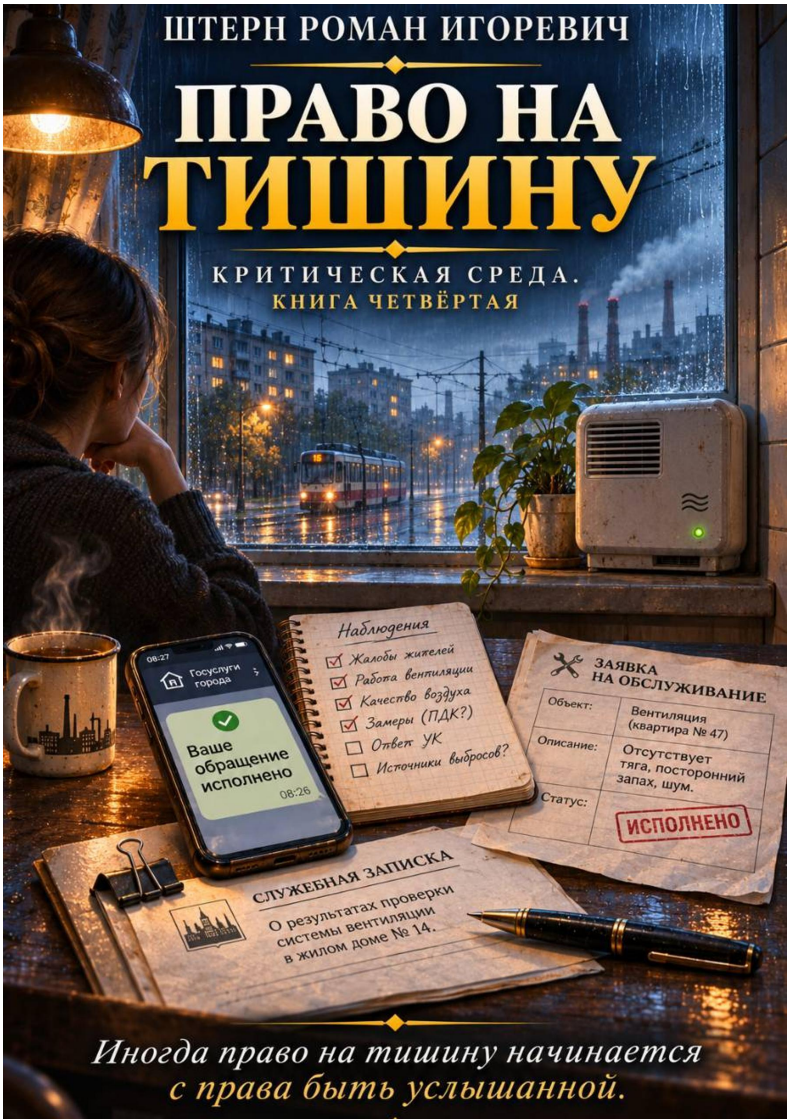
ШТЕРН РОМАН ИГОРЕВИЧ

ПРАВО НА ТИШИНУ

КРИТИЧЕСКАЯ СРЕДА.
КНИГА ЧЕТВЁРТАЯ



Иногда право на тишину начинается с права быть услышанной.

Роман Штерн

Право на тишину

https://litres.ru/74756492
SelfPub; 2026

Аннотация

До закрытия старой операторской в Верхнеярске остаётся пять суток. Новый приём сообщает: «Обращение исполнено». Но домашний прибор не работает, мастер не приходил, а ответственного за ремонт никто не может назвать. Вера Шахова и эксперты «Резерва» выясняют: сообщения доходят — помощь исчезает позже. Чтобы изменить порядок, им придётся сохранить полезные технологии, найти людей и время для настоящей работы и защитить право жителей получать помощь без постоянного наблюдения. Четвёртая книга цикла «Критическая среда».

Содержание

От автора	4
Глава 1. Исполнено	5
Глава 2. Не та подпись	24
Глава 3. Все сообщения на месте	46
Глава 4. Следующий шаг не назначен	66
Глава 5. Он отвечает	84
Глава 6. Те, кому стало легче	106
Глава 7. Не проверяйте меня каждый день	124
Конец ознакомительного фрагмента.	131

Роман Штерн
Право на тишину

От автора

Автор и читатель подходят к одной странице с разных сторон: один знает написанное, другой ещё только решает, задержаться ли здесь. Спасибо Вам за этот первый шаг навстречу — за выбор книги, за внимание и время, с которыми Вы к ней пришли. Я дорожу Вашим доверием, но не предполагаю, что мы обязательно будем смотреть в одну сторону. Иногда именно разница взглядов делает общую дорогу интересной. Пусть нам будет хорошо пройти её вместе, а если захочется — встретиться и на других страницах.

Глава 1. Исполнено

— Субботу убирай. Я на рынке.

Лариса Ветлугина положила ладонь на лист, не давая Вере вписать её фамилию. На кухонных часах минутная стрелка дошла до двенадцати. Восемь утра, вторник. С улицы донёсся стук колёс трамвая — через открытое окно он был слышнее, чем голоса во дворе.

— Я ещё ничего не написала, — сказала Вера.

— Ты уже ручку поставила.

— Ручку можно убрать.

Вера убрала. Лариса подняла ладонь.

На листе оставались три предложенных окна: четверг вечером, суббота утром и воскресенье после обеда. Это были часы наблюдений, не дежурство у телефона. Прийти в согласованную точку, посмотреть, как люди пользуются новым приёмом, записать то, что удалось увидеть или что согласились рассказать. Вера принесла лист, чтобы выбрать время, а Лариса сразу проверила, не собираются ли выбрать за неё.

— Воскресенье тоже нет. С утра пеку, потом ко мне придут.

— Тогда четверг?

— С шести до семи. Но у входа, не в коридоре. В коридоре сидеть нечем дышать.

Вера поставила карандашом час и место.

— С администратором уточню. Если у входа нельзя, напишу.

— Только не утром в четверг. Я должна заранее знать, во что ввязалась.

Лариса подвинула к ней блюдце с нарезанным огурцом. Хлеб уже подсох; масло в маленькой стеклянной посуде стало мягким. Вера взяла огурец и перевернула второй лист — памятку о переходе на единый приём.

— После воскресенья эти заменим. Здесь старый порядок.

— Номер зачёркивать?

— Пока нет. Операторскую закрывают в восемь. Что будет с самим номером, в этой памятке не написано. Надо получить точный ответ.

До воскресных восьми оставалось ровно пять суток. Вера ещё дома проверила календарь: не пять рабочих дней, не «до конца недели», а сто двадцать часов. За это время им предстояло пройти доступные способы обращения в трёх районах и понять, что можно обещать людям после перехода. Рудничный, Сухая Балка, часть северных кварталов. Весь Верхнеярск сеть Веры не покрывала и на карте не закрашивала.

— А мне новый приём с краном помог, — сказала Лариса. — В июне. Я второй раз позвонила, мне не пришлось заново объяснять, откуда капает. Нашли сразу.

— Мастер пришёл?

— На следующий день. Я же тебе писала.

— Писала. Я про него в итог внесла.

— Так и оставь. А то сейчас у вас получится: старое закрывают — всё пропало.

— Мы переход проверяем, не похороны устраиваем.

Лариса усмехнулась и встала за чайником.

В свои шестьдесят семь она не любила, когда ей предлагали «посильное участие», прежде чем спросить, что именно ей удобно. Жила одна, готовила на несколько дней сразу, ходила за покупками рано, пока не прогрелись асфальт и металлические ручки дверей. Вера знала её привычки не из анкеты: однажды пришла в десять с бумагами и застала уже вымытый пол, два противня на столе и хозяйку, которой давно пора было уходить. С тех пор они встречались в восемь.

Сегодня после Ларисы Вера собиралась в школу. В кабинете химии нужно было разобрать шкаф с пособиями и освободить столы перед работой электрика. Летний отпуск не отменял школьного ключа в сумке, но и наблюдения не должны были занимать всё время между двумя учебными годами.

Телефон на подоконнике коротко завибрировал. Лариса взяла его, щурясь на свет.

— Вот. Сделали, оказывается.

— Кран?

— Нет, воздух.

Она показала экран. В уведомлении стояли её имя, номер обращения и две строки:

«Ваше обращение исполнено. Спасибо, что пользуетесь

единым приёмом».

Вера прочла ещё раз.

— Что подавали?

Лариса кивнула на белый прямоугольный блок под окном.

— Этот. Теперь надо включить?

На узкой панели светилась зелёная точка. Вера только сейчас заметила, что привычного ровного шума нет. Когда приток работал, от него чуть шевелился край занавески; Лариса обычно отводила её в сторону, чтобы ткань не ложилась на решётку. Сейчас край висел неподвижно.

