

Наталья Шетнева: «Живи как хозяин»



↓
Наталья Шетнева.

■ СЕРГЕЙ НИКИФОРОВ

– Наталья Валентиновна, ежегодно в профессиональный праздник – День работников ЖКХ – лучшие сотрудники отрасли получают награды разного уровня. Скажите, по каким критериям выбирают тех, кто заслуживает поощрения?

– Лучших работников отрасли мы действительно стараемся отметить. Они получают награды разного уровня – грамоты мэрии города Ярославля и муниципалитета, грамоты правительства Ярославской области, отдельные специалисты могут быть удостоены высшей награды – грамот или благодарственных писем Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации. Как правило, такую награду получают сотрудники, отработавшие в отрасли более 20 лет, внесшие личный трудовой вклад в развитие ЖКХ, пользующиеся уважением в коллективе. Такая награда достается немногим.

– Хватает ли отрасли специалистов?

– Определенный дефицит есть. В первую очередь грамотных технических специалистов – инженеров, мастеров и начальников производственных участков, механиков. Также наблюдается недостаток рабочих – дворников, уборщиц, кровельщиков, маляров, трактористов. Поэтому кадровые службы на постоянной основе сотрудничают со службой занятости и кадровыми агентствами для привлечения сотрудников. К сожалению, определенная специфика работы в отрасли и уровень заработной платы не привлекают молодежь.

– А те, кто пришел в отрасль и, что называется, прикипел... Какими качествами они обладают? Какие вообще качества характера должны быть у любого сотрудника жилищно-коммунального хозяйства?

– Я считаю, что в первую очередь это равнодушие, умение воспринимать проблему как свою собственную. Это обязательно должно быть! Иначе человек просто не сможет качественно выполнять свои обязанности. Кроме того, важны настойчивость и упорство, умение доводить до конца любое дело. Также важны самодисциплина, требовательность к самому себе. Я, например, всегда говорю своим

В России День работников бытового обслуживания населения и жилищно-коммунального хозяйства отмечается в третье воскресенье марта. В 2023 году этот праздник выпадает на 19 марта и будет проходить в 43-й раз. В преддверии знаменательного для отрасли дня наш корреспондент встретился с первым заместителем директора департамента ДГХ мэрии Ярославля Натальей Шетневой. Наш сегодняшний разговор не о проблемах жилищно-коммунального хозяйства и не о перспективах отрасли. Он скорее о людях. О тех, кто трудится в отрасли, и тех, кто пользуется услугами этих специалистов, о нас с вами.

сотрудникам – начните с себя, задайте себе вопрос: все ли я сделал? Не нужно говорить, что кто-то там недоработал! Также важно уметь работать в условиях многозадачности, уметь планировать свой день с учетом необходимости решения разных вопросов. Важно уметь быстро принимать решения.

– А какие-то управляющие компании вы могли бы выделить? Те, кто работает на пятерку?

– Сегодня на территории Ярославля осуществляют деятельность по управлению общим имуществом многоквартирных домов 60 управляющих организаций. Некоторые компании только недавно созданы и имеют 1–2 дома в управлении. Есть и крупные управляющие компании, работающие в этой сфере более 10 лет, у них на обслуживании более 300 многоквартирных домов. Я бы не хотела выделять из этого количества какую-то одну, лучшую управляющую организацию, тем более что рейтинг среди них пока не проводился. На самом деле оценку работы каждой УК ставят сами жители, ежедневно выходя в подъезд своего дома, во двор. Именно жители могут сказать, комфортно ли им. Чисто ли, светло во дворе? Тепло ли в квартире?

– Аббревиатура ЖКХ расшифровывается по-разному. Одни расшифровывают ее «живи как хочешь», другие – «живи как хозяин». Какая формулировка вам ближе?

– Живи как хозяин. Такая формулировка самая правильная, на мой взгляд. Потому что отрасль ЖКХ – это не только предприятия, не только штат специалистов... Это и все мы, жители. И если каждый из нас будет не только по-хозяйски относиться к своему жилому помещению, но и станет поддерживать порядок в подъезде, во дворе, замечая и останавливая ребят, рисующих на фасаде дома, бросающих мусор, ломающих урны, качели во дворе, безусловно, порядка будет больше. И на собрание, когда обсуждаются вопросы ремонта дома, такой житель выйдет,

и соседей позовет. Потому что настоящему хозяину не все равно.

