

# «Аварийно-диспетчерская слушает!»

Когда на улице плюс 35 и все листья замерли в летней истоме, кажется, что не только Славутич, но и весь мир так же неподвижен и тих. Тем контрастнее услышать женский голос, отвечающий кому-то по телефону: «Аварийная служба слушает. Что у вас произошло? Назовите, пожалуйста, адрес». Любопытство для репортера – не порок, поэтому спешу заглянуть в комнату. С ходу начать разговор не удалось – опять зазвонил телефон, да не один, а сразу два! По одному сообщали, что будут проводиться ремонтные работы, по другому люди информировали о том, что их затопили соседи сверху. Дежурный диспетчер Светлана Рубис успокоительно-конструктивным тоном выясняет ситуацию, а в завершении разговора обещает квартирусьёмщице на следующий день составить акт о нанесенном ущербе...

– В нашем отделе, кроме старшего диспетчера Веры Омельниченко, ещё четыре диспетчера: Наталия Посохова, Вера Песцова, Светлана Панкрашина и я, – рассказывает Светлана Рубис.

– Как часто приходится вот так, одновременно, отвечать на несколько звонков жителей города?

– Как говорит Ирина Жаболенко, мы глаза и уши коммунальной службы, а также хранители информации. Несколько лет назад один из работников исполкома (не будем называть по фамилии, тем более, что

сегодня этот руководитель уже не работает) предложил сократить нашу службу, но когда побывал у нас и ближе познакомился с нашей работой, изменил своё мнение на противоположное. Если обратиться к цифрам, то только за первое полугодие 2012 года к нам поступило от граждан города около 1500 заявлений по вопросам аварийных ситуаций с сантехникой, 1700 – по электрике, 500 звонков, касающихся работы лифтов, и около 350 звонков, которые мы относим к разряду «прочие». В среднем за суточную смену мы принимаем от 20 до 40 звонков-заявок.

Наш разговор прерывает очередной звонок. Жалоба на то, что нет горячей воды, а точнее – она чуть тёплая. Диспетчер обещает разобраться и одновременно спрашивает о существующей задолженности за коммунальные услуги. Разговор сразу прекращается. Видя мой вопрошающий взгляд, Светлана объясняет:

– У нас есть несколько домов, где у жильцов существует задолженность по оплате коммунальных услуг. Мы предупредили жильцов и снизили давление поступающей воды до тех пор, пока жильцами этого дома не будет погашена задолженность. А звонок – это маленькая уловка: а вдруг не проверят...

В дверь заглядывает женщина неопределенного возраста. С порога начинает жаловаться, на то, что у неё забит сток в ванной, не уходит вода и срочно требуется слесарь. Светлана успокаивает её и уточняет, что и как произошло, одновременно просит

сантехников срочно подойти в один из домов Киевского квартала, соединившись с ними по мобильной связи. Посетительница покидает диспетчерскую. Светлана, продолжая нашу беседу, уточняет причину прихода посетительницы:

– В этой квартире нет никакого телефона, сливы забиваются постоянно то на кухне, то в ванной. Чисто по-человечески мы оказываем помощь. Я этот адрес знаю наизусть.

А вообще в работе очень помогает знание кварталов и проложенных коммуникаций, многолетний опыт работы помогает просчитать ситуацию, некоторую информацию мы храним в компьютере – он очень хороший помощник.

– Вы при подсчете звонков за полугодие сказали о такой графе в таблице, как «прочие звонки». Что под этим подразумевается?

– По телефону 1581 и 2-28-16 нам могут позвонить в любое время суток и высказать свои претензии по поводу происшествий, которые, может быть, и не совсем касаются наших сантехнических служб или электриков. Где-то во дворах бегают стая собак, в вентиляционный колодец упала кошка, на дороге провалился асфальт, необходимо попасть в квартиру, просто кому-то не понравились цветы или другие посадки около подъезда... Бывают, к сожалению, и «пьяные» звонки, когда люди просто выплескивают своё раздражение и хотят поругаться. К счастью, таких звонков единицы. К нам же поступает информация и об уборке, и о массовом скоплении людей во время праздников, и



об отсутствие автомобиля для вывоза мусора.

– А как образуется ваш архив и какова конкретная его помощь в работе коммунальных служб?

– Мы регистрируем все заявки и отмечаем исполнение работ по ним. Аварийные происшествия заносятся в компьютер. У нас существует обратная связь с сантехниками и электриками, мы получаем информацию о проводимых работах в микрорайонах или о тех, которые проводились. Это позволяет нам не только информировать население, снижать психологическое напряжение, уменьшать количество слухов и домыслов, но также и диспетчеры, обладающие этими знаниями, могут в свою очередь подсказать ремонтным бригадам, на что обратить внимание или что необходимо учесть при проведении новых работ.

К нашему разговору присоединяется юрист Александр Теплов, временно (на период отпуска) исполняющий обязанности директора КП «ЖКЦ»:

– Хотелось бы добавить, что, в первую очередь, АДС (Аварийно-диспетчерская служба) является отделом КП «ЖКЦ». Она действительно аккумулирует всю информацию по коммунальным службам и информационно соединяет различные коммунальные службы. Для повышения качества её работы мы планируем поставить мини-АТС, наладить многоканальную связь, что позволит ускорить процесс выполнения различных работ, даст возможность людям получать информацию с автоответчика и оставлять заявки тоже на нём.

Мне же думается, что профессионализм и человечность в работе вряд ли когда-нибудь полностью заменит робот-автомат, а поэтому, когда в ответ на наш звонок послышится «Аварийная служба слушает», мы толерантно и конструктивно проинформируем диспетчера о необходимой нам помощи.

Вадим ИВКИН,  
фото автора