— Он у вас выключен?

— Нет. Вот режим.

Лариса коснулась кнопки. На панели сменились цифры. Несколько секунд они обе смотрели на прибор. Ничего не произошло.

Вера поднесла ладонь к выходной решётке. Воздуха не чувствовалось. Она убрала руку, чтобы не делать вид, будто этим что-то измерила.

— А раньше при переключении сразу начинал шуметь?

— Сразу. Сейчас ни на каком не начинает.

— Давно?

— С воскресенья. Как раз утром. Сначала подумала, что он сам остановился, фильтр просит. Посмотрела по инструкции — не то.

Вера наклонилась к панели. Индикация реагировала на нажатия, но это было всё, что она могла уверенно сказать.

— Крышку не снимали?

— Нет. Я им плачу за обслуживание. Пусть они и снимают.

— Правильно.

— Заявку в воскресенье отправила. Вчера ещё написала: ничего не изменилось. А сегодня исполнено.

— Может, сообщение запоздало. Или они закончили какую-то проверку, а выезд ещё впереди.

— Так пусть напишут про проверку.

Вера посмотрела на телефон. В уведомлении не было ничего о проверке. Было «исполнено».

— Кто-нибудь приходил?

— Ко мне — нет. Я бы заметила.

Лариса поставила чайник на подставку и не стала наливать. На стекле за её плечом лежал желтоватый свет. Дым сегодня был негустой, но дальние дома выглядели так, будто между ними и окном натянули старую марлю.

— Давайте посмотрим карточку, — сказала Вера. — Только эту. Может, там есть продолжение.

Лариса села, положила телефон перед собой и открыла сообщение сама.

* * *

Кнопка «Подробнее» привела не к ремонту, а к списку обращений. Лариса пролистала его до воскресенья.

— Вот. Ничего я не перепутала.

Вверху стоял правильный адрес. Ниже — имя, описание

устройства и её текст: приточный блок включён, индикация есть, воздух не идёт. Рядом с номером обращения появился зелёный знак завершения.

Вера придвинула стул, но телефон не взяла.

— Можно прочитать, что ниже?

— Это можно. В сообщения мои не заходи.

— Не буду.

Под исходным текстом была короткая история с отметками времени. Лариса раскрыла одну строку, потом другую. На экране появилось сообщение о проведённой дистанционной проверке. Чуть ниже значилось, что устройство доступно.

— Значит, они его видят? — спросила Лариса.

— Что-то отвечает. Что именно проверили, здесь не объяснено.

— Видят лучше меня. У меня он молчит.

На другой вкладке нашлось вчерашнее уточнение: «Не заработал. Переключение скорости не помогает». Вера узнала манеру Ларисы — коротко, без приветствий и восклицательных знаков. К записи был прикреплён тот же адрес.

Она не знала, всё ли показывает этот экран. Здесь не было ни имени мастера, ни времени посещения, ни понятного назначения на будущее. Но отсутствие сведений в телефоне могло означать только то, что их не вывели в телефон.

— Можно я с вами позвоню в поддержку? Вы скажете, что разрешаете мне спрашивать по этому обращению.

— Только не «общественный контроль». Тогда они нач-

нут соединять тебя с начальством, а я опять без воздуха останусь.

Вера достала свой телефон и положила обратно.

— Позвоним с вашего.

Они выбрали номер в карточке. Пока шло соединение, Лариса налила чай. Автоматический голос предложил оценить удобство нового приёма после окончания разговора. Затем зазвучала музыка — негромкая, с одинаковым перебором нескольких нот.

На кухне было жарче, чем в подъезде. Вера отодвинула чашку: пить горячее пока не хотелось. На запястье под ремешком часов собралась влага.

— Можно у тебя спрошу не по этому? — сказала Лариса.

— Спрашивайте.

— Эти мои часы в четверг — я должна сама людям объяснять, как отправлять?

— Если попросят и если знаете. Но мы не вместо сотрудника. Наша задача — увидеть, где человек не смог пройти обычный путь.

— Хорошо. А то я уже один раз объясняла, потом женщина решила, что заявка у меня.

— Тогда в памятке это надо написать яснее.

Вера потянулась к карандашу. В этот момент музыка оборвалась.

Сотрудник назвал службу и спросил номер обращения. Лариса прочла, запнулась на последних цифрах, вернулась к

началу. Вера показала пальцем место на экране.

— Со мной Вера Шахова, — сказала Лариса. — Я разрешаю ей спросить по этой заявке. Сама тоже здесь.

Уточнили адрес и ещё одно поле из карточки. После этого Лариса включила громкую связь.

— Обращение завершено сегодня утром, — сообщил сотрудник. — Уведомление вам доставлено.

— Да, мы его видим, — сказала Вера. — Прибор по-прежнему не работает. Можно уточнить, кто исполнил заявку и что сделали?

— Сейчас посмотрю.

На другом конце стало тихо. Потом послышался стук клавиш.

— По доступной информации обращение исполнено.

— Эта информация есть у Ларисы. Мне нужен исполнитель. Выезд был назначен?

— В сводной карточке выезд не отображается.

— А в другой можете проверить?

— Из этого рабочего места — нет. Здесь итог обработки. Если работы проводились дистанционно, посещения могло не быть.

Лариса наклонилась к телефону.

— Я не требую посещения для красоты. Пусть хоть издалека починят. Только он не работает.

— Я понимаю. Могу зарегистрировать несогласие с результатом.

— Это будет заявка на ремонт? — спросила Вера.

— Это будет запрос на уточнение результата по вашему обращению.

— Кому он поступит?

Сотрудник назвал группу сопровождения. Вера записала название на обороте памятки, оставив рядом место.

— А кто отвечает за само устройство?

— Зависит от договора обслуживания. В карточке указан класс услуги. Профильного получателя я сейчас не вижу.

Говорил он спокойно, без привычного «ожидайте» на каждый вопрос. Вера слышала, что он не торопится закончить, но ходит по тому же небольшому кругу, который был открыт на экране Ларисы. Она уже могла бы назвать сеть, потребовать старшего, сослаться на прежние проверки. Обычно после этого разговор становился длиннее и осторожнее. Иногда полезнее. Лариса просила другого.

— Запишите, пожалуйста: после уведомления об исполнении заявительница проверила устройство. Индикация есть, ожидаемого потока нет. Посещения, со слов заявительницы, не было. Просим сообщить, кому было поручено восстановление и какой результат подтверждён.

— Записываю. Номер уточнения продиктовать?

Лариса пододвинула Вере чистую салфетку. Вера взяла лист с расписанием и записала на свободном краю — на салфетке номер мог исчезнуть вместе с завтраком.

— Когда ждать ответа?

— Запрос будет передан специалисту. Точный срок профильного ответа сейчас назвать не могу.

— А срок, когда вы сообщите хотя бы о передаче?

После паузы он назвал предусмотренный срок ответа поддержки. Он выходил за пределы сегодняшнего утра.

Вера повторила его вслух, чтобы Лариса услышала. Затем спросила, можно ли сейчас соединиться с обслуживанием. Сотрудник предложил воспользоваться контактом из договора либо действующей старой операторской, которая ещё выполняла прямую передачу по этим услугам.

— То есть завершение вы подтверждаете, а кто получил работу, пока не видно?

— В моём доступе не видно, — поправил он. — Это не значит, что назначения не было.

— Поняла. Так и запишу.

Она поблагодарила, дождалась, пока Лариса завершит разговор.

Экран предложил поставить оценку. Лариса убрала окно.

— Ему-то какую ставить? Он со мной нормально поговорил.

Вера молчала. На листе у неё стояли номер уточнения и срок, но места под именем исполнителя всё ещё хватало.

— Ты это сейчас всем пошлёшь? — спросила Лариса.

— Нет.

— Я серьёзно. У нас в чате только дай. Завтра уже будет, что я задыхаюсь одна и меня бросили. Ещё квартиру сфото-

графируют. Ничего не фотографировать.

— Я не собиралась.

— Ты не собиралась, другой соберётся. Скажешь ему: вот здесь неисправность. А он мне все банки на подоконнике снимет.

На подоконнике действительно стояли банки с черенками, прикрытые от солнца полосой картона. Вера раньше не замечала, что Ларисе может быть неприятно чужое внимание к таким вещам. Для Веры фотография устройства казалась простым подтверждением. Для хозяйки в кадр попадала кухня, где она жила.

— Давайте договоримся сразу, — сказала Вера. — Сейчас я помогаю выяснить, куда передать заявку. Можно говорить о приборе, вашем обращении и о том, приходил ли кто-нибудь. Адрес — только службе, которой он нужен для обслуживания. В районный чат ничего не идёт.

