

Завалы в боксах и душах

➤ «Русь! Русь! Вижу тебя из моего чудного, прекрасного далека: бедно, разбросанно и неприятно в тебе»

«Эх, ТРОЙКА! птица тройка, кто тебя выдумал? знать, у бойкого народа ты могла только родиться, в той земле, что не любит шутить, а ровнем-гладнем разметнулась на полсвета, да и ступай считать версты, пока не зарябит тебе в очи. И не хитрый, кажись, дорожный снаряд, не железным схвачен винтом, а наскоро живьем с одним топором да долотом снарядил и собрал тебя ярославский расторопный мужик».

Как актуальны эти строчки из поэмы Николая Гоголя «Мертвые души» сегодня! Действительно, мы, россияне, после падения железного занавеса, семимильными шагами устремились в цивилизованное европейское общество. Стали доступны все блага цивилизации, с ее прелестями и блеском. Наше движение вперед впечатляет. Вот только желание оказаться побыстрее там, в развитом обществе, так велико, что мы не утруждаем себя в средствах передвижения. Мы готовы ехать и скакать, даже не на старинной тройке, а в допотопной телеге, наскоро сколоченной в сарае. Со стороны европейцев это выглядит смешно и пугающе. Нам же внутри, иногда совсем не до смеха.

Столь длинное и поэтическое вступление пришлось применить к вполне обыденной истории, характерной для нашей сегодняшней действительности. Просто хотелось передать внутреннюю, исторически заложенную боль за державу, наше нынешнее существование. Неужели ничего не меняется с тех пор, как написана поэма «Мертвые души»? Мы смеемся над персонажами Гоголя. Но иногда плакать хочется. Неужто нет конца дуракам и плохим дорогам, бюрократам и нашей необязательности?

«И какой же русский не любит быстрой езды? Его ли душе, стремящейся закружиться, загуляться, сказать иногда: «Черт побери все!» – его ли душе не любить ее?»

С великим Гоголем соглашаются многие россияне и бегут покупать себе уже современных железных коней, чтобы скорее добраться до светлого цивилизованного завтра, окунуться в волны европейского благополучия и комфорта. Я не стал исключением. Коротко предыстория. Чтобы обсудить суть проблемы, не обойтись без некой конкретики, хотя суть не в ней.

Когда наступила пора сменить личный автомобиль, то, оценив соотношение цены и качества, выбрал «KIA-SEED». Автомобиль был приобретен в известном в городе автосалоне. В течение месяца был оформлен автокредит в ведущем банке Магнитки. Обязательным в этих случаях является оформление «Каско», что и было выполнено в крупной страховой компании. Как известно, когда дело касается отъема ваших денежных средств, то есть оплаты за предстоящие услуги, то все происходит быстро и без проволочек. Другое дело, когда наступает пора выплат или исполнения обязательств...

Итак, в конце сентября случился страховой случай. Поломка пустяковая, в лесу наехал на пенек и повредил передний бампер. «Машина новая, на гарантии, в том же автосалоне, к тому же я в «Каско», – рассудил и решил воспользоваться заявленными правами по договору страхования.

Я не совсем наивный человек и понимал, что быстро восстановить свой автомобиль не получится, но спешить было некуда, хотя последующие события вынудили, пошли так, что пришлось-таки взяться за перо.

Что касается оформления в страховой компании, то здесь ничего нового и сверхъестественного. Обыденные, в меру терпимые очереди, невозможность ничего толком высказать по телефону, всегда нужен личный приезд. Оформление, объяснения, некое чувство вины, что я отвлекаю занятых людей своими мелкими проблемами. Ну, да бог с ним, не графья... Правда, осадок остается. Почему, например я должен работать курьером, бегая от страховой компании в банк и, через неделю, обратно с бумажкой, которая подтверждает согласие банка оплачивать именно этот, мой страховой случай? Я заранее подписал все бумаги, где указано, что я плачу ежемесячно некую сумму, а мне, в случае необходимости, оплачивается ремонт автомобиля. Это оговорено в договоре.



