

«ДЕЖУРНЫЙ ИНФОРМАТОР СЛУШАЕТ...»

ДОМ БЫТА. За два года работы заметно выросла его популярность у новозуэчан. И это заслуженно. Здесь человек может не только одеться с ног до головы. Тут ему сделают хорошую прическу, сфотографируют на память, примут в ремонт электробриту, холодильник, самовар или утюг. Словом, почти 200 видов услуг невозможно перечислить — получился бы очень длинный список.

Для человека сведущего Дом быта — большая «жилплощадь», где «квартируют» цехи и ателье различных предприятий бытового обслуживания, независимые от администрации Дома быта в финансовых вопросах и технологии производства.

Человек несведущий воспринимает это предприятие как единое целое. Впрочем, этот несведущий потребитель услуг теперь в какой-то степени прав. Я говорю «теперь», потому что в начале так и было, что Дом быта (а вернее, комбинат бытового обслуживания № 1, на чьем балансе он находится) только сдавал помещение в аренду. Администрация отвечала лишь за то, чтобы в доме было тепло, светло, закрывались двери и не протекали водопроводные краны. Однако первые же месяцы работы показали, что так жить не годится. Съездили в другие города, где уже давно работают такие дома, смотрели, советовались...

Конечно, и сейчас дирекция дома не вмешивается в финансовую и технологическую деятельность различных бытовых служб. (Прав-

да, окончательно не опровергнуто мнение, что это должно быть единое во всех отношениях предприятие. Вопрос этот требует тщательного изучения компетентными организациями, поэтому своих суждений высказывать не берусь). Но теперь единое организаторское начало в лице администрации Дома быта ощутимо и оценено по достоинству не только заказчиками, но и руководителями предприятий бытового обслуживания.

Директор Дома быта одновременно является и заместителем начальника областного управления бытового обслуживания. А это значит, он может и должен на месте решать многие неотложные вопросы, возникающие не только у его «квартирантов», но и вообще в бытовом обслуживании города.

Вопросы самые разные: от конфликтов с заказчиком до обеспечения предприятий сырьем и автотранспортом.

Анализируя редакционную почту, мы обратили внимание на то, что нынче значительно меньше жалоб на работу предприятий бытового обслуживания. Естественно, относили это за счет улучшения работы бытовых цехов. И в общем-то не ошибались. Статистика показывает, что вообще жалоб на службу быта в различные инстанции в этом году если не уменьшилось, то поступило не больше, чем в прошлом, хотя объемы и количество услуг заметно увеличились.

Пропорционально количеству и качеству услуг растут и наши требования к ним. Да и до совершенства нашей

службе быта еще далеко. Поэтому конфликтные ситуации между заказчиком и исполнителями — не такая уж редкость и сегодня. Только разрешаются они теперь чаще без посредства редакции.

Как правило, заказчики (и не только Дома быта) со всеми претензиями обращаются к дежурному информатору. Он и «утрясает» конфликт. Поначалу эта «утряска» рождала новый конфликт — уже между работниками Дома быта и «квартиросъемщиками». Последние усматривали в этих действиях вмешательство в их внутренние дела, посягательство на авторитет. Теперь достигнуто взаимопонимание. Да и как не быть этому, если кроме всего прочего, информационная служба Дома быта оказывает неоценимые услуги самим работникам бытовых предприятий города.

Что же это за услуги? За последние два года проведено много дней быта, выставок, демонстраций моделей, конкурсов. К услугам предприятий службы быта хорошо оборудованный демонстрационный завод. Дом быта берет на себя организационные хлопоты, заботится о рекламе, объявлениях и приглашениях.

Не могли не оценить по достоинству руководители цехов при Доме быта и транспортные услуги. Теперь по их заявке администрация дома дает автомашины для того, чтобы срочно привезти в ремонт или доставить на дом отремонтированные громоздкие бытовые электроприборы, выехать на предприятие для приема заказов.

Главное звено в организационной работе — информационная служба. В ее штате старший инженер НОТ и научно-технической информации Л. М. Зубова и три информатора. Дать ответ на все вопросы, касающиеся работы городских предприятий бытового обслуживания, разрешить конфликт — этим не ограничивается работа информатора. Иногда, проходя мимо его стойки, видите, как он листает журнал или просматривает газету. Не думайте, что это от нечего делать. Здесь выписывают много периодических и специальных изданий. Статью, информацию, бюллетень должен прочесть специалист, которому они адресованы. Инженерно-технические работники бытовых предприятий города иногда и не догадываются, что нужная брошюра или краткая аннотация попала к ним в результате кропотливого поиска работников Дома быта.

Кроме того, информаторы изучают спрос населения на различные виды услуг. Как это осуществляется? Все вопросы, устные и по телефону, записываются в журнал. Ежедневно эти записи просматривает Л. М. Зубова. Даже простой подсчет тех или иных заявок, предложений может дать представление о том, какой новый вид услуг следует освоить, какой выбрать режим работы приемного пункта или ателье. Уже сегодня можно сказать, что все эти хлопоты не впустую. По предложению Дома быта и по рекомендации областного управления бытового обслуживания работает комплексная выездная бригада на строительной площадке кислородно-конверторного цеха № 2. Этому предшествовала большая работа.

Сначала выезжали принимать заказы только работники швейной фабрики № 2. Результаты первых недель чуть ли не заставили опустить руни: приемщицы и кройщицы рабочий день теряли попусту. Тогда вместе со швейниками на площадку стала выезжать Л. М. Зубова. Ходила по участкам, по бригадам, беседовала с рабочими. И выяснили, что стро-

ителю по душе проявленная забота, только снимать мерку, примерять просто некогда. Лучше привозить такие вещи, которые не требуют предварительной примерки, конечно, нужного фасона и размера. А для этого стоит только накануне собрать заявки. Теперь на стройке постоянные гости — швейники, обувщики, работники трикотажной фабрики «Сибирячка».

Большую исследовательскую работу пришлось провести, прежде чем удалось убедить руководителей предприятий бытового обслуживания, что их цехи при Доме быта в субботу и воскресенье должны работать. В результате изучения спроса было выяснено, что новозуэчане хотели бы сдать в ремонт или заказать ковер, отремонтировать дамскую сумку, портфель, чемодан, пуховое одеяло, завулканизировать резиновую обувь. Многие из этого уже делается. Кроме того, взыскательного заказчика скоро пригласят в швейное и обувное ателье высшего разряда.

Со времен новоселья немало изменилось и в планировке цехов, салонов Дома быта. Перепланировка идет с учетом всех требований, рационального использования производственной площади, удобства работников и заказчиков.

Рациональное использование производственных площадей — это один из главных резервов улучшения бытового обслуживания населения нашего города. Один из главных, но далеко не единственный. Поисками этих резервов и заняты сейчас работники Дома быта.

Итак, сделаны первые шаги в серьезном изучении возможностей и резервов сервиса. А что если предсказать, скажем, за год вперед, сколько и каких заказов придется выполнить тому или иному предприятию, выдать рекомендацию, как оперативно настроить производство на нужную программу? Так в идеале мыслится работа отдела научной организации труда Дома быта. К этому он и стремится.

З. ЧЕРНОВОЛ.