— А если понадобится бумага?

— Сначала скажу какая, кому и зачем. Потом вы решите.

— И без моего рассказа на собрании.

— Без него.

Лариса взяла телефон, закрыла карточку и положила рядом с чашкой.

— Проверяй одну заявку. Я не хочу, чтобы из меня сделали дежурный пример. У меня четверг занят наблюдением, а остальные дни мои.

Вера кивнула. Ей хотелось уже позвонить Ирине, показать

несходящиеся строки, услышать знакомое короткое «спроси вот это». Но тогда пришлось бы сразу объяснять, что мать здесь пока не эксперт с поручением и не ещё один человек, которому можно передать всё с телефона Ларисы.

— Если после ремонта не захотите участвовать в дальнейшей проверке, скажете, — произнесла она. — До официальной передачи отдельно решим, что сохранять. Отправленное службе нельзя обещать забрать обратно одним нажатием.

— Вот это мне подходит. Когда заранее говорят.

Вера подвинула лист с расписанием подальше от чашек. Четверг остался отмечен карандашом. Время наблюдений они выбрали, но до памятки так и не дошли.

* * *

За окном загремела крышка мусорного контейнера. Лариса подошла, посмотрела во двор и прикрыла створку.

— Потянуло.

Запах дыма появился не сразу. Сначала Вера почувствовала сухость в горле, потом слабую горечь, похожую на запах давно погасшего костра. Через несколько секунд Лариса закрыла окно совсем.

— Вчера к обеду лучше стало. А позавчера весь день так.

Белый блок под окном продолжал светиться. Без трамвайного стука и дворовых голосов тишина от него стала заметнее.

— Вам сейчас помощь нужна? Не с заявкой — вообще. Как себя чувствуете?

— Жарко. Голова тяжёлая, но не так, чтобы врача. Воды попью, в маленькую комнату уйду. Там солнца нет.

— Может, пока побудете где-нибудь прохладнее?

Лариса посмотрела на неё.

— Где-нибудь — это где?

Вера не ответила сразу. Библиотека ещё не открылась. В школе в это время было не прохладнее, а нести туда человека ради собственного спокойствия она не собиралась. Можно было предложить соседку, но она не знала ни соседки, ни того, хочет ли Лариса сидеть у неё с утра.

— Конкретного места у меня сейчас нет, — сказала Вера. — Могу помочь узнать.

— Не надо пока. Мне бы того, кто этой штукой занимается.

— Найдём службу.

— Служба-то в договоре есть. Только номер ведёт в тот же приём.

Лариса достала из ящика тонкую папку. В ней лежали инструкция, квитанции и договор, сложенный вдоль так, что сгиб прошёл через телефон. Вера расправила лист. Домашний приточный блок обслуживался по действующему договору; аварийного обещания приехать за несколько минут в нём не было. Зато был старый контакт для уточнений и передачи профильному специалисту.

— Вот по нему попробуем.

— Он ещё работает?

— До воскресенья операторская работает штатно. В восемь её выведут. Сегодня вторник.

Лариса посмотрела на памятку.

— Тогда лучше сегодня.

Вера набрала номер, показала его хозяйке, чтобы та сверила, и включила громкую связь. На этот раз голос сообщил ожидаемое время ожидания. Лариса села ближе.

Пока шли гудки, Вера открыла школьную переписку. Электрик должен был прийти к одиннадцати; стол у розеток она обещала освободить сама. Теперь до школы оставалась дорога и меньше времени на шкафы.

Она написала завхозу: приедет к десяти тридцати, рабочее место освободит, разбор пособий перенесёт на завтра. Удалила начатое объяснение про Ларису. Для школьного дела оно ничего не меняло.

Ответ пришёл быстро: «Стол освободи обязательно. К шкафам сегодня не полезем».

Это было послабление, не отмена. Вера поставила напоминание на десять.

В старой операторской ответила женщина с низким голосом. Она выслушала Ларису, попросила номер договора и название обслуживающей организации. Не стала спорить с уведомлением, но и не сказала, что сейчас всё исправит.

— Мне нужно уточнить, у кого сегодня приём по вашему оборудованию. На линии можете подождать?

— Могу, — сказала Лариса.

Они ждали несколько минут. Вера слышала приглушённый разговор на другом конце и отдельные слова, которых не могла связать. Лариса встала, убрала масло в холодильник, вернулась. Телефон лежал между ними, удерживая обеих у кухонного стола.

Оператор снова включилась.

— Нужный дежурный пока занят. Я передам запрос на прямую связь. Вы дома будете?

— Буду.

— Контактный номер этот оставляем?

Лариса посмотрела на Веру.

— Лучше ей тоже. Она разговаривала с поддержкой и записала.

Вера назвала свой номер, затем уточнила:

— Основная заявительница — Лариса Ветлугина. Доступ и время посещения согласовывать с ней. Я могу принять ответ о том, кто занимается передачей.

— Записала. До половины десятого перезвоню по передаче. Если раньше ответит — раньше.

— Это пока не подтверждение выезда?

— Пока нет. Я не обещаю вам машину, которой не распоряжаюсь.

— Спасибо. Тогда ждём ваш ответ до девяти тридцати.

Вера записала имя оператора и время. Не мастер, не принявший ремонт специалист — пока человек, который взялся найти нужного получателя. Это было немного больше, чем

зелёный знак в карточке, но ещё не то, ради чего они звонили.

Лариса убрала договор обратно в папку.

— Тебе в школу надо.

— Надо. Я могу ждать звонка по дороге. Вы только телефон рядом держите, если будут согласовывать приезд.

— Держать буду. Но сидеть возле него до воскресенья не стану.

— До воскресенья никто не просит.

Вера сказала это и почувствовала, как легко получилось обещать за службу. Поправилась:

— Сейчас ждём до половины десятого. Дальше будем спрашивать конкретное время.

Ей оставалось передать своё дневное окно в сети. В десять она должна была просмотреть сообщения за утро и отправить подтверждённые вопросы по переходу. Валентина заранее соглашалась при необходимости принять эту часть, но не весь день.

Вера вышла в прихожую и позвонила ей.

— Можешь сегодня с десяти до одиннадцати, как договаривались? У меня возникла отдельная заявка, задержалась.

— До без десяти одиннадцать. Потом ухожу.

— Подходит. Новые сообщения отметишь, срочное направишь по контактам. Ничего сама не обещай за службы. Я после школьного дела приму обратно.

— А с приложениями?

— Только те, на которые есть разрешение. Остальные оставь мне.

— Хорошо. Передачу пришли сейчас, пока я дома.

Вера отправила короткий список незаконченных дел. Ларисиного имени в нём не было. Несколько минут ждала ответа, не убирая телефон: просьба ещё не означала, что Валентина увидела материалы. Когда пришло «приняла», закрыла переписку.

Из кухни Лариса окликнула:

— Огурцы возьми. Я тебе положила.

На стуле стоял пакет, рядом — два контейнера, приготовленные явно не для Веры.

— Это что?

— Твоё в пакете. А это не трогай, я обещала отнести.

Лариса всё ещё собиралась жить обычным вторником: убрать кухню, сходить по своим делам, дождаться оговорённого звонка. Вера вдруг поняла, что сама уже мысленно оставила её на весь день дома в ожидании бригады, которую пока никто не назначил.

— Когда вам неудобно принимать?

— С двенадцати до двух меня может не быть. Если скажут заранее — решу. И дверь без звонка пусть не ломятся.

— Передам, когда будет с кем согласовывать.

Вера надела сумку на левое плечо. Лариса открыла дверь, потом вернулась за памяткой.

— Эту пока оставишь?

— Оставлю. Мы с ней не закончили.

— Я там про четверг сама допишу. Чтобы ты опять субботу не придумала.

Вера улыбнулась.

— Сегодня выясню, кто принял работу. Если до половины десятого ответа не будет, сама позвоню. Вы ничего больше не нажимайте ради проверки. Как пользовались по инструкции, так и оставьте до разговора со специалистом.

— А если заработает?

— Скажите. Это тоже надо знать.

На лестничной площадке было прохладнее. Вера остановилась у окна между этажами и написала Ирине: «У наблюдательницы уведомление об исполнении, приточный блок по-прежнему не работает. Поддержка не назвала исполнителя. Жду обратного звонка старой линии. Можно позже спросить тебя по технической формулировке? Личных материалов пока не передаю».

Мать ответила: «Можно. Я на связи после девяти».

Вера спустилась во двор. Мужчина в рабочей куртке разгружал у магазина ящики; водитель придерживал заднюю дверь, чтобы та не хлопала от ветра. По улице прошёл автобус. Над крышами виднелись верхние этажи северного берега, чуть бледнее, чем обычно. Город не остановился, чтобы разобраться с одним домашним прибором.