КОЛЛАЖ - МАРИНА НИКОЛАЕВА

Если случай признан страховым, чего ж тогда бегать со справками и ждать неделю решения свыше? Если и есть такая необходимость, то думается, что заниматься этим должна страховая компания. Что может быть проще: отправить запрос по электронной почте и получить ответ? Потом позвонить клиенту и пригласить подписать уже готовый документ. Нет, спасение утопающих – дело рук самих утопающих. Со времен Гоголя ничего не меняется! Дальше.

Прошел месяц. Наконец все подписано, оформлено, нет никаких юридических преград для предстоящего ремонта. Хот и поломка случилась пустяковая, но независимый эксперт указал, что пластмассовые крепления бампера не восстановить, надо менять его полностью. Нет проблем. На стадии выбора «деньги или ремонт» совершаю, как потом оказывается, ошибку, выбирая последнее. Логика простая. Учитывая, что моя машина находится на гарантии в автосалоне, что у страховой компании есть с этим салоном договорные обязательства и что цены и услуги на запчасти в данном заведении, мягко говоря, завышены, принял решение по замене бампера, сколько бы им это ни стоило при ремонте.

И вот последние формальности соблюдены, обязательство оплаты страховой компании на руках. Снова работаю курьером и с этой справкой еду в автосалон. Хотя, повторюсь, сегодня можно все посылать по электронной почте. Тогда казалось, что все мытарства позади, все-таки попал в солидный салон, с правильной рекламной политикой, с прекрасным отношением к клиентам при покупке автомобиля и обещаниями обслуживать его весь срок эксплуатации.

В салоне нахожу нужный отдел и... мне общаются, что человек, занимающийся такими, как я, некто Александр, сейчас на больничном. Что ж, с кем не бывает. Хотя должна быть замена – это нормальная практика. Бывают же срочные работы! Мне посоветовали прийти на следующей неделе.

Прошло дней пять. Предварительно позвонив, договорился о встрече. Объяснения со сторожем, затем с охраной и, наконец, заветный кабинет. Александр, выслушав суть, проверив бумажку с печатью, осмотрев еще раз машину, предложил

подождать несколько дней. Я насторожился. Он объяснил, что нужно созвониться со страховой компанией, подтвердить подтверждение оплаты, просите за тавтологию. Ладно хоть мне снова не работать курьером. Потом нужно будет заказать бампер, а когда его доставят, мне обязательно позвонят. Когда услышал «обязательно», сразу напрягся. Понимая, что звонка ждать не стоит, узнал, сколько это займет времени. «Дней семь, может, десять, не больше», – ответил мне Александр и уверенной походкой исчез за шлагбаумом въездных ворот. Больше его я не видел.

Прошло две недели. Как и ожидалось, я начал звонить сам. Александр как-то неуверенно стал говорить, что он совсем недавно все согласовал и уже сделал заявку на доставку бампера.

Прошел месяц. Я, с занудной настойчивостью, позванивал раз в неделю, а то и в две. Машина была на ходу, поэтому больших проблем не испытывал. Но приближающаяся зима подгоняла уже к активным действиям.

Когда выпал снег, на том конце провода вдруг сменился голос. «Это Константин», – представился он. – Александр уволился. Мне пришлось рассказывать свою историю заново. Из нее исчезли уже всякие рациональные подробности, зато все больше появилось эмоциональных картинок. Я, такой настойчивый до занудства, хотел узнать, когда, наконец, придет заказанный бампер. Сменился менеджер, но салон-то остался! Чуть позже я догадался, что никто ранее моим делом и не думал заниматься, поскольку в очередной беседе по телефону Константин мне признался, что он принял наконец-то дела и заказал-таки бампер! Ура, я думал, что уже скоро все это закончится. Он же, Константин, посоветовал мне впрямь, видимо, чтобы я ему больше не надоедал, обращаться напрямую к некому Диме, мастеру по кузовному ремонту.

Шел третий месяц ожидания ремонта в автосалоне. Как-то, не выдержав, решил поехать в страховую компанию. Там выслушали и предложили ждать звонка или писать претензию на выплату по данному случаю деньгами. Идея мне понравилась. Но пока ехал домой, перезвонил Дмитрий, сам! Он поведал, что бампер пришел, я могу не беспокоиться, и

что он перезвонит, когда можно будет заехать на ремонт.

