

Служба быта Ленинграда в 1955 – 1964 гг.: взаимодействие потребителей, работников и власти.

Степанова Ольга Александровна

Аспирант

Санкт-Петербургский государственный университет, Санкт-Петербург, Россия

E-mail: Olgaaliova194@gmail.com

Начиная с середины 1950-х гг. в СССР перед местными властями ставится задача создать государственную сеть предприятий по оказанию бытовых услуг населению [1]. Становление государственной сферы бытового обслуживания происходило со значительными трудностями, и тем важнее было наладить диалог между Управлением бытового обслуживания, принимающим решения, работниками службы быта, эти решения исполняющими, и населением, прибегающим к их услугам. Цель доклада - проследить взаимоотношения между этими сторонами на примере Ленинграда 1955 – 1964 гг. Мною не ставится задача осветить все моменты этого диалога, а только отметить отдельные факты, обнаруженные в документах фондов 7384 и 3385 ЦГА СПб.

Взаимодействие власти и работников службы быта Ленинграда происходило регулярно в рамках специальной комиссии Ленгорисполкома по бытовому обслуживанию населения, каждое заседание которой имело узкую повестку, например, «О сроках и качестве выполнения заказов предприятий химчистки одежды», «Об обслуживании населения парикмахерскими» [7].

На этих заседаниях поднимались проблемы и в эмоциональной форме высказывалось недовольство отношением власти к той или иной сфере бытового обслуживания. Так, на собрании работников парикмахерского хозяйства 10 июня 1960 г. с участием начальника Управления бытового обслуживания М.С. Лецинского выступавшие жаловались на низкую заработную плату; антисанитарию; нехватку и низкое качество парикмахерских инструментов и техники [4].

Порой высказывались обвинения в адрес Управления бытового обслуживания. Так, старший мастер парикмахерской А.П. Мозжухин в своем выступлении заявил, что кроме проверки жалоб Управление ничем не занимается, что только требует различные справки и, несмотря на обилие предоставленных отчетов, никакой работы с ними не проводит [5].

В том, что работа Управления была «нацелена лишь на свод материалов и составление отчетности» [3], упрекала его руководство и З.П. Дубровина, возглавлявшая трест Ленинградодежда. Этот трест не подчинялся непосредственно Управлению бытового обслуживания, но Дубровина в письме в «Ленинградскую правду» отмечала, что Управление сосредоточило в своих руках все инженерно-технические кадры, в то время как на местах, например, в ателье, всем командовали закройщицы. В результате этого предприятия работали убыточно, их работу некому было организовать.

В фонде 7384 ЦГА СПб хранятся справки общественных контролеров, большинство из которых стремились представить в Управление достоверную информацию. Начинались эти справки с перечисления недостатков, общих для большинства предприятий системы, независимо от их профиля: нехватка материалов для работы, теснота, отсутствие вентиляции, грязь, очереди, текучесть кадров [8] [2].

Еще один момент — взаимоотношения между служащими и клиентами службы быта. В случае неудовлетворенности посетителя оказанной услугой, помимо устных высказываний в адрес заведения, в ход шли письменные жалобы. Чтобы избежать их, на предприятиях бытового обслуживания прятали книгу отзывов [6]. Часто недовольному гражданину нужно было проявить твердость, устроить скандал, чтобы сделать запись. Судя по статистике

жалоб, которую вело Управление бытового обслуживания, большинство их касалось плохого качества исполнения заказов, нарушения сроков, отказа в приеме, грубости, обсчета, утери сданного в ремонт товара [9].

Неравнодушные граждане также действовали через СМИ, например, через «Ленинградскую правду». Так, А.А. Смирнов в письме «Про излишества», возмущался чрезмерным расширением управленческого штата фабрики по ремонту одежды — директор, производственный и плановый отделы, бухгалтерия, заведующие ателье, приемщики, кассиры. Над ними стояло свое руководство - фабричный швейный трест и конторы по снабжению и сбыту. При этом работа предприятий системы не улучшалась [10].

По итогам исследования был сделан вывод о том, что взаимодействие между властью, служащими и клиентами службы быта осуществлялось со значительными трудностями, однако стоит отметить многообразие этого взаимодействия и настойчивость в его проведении: на каждом производственном собрании проводился разбор жалоб клиентов; жалобные книги, несмотря на все ухищрения работников, были полны записей; сами работники имели возможность без боязни высказывать свое недовольство условиями труда, чем пользовались регулярно и в достаточно резкой форме. А ведь помимо прямого взаимодействия были еще многочисленные письма в советской печати, которые также должны были приниматься во внимание всеми заинтересованными сторонами. Ввиду чего можно сказать, что взаимодействие это положительным образом влияло на развитие советской службы быта.

Источники и литература

- 1) Деятельность партии по развитию бытового обслуживания трудящихся / Г. В. Альметев, И. В. Анохин, В. Е. Кужелев, А. Г. Титов. Москва: Знание, 1973. С. 29-44.
- 2) Центральный Государственный Архив Санкт-Петербурга (ЦГА СПб). Ф. 3385. Оп. 1. Д. 24. Приказы начальника Управления, том 1. Л. 175.
- 3) ЦГА СПб. Ф. 3385. Оп. 1. Д. 61. Переписка с Главным Управлением бытового обслуживания, Ленгорсполкомом и другими учреждениями по вопросам бытового обслуживания населения. Л. 39-42.
- 4) ЦГА СПб. Ф. 3385. Оп. 1. Д. 107. Стенографический отчет собрания работников парикмахерского хозяйства о повышении культуры обслуживания. Л. 21.
- 5) Там же. Л. 38-39.
- 6) ЦГА СПб. Ф. 3385. Оп. 1. Д. 161. Переписка с Ленгорисполкомом, Управлением торговли и другими учреждениями по вопросам бытового обслуживания населения. Л. 51.
- 7) ЦГА СПб. Ф. 7384. Оп. 36-2 . Д. 597. Переписка с СМ СССР, СМ РСФСР, Госпланом СССР, министерствами по вопросам планирования. Л. 2, 60.
- 8) ЦГА СПб. Ф. 7384. Оп. 41. Д. 602. Справки проверки работы фабрик индивидуального пошива и ремонта (К протоколу № 9). Л. 2-27.
- 9) ЦГА СПб. Ф. 7384. Оп. 41. Д. 603. Материалы о состоянии и мерах улучшения обслуживания населения ремонтом обуви и работе мастерских «Метбытремонта» (справки, акты, докладная записка к протоколам № 10, 12). Л. 7.
- 10) ЦГА СПб. Ф. 7384. Оп. 37. Д. 2052. Жалобы и заявления трудящихся и ответы на них исполкома Ленгорсовета по вопросам неправильной деятельности учреждений, организаций и предприятий и отдельных руководителей. Л. 37-38.