Вера постояла в тени у подъезда, проверяя, включён ли звук. Старой операторской предстояло найти дежурного, ей

— дождаться ответа и успеть освободить стол в школьном кабинете. На телефоне Ларисы тем временем уже стояло «исполнено».

До воскресенья оставалось меньше пяти суток. Вера пока не знала, помог ли им старый путь: обещали только перезвонить. Но если для обычного принятия ремонта понадобится именно этот разговор, нужно было понять, чем его заменят, прежде чем со стола Ларисы уберут прежнюю памятку.

Глава 2. Не та подпись

Старая операторская перезвонила, когда Вера уже дошла до остановки. Она отошла от людей под навесом и прижала телефон к левому уху: с другой стороны тормозил автобус.

— По Ветлугиной. Вы можете сейчас оставаться на линии?

— Могу.

— Договорное обслуживание подтвердили. Я нашла дежурного у подрядчика, но он должен принять адрес. Не отключайтесь, пожалуйста.

В трубке стало тихо. Не музыка, не голос с обещанием важности её звонка — просто пустое соединение. Вера посмотрела на часы. До половины десятого оставалось двенадцать минут.

Автобус открыл двери. Женщина с сетчатой сумкой придержала их, оглянувшись на Веру.

— Поедете?

Вера покачала головой. Двери закрылись.

— Ещё раз: это приточный блок, не кондиционер? — спросила оператор.

— Приточный. Есть фильтр и подогрев. Сейчас воздух не идёт. Модель записана в договоре у заявительницы.

— Вот поэтому я и уточняю. В общей строке у меня «оборудование микроклимата». По охлаждению другой получа-

тель.

Вера услышала, как женщина кому-то сказала: «Нет, эту пока не закрывай, я держу передачу». Потом снова обратилась к ней:

— Соединю. Я останусь, пока они не подтвердят.

Мужской голос назвал службу и фамилию — Климов. Вера записала на обороте памятки. Он спросил номер договора, но у неё был только номер обращения. Пришлось добавить Ларису к разговору. Она ответила не сразу.

— Я руки мою. Подождите.

Трое ждали, пока в трубке перестанет шуметь вода. Вера смотрела на уходящий автобус и чувствовала неловкое удовольствие: теперь её вопрос держал возле телефонов сразу нескольких людей. Так можно было добиться результата. Так нельзя было устроить весь день города.

Лариса прочла номер договора, затем обозначение модели.

— Принял на сегодняшнее обследование, — сказал Климов. — Сейчас зарегистрировал наряд. Мастер будет между десятью и одиннадцатью. Позвонит перед подъездом. В это время удобно?

— Удобно. После двенадцати не обещаю.

— Записал. До приезда не вскрывайте, повторно запускать не нужно. Переносной очиститель у нас на участке есть, мастер возьмёт. Решит на месте, подходит ли как временная мера.

— А починить? — спросила Лариса.

— Сначала установить причину. Если нужного узла с собой нет, ремонт отдельно согласуем. Наряд у меня, за сегодняшний выход отвечаю я.

Вера попросила повторить номер. Оператор старой линии тоже его прочла и дождалась подтверждения.

— Тогда передача состоялась. Ветлугина — основная связь, Шахова может получить сведения о назначении. Всё верно?

Лариса сказала: «Верно».

— У меня ещё вопрос, — успела Вера. — Этот наряд новый. Можно отдельно проверить, что было по воскресному обращению?

— По своим записям посмотрим, — ответил Климов. — В сегодняшнее основание внесу, что прибор не работает со слов заявительницы с воскресенья. Но старого задания я сейчас перед собой не вижу.

— Не заменяйте его сегодняшним.

— Историю не меняем. Сегодняшний номер я вам назвал.

Оператор попрощалась первой. Последние слова прозвучали быстро; у неё, по-видимому, уже ждали. Вера осталась с Ларисой.

— Я вернусь минут на пятнадцать. Надо сохранить сообщение, если вы разрешите. И ещё — можно позвать Ирину? Она не ремонтировать. Поможет разобраться, что именно мастер подтвердит и что потом спрашивать у приёма.

— Она в твоей школе работает?

— Нет. В «Резерве».

— Я знаю, где она работает. Я спрашиваю, ты к электрику успеешь?

— Успею, если не останусь на весь осмотр.

— Тогда зови. Только мне тут комиссия не нужна.

Вера повернула назад. Под солнцем асфальт пах сильнее, чем утром. У магазина разгрузку уже закончили; работник складывал пустые ящики, и проход между ними снова стал свободным.

Ирина ответила коротко:

— К десяти подойду. Сначала получи согласие на передачу. Прибор я без мастера трогать не буду.

— Я и не прошу.

— Знаю. Говорю, на что еду.

Эта привычка матери — заранее называть предел своей задачи — всё ещё иногда звучала для Веры как осторожность после старой ошибки. Но сегодня она была удобна. Не приходилось угадывать, не превратится ли один приглашённый человек в руководителя всего происходящего.

Лариса открыла с телефоном в руке.

— Мне уже прислали. Смотри: «Принято на обследование». Вот это понятно. Не починили, а придут.

Она положила рядом с телефоном договор в потёртой прозрачной папке. Вера села на прежнее место, отодвинула блюдце с хлебными крошками.

— Можно сохранить само уведомление и историю этой заявки? Не весь телефон. Для проверки в «Резерве».

— Адрес там будет?

— Будет. Я не знаю, кому дальше потребуется его видеть. Давайте сразу у Елены спросим.

Лариса смотрела на неё, пока шёл вызов.

— Раньше ты говорила: никому не дам.

— Раньше я иногда обещала лишнее.

Елена взяла трубку на лестнице; за её голосом слышались шаги.

— Для начала — мне и назначенным экспертам, — сказала она, выслушав вопрос. — Обслуживающей организации адрес нужен для работы. При проверке записей приёма его могут видеть уполномоченные сотрудники владельца. Круг получателей и состав передачи укажем. В открытый материал адрес не пойдёт. Но обещать, что сведения никогда не потребуются для законной проверки, я не могу.

— А если я потом передумаю? — спросила Лариса.

— Новые сведения можете не давать. Участие в опросах можете прекратить. Уже полученные документы, на которые служба опиралась в работе, по вашему звонку не уничтожаются. Основания хранения я вам объясню отдельно, до официальной передачи.

Лариса сняла очки, протёрла о край блузки.

— Мне не надо уничтожать. Мне надо, чтобы с моей кухней нигде не выступали.

— Кухню не передаём, — ответила Елена. — Сейчас запишите, на что именно разрешение. Я пришлю короткую форму без общего согласия «на всё».

Вера дождалась формы. В ней можно было перечислить документы и отдельно отметить запрет публичного использования узнаваемой истории. Лариса прочла не сразу: сначала вернулась к слову «получатели», потом попросила увеличить текст. Вера не поторапливала.

Они сохранили уведомление доступной в приложении командой и сделали снимки относящихся к заявке экранов. Телефон оставался в руках Ларисы. Она сама открывала вкладки; когда сверху всплыло семейное сообщение, смахнула его, и Вера отвела взгляд.

В отдельную папку попали исходное описание, видимая история, вчерашнее уточнение и сегодняшнее «исполнено». Вера записала время копирования и то, каким способом получены файлы. Оригиналы оставались у Ларисы; копия не становилась полной историей работы службы оттого, что её удалось скачать.

— Этого хватит? — спросила Лариса.

— Чтобы задать вопрос — да. Чтобы ответить — пока нет.

На часах было без семи десять. Вера показала, куда сохранились файлы, отправила Елене только перечень для проверки и убрала телефон. Адресную папку она пока никому не пересылала.

— Мастер придёт, вы ему всё это показывайте, — сказала

она. — Но сначала пусть прибор посмотрит.

— Он для этого и идёт.

Лариса произнесла это без раздражения, и Вера услышала, сколько успела дать указаний человеку, который сам заключил договор и два дня добивался ремонта.

В дверь позвонили. Ирина стояла на площадке с небольшой сумкой, без приборного чемодана.

— Можно?

Лариса отступила.

— Входите. Обувь не снимайте, здесь всё равно мыть.

Вера объяснила, где договор и какое время обещал мастер.

— В половине одиннадцатого мне надо быть в школе. Я сейчас пойду.

— Иди, — сказала Ирина. — Я останусь на осмотр, если Лариса не против.

— Не против. Только вы обе потом уйдите. Мне ещё собираться.

***

Мастер пришёл в десять двенадцать. Ирина услышала звонок не сразу: кухонный холодильник как раз включился, и короткий высокий звук затерялся в ровном шуме справа. Лариса уже шла открывать.

