убрана идеально. Рядом вокзал - к вечеру любители выпить и закусить на бегу замусорят, но завтра утром будет чисто. Добросовестные люди работают. Добросовестность вызывает уважение. А где уважение, там и сочувствие... Их работа еще и тем привлекает, что здесь люди растут - смотришь: сначала он слесарь, затем - мастер, потом - прораб. И, наконец, обнаружишь, что в инженеры вышел. Потому хорошо знают свой жилищный фонд, его проблемы. И быстро их решают. Здесь работают неравнодушные люди...

Отзыв столь же лаконичный и емкий. Что, как полагаю, не случайно - обратная связь, знаете ли...

Леонид ГОВЗМАН