Прошла неделя. Снова звоню сам. Требую. Нервничаю. Дмитрий жалуется на завал, очереди, нет места. Я понимаю, что я для него «не завал», поскольку ждал и могу еще подождать. Такое отношение убило совсем. Пробую что-то предпринять. Предлагаю свои варианты. Например, принести лючок с бензобака, и пока нет места и есть очередь, можно покрасить новый бампер. Вялое согласие на том конце трубки вынуждает сесть за эту статью. Надоело бегать и звонить. Надоело! Может, после этой статьи что-то изменится?

Доколько! Сколько можно ехать в цивилизованное завтра на старых скрипучих телегах? Мы постоянно пытаемся реанимировать свой автопром, выпускаем гремучие марки дешевых машин, загоняем себя в тупик, изобретая «Е-мобили». Еще: мы провозглашаем новые производственные отношения, курс на инновации... Смешно, особенно когда ты сидишь и наблюдаешь девятнадцатый век Гоголя, всех его персонажей наяву. Пусть не мертвые души, но безответственные уж точно. У нас ничего не получится до той поры, пока в корне не поменяем свое отношение к жизни, к работе, к людям.

Стоя в очередях на прием к чиновникам, в больницах и банках, теряя кучу времени, сил и средств на всякие бюрократические препоны, я всегда проецирую такую ситуацию на себя и окружающих меня. Для примера, если бы я, выполняя должностные обязанности, не сумел бы исполнить даже какую-то часть обязательств перед смежниками, выполнение сменных графиков и норм, создал бы заминки, очереди или препоны в общем отлаженном движении производства, то наверняка был бы для начала наказан, оштрафован, а при повторении – уволен. Почему же окружающие нас люди позволяют быть, мягко говоря, необязательными. Они создают бесконечные очереди, не выполняют в должной мере свои обязанности, да просто являются безответственными, черствыми и непрофессиональными людьми! И их терпят, годами, до пенсии! Страдаем мы с вами! В большей части виноваты начальники, руководители этих бездарей, которые, во-первых, держат таких спецов, а во-вторых, не могут организовать процесс так, чтобы было удобно, в первую очередь, людям, тем «просителям и занудам», которые и оплачивают их безбедное существование.

История с известным автосалоном не закончена, и боюсь, что она плавно перейдет на год будущий. И может, после этих строчек кто-нибудь из салона позвонит и извинится, да еще, о чудо, пригласит на долгожданный ремонт. И уже никому не будет дела, что наступила настоящая зима и машина давно в гараже, поскольку автор зимой не выезжает, что недавно закончилась обязательная страховка на машину, придется ехать на ремонт (если вообще придется) на летней резине, нарушая ПДД. Это все мелочи. А может, уже дожидаться весны? А то завал там у них, знаете ли...

Завал – он не в боксах салона, он в наших головах, в душах, вот что плохо. И боюсь, что жить, «как они там, за бугром», нам предстоит еще не скоро...

И обидно даже не за машину, не за потерянное время и деньги, за державу обидно, за всех нас...

«Русь! Русь! Вижу тебя, из моего чудного, прекрасного далека тебя вижу: бедно, разбросанно и неприятно в тебе; не развеселят, не испугают взоров дерзкие дива природы, венчанные дерзкими дивами искусства, города с многооконными высокими дворцами, вросшими в утесы, картинные деревья и плющи, вросшие в дома, в шуме и в вечной пыли водопадов; не опрокинет назад голова посмотреть на грознодырящиеся без конца над нею и в вышине каменные глыбы; не блеснут сквозь наброшенные одна на другую темные арки, опутанные виноградными суцьями, плющами и несметными миллионами диких роз, не блеснут сквозь них вдали вечные линии сияющих гор, несущихся в серебряные ясные небеса. Николай Васильевич Гоголь»

АЛЕКСАНДР ШАРАПОВ,
работник горно-обогатительного
производства ОАО «ММК»

➤ История с автосалоном не закончена, и боюсь, что она плавно перейдет на год будущий