Мужчина внёс складную подставку, сумку с инструментом и коробку переносного очистителя. Представился Станиславом, показал удостоверение и на экране рабочего

устройства — сегодняшнее назначение.

— Сначала осмотр. Коробку пока не распаковываю: может, не понадобится.

Ирина отодвинула стул от окна.

— Я Шахова, технический эксперт. По приглашению заявительницы. В вашу работу не вмешиваюсь, мне нужны будут границы заключения.

— В акте запишу.

Он не спросил, из какой она службы, пока не закончил раскладывать инструмент. Ирина оценила это. У него был свой порядок, и чужая известная фамилия не должна была его менять.

Лариса показала зелёную лампу.

— Вот так с воскресенья. Я скорость меняла. Сначала думала, забилось чем-нибудь.

Станислав сверил модель и заводской номер с договором, выслушал, как остановился прибор и не было ли запаха или постороннего звука. Проверил выбранный режим. У выходной решётки подержал прибор для измерения потока, затем показал Ларисе показание.

— Подачи нет. Сейчас отключаю питание и открываю.

Он сделал снимки самого блока и его маркировки, спросив разрешение для акта. Лариса разрешила снимать оборудование, но попросила не захватывать комнату. Мастер сдвинул в сторону край занавески и выбрал другой угол.

Под крышкой оказалось меньше пыли, чем ожидала Ири-

на. Фильтр меняли недавно; отметка нашлась в бумажной карточке обслуживания. Станислав проверил свободный ход крыльчатки, соединения, потом подключил измерительные щупы по своей схеме. Ирина отошла, чтобы не заслонять свет.

Из окна было видно, как по двору идёт почтальон с сумкой на колёсах. Он остановился у соседнего подъезда, достал бутылку воды. Здесь, в комнате, воздух казался неподвижным даже рядом с открытым корпусом — сама видимость ремонта ничего пока не меняла.

Станислав вернул питание для проверки, посмотрел на прибор, отключил снова.

— Команда на пуск приходит, питание узла в пределах. Вентилятор не запускается. Заменять будем моторный модуль в сборе. Здесь его по частям не ремонтируют.

— Причину внутри модуля установили? — спросила Ирина.

— Нет. На месте установлено, что модуль не отрабатывает при исправном питании и команде. Внутреннюю причину — после стенда, если понадобится. В акте так и будет.

— Подойдёт.

Лариса стояла у двери.

— А почему он тогда зелёным светит?

— Управление включено. Это не лампа «воздух идёт».

— В инструкции она называется рабочей.

Мастер взял инструкцию, нашёл страницу и положил так,

чтобы Лариса могла читать рядом.

— Вот: готовность управления. Согласен, без этой страницы легко понять иначе.

Ирина посмотрела на зелёную точку. За ней не было ни обмана, ни обещания — только узкое состояние одной части прибора. Обещание появилось в другом месте, на телефоне, и они пока не знали, чем его обосновали.

Станислав вызвал Климова. Нужного моторного модуля в машине не было. Дежурный проверял склад; ожидание заняло несколько минут. Лариса ушла на кухню, вернулась с водой в трёх стаканах.

— До четырёх подтвердим наличие и время ремонта, — сказал Станислав после разговора. — Дежурный записал за собой. Не «ждите когда-нибудь»: сегодня до шестнадцати вам сообщат, есть ли модуль и на когда назначен выход. Если нет, скажут срок поставки.

— Сегодня работать не будет?

— Сегодня восстановление пока не обещаю.

Он записал это в наряд. Лариса нахмурилась, но кивнула: ей по крайней мере не предлагали верить зелёному значку.

— Что можете дать до замены? — спросила Ирина.

— Очиститель. Он работает с комнатным воздухом, задерживает часть частиц дыма. Притока не даёт и не охлаждает.

Мастер посмотрел на окно, на розетку, на свободное место у стены. Попросил убрать низкую подставку с цветком.

Лариса перенесла её сама, прежде чем Ирина успела помочь.

Очиститель поставили так, чтобы не перекрывать вход воздуха и не тянуть провод через проход. Станислав проверил фильтр, включил прибор, показал два режима. На сильном разговор стал хуже слышен; Ирина видела, что он продолжает говорить, но потеряла окончание фразы.

— Повторите, пожалуйста. Лицом ко мне. Правое ухо плохо слышит.

Он повернулся и убавил скорость.

— На ночь можно этот режим. Но если в комнате жарко, очиститель температуру не снизит. И свежий воздух он не заменяет. Рекомендации по проветриванию — с учётом уличного дыма, вот памятка городской службы. Я не буду вам советовать держать окно закрытым целый день только потому, что поставил прибор.

— Запишите это в акте передачи, — попросила Ирина. — Что именно заменяет и чего не делает.

Слуховой аппарат перестал поднимать шум так резко, но тонкий свист справа остался. Ирина не стала поправлять его при всех. Придвинулась ближе к столу, где мастер заполнял документ.

Станислав дал Ларисе попробовать управление. Она выключила очиститель, подождала и включила снова. Воздух у решётки пошёл сразу.

— Вот когда работает, я и без лампочки понимаю, — сказала она.

— У основного после ремонта тоже поток проверим. Не только запуск.

Мастер показал памятку о жаре и дыме, уточнил, есть ли у Ларисы место, куда она может уйти, если в квартире станет хуже. Она ответила, что днём собирается к знакомой, а сейчас ей достаточно остаться в маленькой комнате. От медицинской консультации отказалась: новых жалоб не было. Станислав не спорил, лишь оставил рядом номера, по которым обращаться при ухудшении самочувствия.

Ирина убедилась, что в записи нет слов «условия безопасны». Инженер не мог удостоверить здоровье Ларисы и пригодность квартиры одним осмотром вентилятора.

— Теперь про прежнюю работу, — сказала она. — Вы по нашей просьбе посмотрели историю?

Станислав открыл служебную карточку устройства.

Последнее посещение относилось к замене фильтра и проверке в начале лета. Он показал дату, состав работ и подпись Ларисы. Та узнала мастера по фамилии: приходил другой.

— После этого у нас по данному блоку выездов нет. Сегодняшний получили утром.

— Дистанционная проверка могла быть у вас? — спросила Ирина.

— У нашей выездной службы — нет. Есть поддержка поставщика и единый приём. Кто смотрел оттуда, по этой карточке я не скажу. Климов запросил архив входящих нарядов

за эти дни, ответ приложит.

— Тогда не пишите «ранее никому не назначалось». Пишите за свою службу и проверенный период.

Он поднял на неё глаза.

— Я чужое и не подписываю.

— Хорошо.

Ирина почувствовала, что сказала лишнее. Привычка заранее ограждать формулировку иногда мешала увидеть, что перед ней человек, который уже держал эту границу сам.

Лариса принесла телефон и положила рядом с рабочим устройством мастера. На одном экране стояло сегодняшнее обследование с незавершённым ремонтом. На другом — благодарность за пользование единым приёмом.

— А вот здесь кто за вас расписался?

Станислав прочёл сообщение.

— Здесь нет нашей подписи.

— Но написано, что исполнено.

— Написано. Только не нами.

Он не отодвинул телефон с обидой, а попросил открыть подробности. Лариса сама нажала. Внизу значился отправитель — единый приём, рядом номер обращения. Ни перечня работ, ни фамилии мастера, ни ссылки на акт посещения там не оказалось.

— Как у вас выглядит подтверждение? — спросила Ирина.

Станислав показал прежний акт по этому же прибору. В

нём были номер наряда, организация, работник, проверенные функции и результаты. Ларисина подпись стояла возле получения экземпляра и замечаний, а не под пустой строкой «всё исправно».

Ирина сначала хотела записать: «Подтверждение ремонта без выезда». Теперь зачеркнула первое слово и написала: «Уведомление приёма об исполнении».

От удобного подозрения пришлось отказаться. Не было пока ремонтника, который сидел в машине и приписал себе посещение. Был документ другой службы, с другим номером и неизвестным основанием. Если требовать от Станислава объяснить его, они потратят время так же бесполезно, как если бы попросили оператора сменить двигатель.

— Сведения о том, кто сформировал уведомление, запросим у приёма, — сказала она. — Ваш акт нужен о сегодняшнем состоянии.

— Я подпишу: подача воздуха отсутствует, требуется замена модуля, установлен временный очиститель. Ремонт не завершён.

— И контроль после замены.

— Есть в работах.

Лариса прочла акт медленно. У строки о временной мере остановилась.

— Это мне потом не придётся доказывать, что я не согласилась оставить коробку навсегда?

— Здесь срок временного пользования и отдельная неза-

вершённая работа, — ответил мастер. — Коробка вашу заявку не закрывает.

Он развернул экран, увеличил нужный фрагмент. Лариса проверила его ещё раз и подтвердила получение.