– У нас, как известно, больше любят ругать, чем хвалить. Это касается любой отрасли, и жилищно-коммунальная не исключение. Скажите, какие обращения от жителей поступают чаще всего?

– Чаще всего обращения жителей связаны с некачественным оказанием жилищно-коммунальных услуг. Это и плохо очищенный двор, и небурный подъезд. Зимой жители жалуются, что в квартире неравномерно прогреты батареи. Бывают также жалобы на неверный, по мнению жителей, расчет платы за жилищно-коммунальные услуги. Поэтому для грамотного, квалифицированного ответа на обращения, безусловно, требуются знания различных нормативных актов, опыт, профессиональный подход.

– Ну а благодарности?

– В нашей работе благодарности бывают редко, потому что когда все хорошо – это воспринимается как и должно быть, словно все происходит само собой. Но бывает все же, что жители звонят, благодарят за то, что помогли, пишут обращения – просят кого-то конкретно отметить.

– Что бы вы хотели пожелать специалистам отрасли в преддверии профессионального праздника?

– В первую очередь хочется, чтобы работа приносила и моральное, и материальное удовлетворение. Чтобы была стабильность и устойчивость в трудовых коллективах, предприятия развивались, поставленные цели достигались. Особые слова благодарности – ветеранам отрасли, тем, кто был нашими учителями. Они щедро делились своими знаниями и умениями. Я благодарна, что в моей жизни были такие замечательные наставники, которые помогли мне освоиться в новой, незнакомой для меня отрасли. Низкий вам поклон! Доброго здоровья и активного долголетия всем ветеранам ЖКХ! ■



ТОЛЬКО ФАКТЫ

⇒ Первые признаки жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ) на Руси появились в XVII веке, когда в 1649 году царь Алексей Михайлович написал указ «О градском благочинии». В нем государь повелевал, чтобы грязи не было, иметь на каждом дворе дворника. Так что первыми работниками ЖКХ были дворники. Даже в XX веке, когда города начали массово застраиваться многоквартирными домами, главным по дому все равно оставался дворник. Ему подчинялся целый штат сотрудников – от швейцаров до ночного сторожа.

⇒ Дворниками в царской России работали только мужчины. За плохое выполнение своих обязанностей или за грязную форму их могли отстранить от работы. Это становилось большим ударом, так как в царской России профессия дворника была уважаемой и хорошо оплачиваемой. В 1920–1930-х годах жизнь дворников не изменилась. Им все так же приходилось следить за жителями и присутствовать при арестах. Постепенно в профессии стали появляться и женщины. А еще в дворники шли люди с высшим образованием: музыканты, писатели и художники. Так они могли избежать закона «О тунеядстве» и устроиться на официальную работу.

⇒ Начало 30-х годов XX столетия считается первым периодом, когда появились управляющие компании. Изначально это были жилищные товарищества, после они стали жилищно-арендными кооперативными товариществами (ЖАКТ). В середине 40-х эти формы хозяйствования были упразднены, а функции по управлению жилфондом перешли к местным исполкомам.

⇒ В 1959 году появился первый орган жилищно-коммунального хозяйства – ЖЭК (Жилищно-эксплуатационная контора). Располагались ЖЭКи на первых этажах жилых домов. Помимо решения жилищно-коммунальных вопросов там можно было записаться на стрижку, сделать фото на паспорт или позвонить в другой город. В ЖЭКах регулярно проходили собрания с жильцами, а возле каждого дома стояла «Доска позора», на которую вывешивали фотографии хулиганов и алкоголиков.

⇒ Работа, связанная с обслуживанием населения, всегда считалась непростой. Отчасти так происходит потому, что, пользуясь водой или электричеством, мы просто не замечаем этого. Механизм отлажен благодаря тому, что на сегодняшний день работников ЖКХ в России порядка 2 миллионов человек. Убранная придомовая территория, ухоженные клумбы, современные детские площадки, исправно работающий лифт, отремонтированные подъезды мы воспринимаем как должное. А если вдруг что-то не так – коммунальщики сразу же вспоминают недобрый словом.