Автор: Любовь Васильевна Чубукова

*****Отправилась я на прием к начальнику новороссийского участка «Краснодаррегионгаза» – выпрашивать перерасчёт оплаты за газ со дня смерти моего мужа, выпрашивать у начальства то, в чем мне отказала служащая в офисе.**
*****Начальника в этот день не было на месте, приняла меня заместитель и… начала передо мной оправдывать свою подчиненную Нестерук М.Ю., которая хамски обращалась со мной в офисе.**
*****Заместитель начальника сказала мне, что ничего такого, на что я жаловалась, быть просто не могло, что оскорбившая меня служащая – это же настоящий ангел небесный. И я подумала: что, по сути, сейчас происходит? А происходит то, что начальник игнорирует жалобу, поступившую на ее подчиненную, ни малейшим образом не пытаясь разобраться, что произошло, был ли конфликт, кто в нем виноват?**



*****Самой заместителя начальника на месте конфликта не было. И как она может знать, что все было не так, как я говорю? Значит, она выполняет установку – не верить никаким словам клиента, что бы тот ни говорил, на что бы ни жаловался. В общем, особая форма выражения презрения к клиентам. Кратко это можно выразить девизом: «Клиент всегда не прав».**
*****Это не реакция адекватного начальника. Это реакция человека, которому на все наплевать. Ну, может быть, не на все, но, по крайней мере, на клиентов – точно. Тон, которым заместитель начальника участка со мной разговаривала, выдал легкую**

усмешку в мой адрес – мол, пришла тут какая-то со своими дурацкими проблемами, муж у неё, видите ли, умер, перерасчет ей понадобился, оскорбил ее кто-то…
*****Не в перерасчете ведь дело! Что мне, в конце концов, эти сто с чем-то рублей? Для меня – это мелочи. Вот для «Краснодаррегионгаза» – это не мелочи, если учесть масштабы, учесть всех умерших, родственники которых вот так, как я сейчас, попались в липкие руки этой организации, к которым прилипают деньги за газ для мертвых – сотня с одного покойника, пара сотен с другого… А в общей сумме набегают, надо полагать, немалые цифры.**
*****Не каждый ведь, столкнувшись в офисе с отказом делать перерасчет, пойдет по инстанциям, особенно, если ты находишься в состоянии шока после смерти родного человека, особенно, если этот шок накладывается на и без того больное сердце. Плюнет человек, махнет рукой, скажет: «Да что с этими кровопийцами связываться!», и не станет возвращать деньги, которые высосал у него «Краснодаррегионгаз».**
*****Замначальника участка сделала мне условный перерасчет и сказала, что пока это еще ничего не значит, вопрос будет рассматривать начальник, и если он утвердит, только тогда… Т.е. захочет – вернет мои деньги, не захочет – не вернет. Как карта ляжет.**
*****Да я готова пожертвовать эти деньги на благосостояние «Краснодаррегионгаза». Видно по всему, что эта организация очень нуждается в дармовых деньгах, почему и создает все условия, чтобы выуживать эти деньги из клиентов. Бедные, несчастные, всё вам не хватает денег, – так возьмите!**
*****Дело не в этих грошах, а в той системе, которая создана «Краснодаррегионгазом». Почему бы им сразу не делать перерасчет со дня смерти, прямо в офисе, на уровне служащих низшего звена? И зачем им посылать клиентов за справкой к паспортистке – простаивать там многочасовую очередь, если им предъявляют свидетельство о смерти? Что это за форма издевательства над людьми, переживающими страшное горе? У нас горе, а вы что, рады? Рады, что можете хоть немного усилить нашу тяжесть, что можете вцепиться в уже растерзанные нервы и еще потерзать их (как говорил Фридрих Ницше: «Падающего – толкни»)?**
*****Почему вопрос о перерасчете со дня смерти решается у них только на уровне начальства? Словно бы вам делают одолжение, оказывают какую-то исключительную услугу, которую, в принципе, не следовало бы оказывать. Я понимаю, когда кто-то ходит по инстанциям, чтобы получить себе социальную помощь, и начальство решает вопрос – пожертвовать ему наши деньги или нет? Но если у вас умер родственник, и вы просите сделать перерасчет оплаты за газ со дня его смерти, то вы ведь не пожертвование выпрашиваете, не вымаливаете чужие деньги, а всего лишь требуете вернуть свои – те, что у вас выудили за фактически не предоставленные услуги, которые вы оплатили, боясь, что эти бессовестные люди начислят вам еще и пеню за просрочку оплаты.**
*****Не знаю, что там решит начальник «Краснодаррегионгаза», согласится ли «барин вернуть вдове ее гроши»? – знаю только, что я больше ни к кому на прием не пойду. Я уже столкнулась с одной служащей этой организации, потом с другой, и больше не хочу сталкиваться с этими бессовестными людьми (один из которых тебе хамит, а другой – его оправдывает). Может быть, начальник участка - человек**

адекватный? Может быть, он (она?) не хам и не покровительствует хамам из числа своих подчиненных? Не знаю, не хочу рисковать; два раза уже в этой организации сотрудники вытерли свои ноги о мои чувства, – не хочу испытать подобное в третий раз.