Ирина получила разрешённую копию акта осмотра, карточку временной выдачи и номер нового наряда. Отдельно отметила, что рассказ о непосещении принадлежит Ларисе, сведения об истории — подрядчику, а проверку состояния мастер выполнил сегодня. Эти части хорошо согласовывались, но ни одна не позволяла увидеть все назначения единого приёма.

Станислав собрал инструмент. Неисправный блок оставил отключённым по указанному в акте порядку, на корпус прикрепил бирку. Перед уходом ещё раз попросил Ларису назвать, кого она ждёт и к какому часу.

— До четырёх звонит Климов. Говорит про модуль и ремонт. Очиститель не вместо ремонта, — перечислила она. — Вы меня как ученицу не проверяйте, я поняла.

— Тогда всё. Мне важно, чтобы у нас одинаково осталось.

Он забрал пустую коробку и сложенную подставку. Ирина проводила его к двери, вернулась за сумкой.

— Я тоже пойду.

— Правильно. Мне надо переодеться. Вера сказала, зайдёт на несколько минут после школы. Вы уж вместе обратно не приходите.

Ирина улыбнулась.

— Не придём.

В комнате теперь был слышен ровный вентилятор очистителя. Он давал настоящее движение воздуха, но возле окна по-прежнему стоял неработающий приточный блок. Ирина сфотографировала с разрешения Ларисы только бирку с номером наряда — так, чтобы в кадр не попала ни одна лишняя вещь.

***

Вера успела освободить школьный стол к приходу электрика. Коробки с пособиями она перенесла не в соседний кабинет, как собиралась, а на нижние полки шкафа. Бумажная модель молекулы зацепилась за ручку, и одно белое звено осталось у неё в ладони.

— Это важное? — спросил электрик.

— Да. Но сегодня может полежать отдельно.

Она убрала деталь в ящик, показала розетки, которые нужно проверить, и осталась только до тех пор, пока он уточнял расположение мебели. В десять сорок семь Вера приняла обратно сетевые дела у Валентины. Та успела разобрать утренние сообщения, но два приложения оставила закрытыми — разрешение на передачу было неясным.

— Я сейчас ухожу, — сказала она. — По одному вопросу ответ обещали после обеда.

— Приняла. Дальше я.

Вера не попросила ещё полчаса. Ей хотелось успеть к Ларисе до двенадцати, а это уже было её собственным неудоб-

ством, не долгом Валентины.

У подъезда она встретила Ирину. Мать сидела на скамейке в узкой полосе тени и читала акт на телефоне.

— Ты ждёшь меня?

— Нет. Елене составляю перечень. Наверху мешать не стала.

— Что там?

Ирина объяснила неисправность, временную выдачу и срок ответа Климова. Потом показала два номера: обращения и нового наряда.

— Уведомление от приёма. Подписи мастера там нет. Его сегодняшнее заключение — отдельно.

Вера перечитала формулировку о подаче воздуха. Утреннее раздражение, которому так хотелось найти человека, подписавшего небывший ремонт, осталось без адресата.

— Значит, мы ещё даже не знаем, что они считали исполнением.

— Да. И по прежним назначениям пока только сведения этого подрядчика. Других не проверяли.

— Зато сегодня получилось.

Вера сказала это и сразу услышала, как фраза просит одобрения. Позвонила, не отступила, привела специалиста. Теперь в квартире стоял работающий прибор, а не только светящаяся лампа.

Ирина убрала телефон.

— Сегодня появился тот, кто отвечает за ремонт.

— Я знаю. Просто… приятно, когда после твоего звонка что-то двигается.

— Приятно.

Мать не стала объяснять, почему к этому нельзя привыкать. Вера села рядом, положила сумку на колени. Пакет с огурцами до сих пор лежал внутри; она забыла вынуть его в школе.

— Но я не могу каждой заявке добывать своего Климова. И Лариса не должна сначала помогать нашей сети, чтобы потом мы помогли ей.

— Тогда запрос не про твой звонок. Про переход от просьбы к работе.

— Сформулируй.

— Кто принял обязанность по исходному обращению. Какой результат подтвердил. И какое событие позволило сообщить Ларисе об исполнении.

— Без «кто виноват»?

— Пока без. Сначала найдём, что подписывали.

Вера набрала три вопроса. Ирина просмотрела их, убрала слово «ремонт» из первого: в исходном обращении могла быть назначена диагностика, и именно это предстояло выяснить.

— Елене отправишь ты, — сказала она. — От сети запрос. С Ларисой тоже остаёшься ты, если она согласна. Мне — техническая часть.

— Не надо всю сеть подключать.

— Я не предлагаю.

Вера кивнула. Ей уже не приходилось отвоёвывать у матери собственное место. Гораздо труднее было не расширить его самой.

Наверху Лариса открыла в другой блузке. На стуле стояли два утренних контейнера, теперь в сумке.

— Пять минут у меня есть. Собрания не будет.

— Не будет. Я принесла перечень того, что просим передать.

В комнате шумел очиститель. Вера подошла к нему, но Лариса перехватила её движение:

— Не крути. Мне так удобно.

Вера отдёрнула руку. Она вовсе не собиралась менять режим — только хотела почувствовать поток. Всё равно получилось бы, что очередной пришедший проверяет то, чем Лариса уже научилась пользоваться.

Они сели на кухне. Вера положила телефон на стол.

— Можно продолжить проверку, почему пришлось обращаться ещё раз? Не для публикации. В «Резерв» уйдут копия уведомления, то, что сохранили из карточки, договорная часть об обслуживании и сегодняшние документы. Ваше разрешение — вместе с перечнем.

— А если починят завтра?

— Проверку можно продолжить и после ремонта. Но вы можете больше не участвовать в разговорах.

— Само обращение пусть проверяют. Мне интересно, за

что они спасибо сказали. Только не надо потом: «А вот Лариса Ветлугина благодаря нам…»

— Не будет.

На этот раз Вера знала, что именно обещала. Не чужую сохранность на все годы и не поведение всех служб — собственное использование имени.

Лариса прочла состав передачи. Разрешила передать заключение осмотра и сведения о работах, но попросила не включать весь договор: там были ненужные для вопроса платёжные данные. Вера связалась с Еленой текстом. Та подтвердила, какие страницы и поля нужны, и предложила оставить полный экземпляр у владелицы до предметного запроса.

— Так лучше, — сказала Лариса. — А то принесёшь одну жалобу, потом всю жизнь к ней приложишь.

Вера закрыла лишние страницы, сохранила согласованный комплект отдельно. К нему добавила краткую запись: уведомление увидела лично, отсутствия потока технически не измеряла, со слов Ларисы посещения не было. Сегодняшний акт говорил о состоянии прибора на момент осмотра; он не мог задним числом удостоверить всё воскресенье и понедельник.

— Вы сегодня поедите нормально? — спросила Вера, увидев на столе только чашку.

Лариса посмотрела на контейнеры.

— Я с этим к человеку иду. Там и поем.

— Поняла.

— Не всё надо превращать в вопрос.

Вера улыбнулась, хотя замечание задело. Ей хотелось получить ещё одно подтверждение: помощь была нужна, её участие не мешало, всё сделано правильно. Лариса вместо этого застегнула сумку и пошла искать ключи.

Проверять больше было нечего. Вера убрала телефон.

— До четырёх ждёте ответ службы. Если захотите сообщить мне — напишите. Самой звонить вам каждый час не буду.

— Вот и хорошо. А про четверг не забудь узнать.

— Про вход у администратора. Помню.

Вера вышла первой и придержала дверь, пока Лариса запирала. На лестнице та остановилась, переложила сумку в другую руку.

— Огурцы-то не свари там.

— Они со мной всё утро.

— Бедные.

Лариса пошла вниз, не дожидаясь ответа. Вера осталась у окна между этажами и открыла служебный адрес «Резерва».

Запрос получился короче утренних разговоров. Конкретное обращение, разрешённые материалы, три вопроса. Отдельно — уже принятое новое задание, временная мера и незавершённый ремонт со сроком следующего ответа. Ни просьбы забрать управление наблюдателями, ни требования проверить всю городскую базу она не добавила.

Перед отправкой Вера перечитала первую строку. Там стояло: «Прошу провести ограниченную проверку оснований сообщения об исполнении и передачи обращения профильному получателю».

Она нажала «отправить».

Елена ответила через несколько минут: комплект получен, состав будет проверен и зарегистрирован; основание доступа к записям служб она оформит отдельно. Эта короткая оговорка не задерживала мастера и не отменяла сегодняшнего наряда. Помощь уже шла своим путём.

Вера сложила лист с утренними записями. На сгибе оказалась фамилия Климова, ниже — шестнадцать часов. Теперь она знала, кому Лариса сможет позвонить, если ответа не будет. Старое уведомление обещало больше, но подобного имени рядом с ним пока не нашлось.

Глава 3. Все сообщения на месте

В описи было шесть позиций, а вложений — семь.

Елена не стала удалять лишнее. Открыла перечень рядом с папкой и позвонила Вере.

— Седьмой файл — что это?

— Оборот акта. Там ограничения очистителя. Я отдельно сняла, иначе мелко.

— В перечне он не назван.

— Сейчас поправлю.

— Пришли дополнение. Первый перечень не меняй.

Из трубки донёсся короткий стук, будто Вера положила что-то на парту. Елена узнала школьный звук раньше, чем дочь Ирины сказала:

— Я ещё в кабинете. Минуту.

На столе в депо лежали два бумажных журнала. Один Елена закончила весной; новый пока легко раскрывался на нужной странице. Она вписала время получения, отправителя и состав, затем оставила строку для дополнения. Это были не материалы, которые «Резерв» собрал на месте. Вера передала сделанные с разрешения Ларисы копии. Их предстояло сопоставить с записями владельцев.

Ирина сидела напротив и читала акт Станислава. На фотографии край листа уходил в тень.

— Последнюю строку я видела, — сказала она. — После

замены проверка подачи.

— В твоей записи это будет отдельно. Сам акт попросим у подрядчика.

— Думаешь, не совпадёт?

— Хочу получить его от того, кто оформил.

Ирина кивнула и подвинула свою короткую записку. Елена прочла: присутствовала при обследовании по приглашению заявительницы; измерения выполнял профильный специалист; приточный блок после проверки оставлен отключённым. Ни вывода о причинах воскресного отказа, ни предположения о том, кто закрыл обращение.

В прошлом Ирина принесла бы вместе с таким листом уже готовый порядок действий для трёх служб. Теперь внизу стоял один вопрос: «Какое событие удостоверяло результат до сегодняшнего осмотра?»

— Этого достаточно для предмета проверки, — сказала Елена.

— А для помощи?

— Она уже идёт. Наше согласование Климову не нужно.

У двери появился Тимур с коробкой кабельных наконечников. Посмотрел на занятый стол и поставил коробку на подоконник.

— В старом транспортном порядке был доступ к связанным заданиям. Нельзя по нему запросить?

— Он относился к той проверке и к тем владельцам данных.

— То есть опять с начала.

— Не с начала. Но с новым основанием.

Он остался у окна, перебирая в коробке пакетики. Елена повернула к нему экран: на нём был не новый большой регламент, а страница с номером Ларисиного обращения.

— Не весь единый приём. Получение этого сообщения, его путь, назначения, основание уведомления. Срок — сегодня дать доступ к цепочке, потом определить, чего не хватает. Владелец приёма участвует, заказчик устанавливает обязанность предоставить записи. Не мы сами себе.

— Конфигурацию тоже? — спросила Ирина.

— В пределах применённого к случаю. И сохранить прежнюю, если сегодня что-нибудь изменят.

Елена набрала название муниципального подразделения, отвечавшего за переход. Сотрудницу там она знала по согласованиям, но нынешнего дела та ещё не видела.

— У нас частная претензия или проверка готовности? — спросила сотрудница, открыв присланный проект.

— Сейчас — конкретное обращение и основания сообщения о результате.

— Тогда зачем версии программного обеспечения?

— Чтобы после воскресенья можно было проверить не только то, что будет работать после воскресенья.

На другом конце помолчали. Послышались клавиши.

— Выезд уже состоялся?

— Да. Временная мера предоставлена. Ремонт открыт.

— Я поставлю срочное рассмотрение. Но к общей базе жителей доступ не согласую.

— Я его не прошу.

В проект вернулась правка: вместо «данные обработки обращений» — «относящиеся к указанному обращению данные обработки». Елена приняла её. Затем убрала из стандартного приложения пункт о предоставлении учётных записей экспертов без ограничения перечня разделов. Эта удобная формула сразу дала бы больше, чем требовалось, а потом позволила бы оспаривать всё полученное.

Вера прислала дополненную опись. Следом пришло сообщение: «Лариса ушла по своим делам. Дополнительных разговоров до двух не обещала».

Елена ответила: «Повторного опроса сейчас не требуется».

В журнале появились три отдельных источника. Сообщение Ларисы о том, что никто не приходил. Наблюдение Веры, не измерявшей поток. Копия профильного акта о сегодняшнем состоянии. Вместе они давали основание проверить старое уведомление, но ещё не показывали, что происходило внутри приёма.

Пока ждали согласования, Ирина принесла из комнаты отдыха тарелку и поставила рядом с ноутбуком.

— Поешь. Потом они позвонят одновременно.

На тарелке были хлеб, сыр и огурцы, нарезанные неровными ломтями.

— Это откуда?

— Вера оставила. Сказала, весь город с ними объехала.

Елена взяла ломоть. Огурец успел нагреться, но хрустел.

Телефон действительно зазвонил, прежде чем она доела. Сотрудница заказчика сообщила номер поручения, назвала ответственного за предоставление данных и попросила проверить окончательный состав.

В нём были согласованные получатели, предметный просмотр, заверенные владельцами выгрузки и сохранение применённых версий. Посторонние записи исключались; если связанная запись содержала сведения другого человека, владелец должен был предоставить относящуюся к делу часть и отметить изъятие. Самостоятельно копировать рабочие накопители экспертам не разрешалось.

Елена прочла пункт о текущей помощи:

— Здесь «после завершения проверки». Уберите. Это относится к отчёту, не к ремонту.

— Шаблонная строка. Исправим.

Она дождалась исправленного экземпляра и только тогда отправила подтверждение. Копии уведомления и акта ушли в предусмотренное контрольное хранилище, оригиналы остались у владельцев. Елена записала полученные номера, закрыла журнал резинкой.

— Ракитина ждёт в приёме, — сказала она. — Поеду.

— Мне с тобой? — спросила Ирина.

— Пока нет. Если будут вопросы по осмотру, позвоню.

Дарье нужен доступ следом за мной, не вместо меня.

Ирина забрала тарелку. Елена допила тёплую воду и вышла, оставив на столе рабочую копию программы. Из бокса донёсся голос Тимура: он просил не включать удлинитель, пока не заменит разъём. Эта работа не имела отношения к Ларисе и не остановилась из-за её обращения.

* * *

В едином приёме было прохладно только до поворота коридора. Дальше дверь в рабочий зал стояла открытой, и воздух смешивался с уличным теплом. На скамье сидел мужчина с папкой; он положил на колени кепку и прижимал ею талон.

У стойки сотрудница объясняла женщине, что повторно вводить адрес не нужно.

— Он сохранился. Покажите, что изменилось.

Женщина потянула телефон к себе, нашла нужный экран. Очередь за ней не двигалась, но никто не торопил.

Зоя Матвеевна Ракитина встретила Елену у двери служебной части. Невысокая, в светлой блузке с закатанными рукавами, она держала под мышкой тонкую папку. В её кармане вибрировал телефон. Ракитина посмотрела на вызов, сбросила и отправила короткий ответ.

— Нестерова? Проходите. Поручение получила. На действующем месте смотреть не будем, там сейчас поток.

Она провела Елену мимо ряда столов. На одном сотрудник разговаривал в гарнитуру и одновременно показывал

коллеге пальцем на строку. На другом лежала записка «перерыв до 12:35». Ракитина остановилась, увидев свободное кресло возле стойки.

— Подмену на окно дали?

— Через пять минут.

— Тогда людей пока сюда не направляйте. Пусть берут талон на соседнее.

Она сказала это без раздражения и пошла дальше.

В маленькой комнате для разбора обращений стояли три стула. Один занимали коробки с бумажными памятками. Ракитина сняла верхнюю, заглянула на обложку и переставила всё на пол.

— Эти ещё не выдавали, — сказала она. — По номеру ждём окончательного ответа.

Елена села, поставила журнал перед собой.

— Мне тоже нужен будет ответ по номеру. Но сегодня начнём с Ветлугиной.

— Возможно, разошлись адресные справочники. У нас недавно меняли обозначения корпусов. В пользовательской карточке одно, в обслуживании другое.

— Проверим.

Елена не стала говорить, что уже слышала похожее объяснение в другом деле. Там адресная связь действительно менялась; здесь пока был только возможный путь проверки.

Сотрудник, пришедший с ноутбуком, представился администратором обмена. Ракитина передала ему номер поруче-

ния.

— Только согласованный случай. Соседние записи не открывайте.

Он подключил экран, проверил права и вывел карточку. Елена положила рядом распечатку, полученную от Веры.

Первым совпал пользовательский номер. Затем фамилия и идентификатор заявительницы. Адрес пришлось развернуть из сокращённой строки: дом, квартира, часть города. Администратор открыл справочную запись помещения.

— Здесь актуальная? — спросила Елена.

— Да.

— Нужна та, которая использовалась при приёме.

Он вернулся на предыдущий экран и выбрал сохранённые реквизиты входящего сообщения. Адрес оказался тем же. Елена сверила его с разрешённой договорной страницей. Ничего не было перенесено на другую квартиру; различие между кратким и полным написанием улицы не меняло объекта.

— Выгрузку реквизитов с указанием источника, — сказала она. — Не только снимок сегодняшнего экрана.

Администратор отметил пункт.

Потом открыли текст первого обращения. Ракитина читала стоя, чуть наклонив голову.

— Приточный блок. Да, класс услуги общий, но устройство указано.

— И уточнение, пожалуйста.

В карточке появился понедельничный текст. Елена сравнила его с копией Ларисы. Та же последовательность фраз, то же сообщение о том, что прибор по-прежнему не работает. Ни последняя строка, ни описание неисправности не исчезли. В служебном представлении рядом с текстом была квитанция входного шлюза.

— Это квитанция доставки в приём? — спросила Елена.

— Да. Сообщение принято, проверку формата прошло.

— А в рабочую историю оно попало целиком?

Администратор открыл исходную запись, затем её отображение в истории. Он не стал ограничиваться ответом «да»: прокрутил обе до конца. Уточнение сохранялось в обеих.

Елена почувствовала короткое облегчение, непропорциональное находке. По крайней мере, не требовалось снова доказывать, что человек написал именно то, что написал. Она отметила результат и сразу вычеркнула из списка незакрытых вопросов потерю текста на входе.

— Все сообщения на месте, — сказал администратор.

— В этом случае — да.

Ракитина села на край свободного стула.

— Значит, связь сработала.

— Приём сработал, — уточнила Елена. — Теперь покажите, кто принял работу.

Администратор убрал руку с мыши.

— Назначения в другом разделе. Здесь доставка и история.

— Откройте другой.

— Я могу показать передачу. Принятие — у службы-получателя.

Он позвонил коллеге и попросил подключиться к просмотру. Пока ждали, в коридоре раздался сигнал вызова. Кто-то дважды повторил фамилию, потом шум удалился.

Ракитина взяла со стола распечатку уведомления.

— Жительница считает, что мы сообщили о ремонте.

— Она получила «обращение исполнено», — сказала Елена. — Какой результат вы этим удостоверили, ещё предстоит установить.

— Для неё главное, чтобы блок работал.

— Сейчас он не работает. Но это другой вопрос, по которому уже есть наряд.

Ракитина положила лист ровно перед ней.

— Я не возражаю против проверки. Только прошу не отвлекать операторов на объяснение устройства программы. Они его не знают.

— Поэтому я и не спрашиваю у них.

Пришёл руководитель дневной смены. Он открыл отдельный реестр, поискал по пользовательскому номеру и получил несколько строк, часть из которых относилась к сегодняшнему утру.

— Вот подрядчик, Климов. Принято на обследование.

— Это новый наряд, — сказала Елена. — Нужны предшествующие назначения.

Руководитель смены перешёл к внутренним идентификаторам. Елена записала их вместе со связью с пользовательским номером. Впервые за весь просмотр уверенность ответов изменилась: сотрудники уже не могли просто прочесть готовое поле. Требовалось установить, где заканчиваются их собственные записи.

— Давайте отделим сегодняшний путь, — предложила она. — Он нужен нам для сравнения, но не должен закрыть собой предыдущий.

Ракитина посмотрела на часы.

— Я освобожу вам эту комнату до трёх. Получателей соберём по служебной связи. Если кому-то надо будет выйти на работу, продолжим по письменному ответу, не держите их.

— Подходит.

Она ушла, прихватив коробку памяток. Администратор остался за ноутбуком. Елена попросила его сначала составить полный перечень получателей по выбранной цепочке, а уже потом открывать каждый журнал. Ей не хотелось к вечеру обнаружить ещё одну службу, которую утром просто забыли спросить.

* * *

В перечне оказалось три места, где могла остаться запись о принятии: внутренняя группа приёма, технический центр дистанционной поддержки и профильный подрядчик.

Это не были три ремонтные бригады. Руководитель смены сразу показал различия в назначении очередей, а Елена

попросила включить их в пояснение к выгрузке. Одна строка обозначала получение сообщения подразделением, другая — техническую операцию, третья — поручение на обследование. В кратком списке все выглядели почти одинаково.

Первым ответил технический центр. На экране связи появился мужчина в комнате без окон.

— По этому идентификатору есть сеанс поддержки, — сказал он. — Выездных заданий наш центр не выдавал и не принимал.

— Что подтверждает ваша запись?

— Выполнение дистанционной операции. Точный состав дам в выгрузке. Заключения о ремонте здесь нет.

Елена не стала расспрашивать его о показаниях оборудования: это было для Ирины и Дарьи. Ей требовалось понять, мог ли в этой службе существовать наряд, которого не видел подрядчик.

— Есть другой журнал, куда поступают задания на работу по адресу?

— Для этого класса — нет. Если нужна выездная работа, передаём в приём для назначения. Могу приложить действовавшую схему и ответ по всем идентификаторам из вашего списка.

— Приложите. И сохраните исходную запись операции.

Потом подключился Климов. Он говорил с телефона, и Елена слышала за его спиной шум склада.

— Архив подняли. До сегодняшнего утра по этому обра-

щению поручений у нас нет. Есть летнее обслуживание, которое уже смотрели.

— Вы искали только по номеру обращения?

— По нему, по договору, адресу и устройству. Входящие по всем нашим каналам за эти дни проверили. В том числе то, что не приняли.

— Отдельно укажите непринятые. Пустой список принятых не отвечает на вопрос, присылали ли вам вообще.

— Понял. По этому случаю входящих до утра тоже нет.

Сегодняшний наряд нашёлся и в реестре приёма, и у подрядчика. Совпали связанный номер, получатель, Климов и подтверждение принятия. Акт Станислава пришёл отдельным файлом с оборотной стороной, которую Вера сняла утром. Елена сверила состав; ограничения временного очистителя сохранились.

— По моторному модулю вы до четырёх отвечаете Ларисе? — спросила она.

— Да. Склад ещё проверяет замену. Я ей сообщу, даже если не подтвердят.

— Хорошо. Это в нашу проверку не переносите, срок ваш.

Климов отключился. Руководитель смены показал служебные записи внутренней группы. До сегодняшнего утра отдельного принятия работ по восстановлению блока в них не было. Чтобы не ограничиться поиском по одной видимой карточке, они прошли по связанным идентификаторам и сверили перечень исходящих передач. Другого профиль-

ного получателя в этой цепочке не оказалось.

Елена записала вывод не сразу. Вернулась к схеме маршрута, проверила, что ответили все названные владельцы, и только потом открыла форму промежуточного заключения.

В дверь заглянула Ракитина.

— Получили?

— Почти. Нужен подписанный состав поиска по внутренним назначениям.

— Сделают сейчас.

Ракитина поставила на стол два стакана воды. Один оказался тёплым, другой ещё хранил прохладу кулера.

— Берите холодный. Я всё равно не успеваю выпить.

Елена взяла тёплый. От долгого чтения мелких полей болели глаза. Она сняла очки и на несколько секунд закрыла лицо ладонями.

— Что у вас выходит? — спросила Ракитина.

— Исходный текст и уточнение поступили полностью. Адрес и заявительница верные. Прежнее принятое задание на восстановление в проверенной цепочке отсутствует. Подтвердили по реестру и всем указанным получателям. Сегодняшний наряд есть.

— То есть индивидуально исправили.

— Принятие исправили. Ремонт ещё не закончен.

— Вы понимаете, о чём я. Случай уже у исполнителя. Можно дальше разбирать без срочного режима.

Елена надела очки.

— Для Ларисы сейчас есть ответственный. Но у нас осталось утреннее сообщение об исполнении. Если вы через пять дней уберёте старую передачу, кто обнаружит следующее такое расхождение?

— До переключения четыре с лишним дня. Мы не отключаем службы, мы меняем приём.

— Тогда покажем, что именно передаём.

Ракитина отвела стакан от края стола.

— Вы хотите остановить переход из-за одной карточки?

— Я хочу закончить проверку одной карточки. Оснований требовать остановки всего перехода у меня сейчас нет.

После этого Ракитина села. Разговор стал тише, без прежней необходимости отвечать за весь зал.

— Полную историю нам выгрузят. Но технический разбор займёт время.

— Дарья Белых готова начать сегодня. Ей нужен просмотр переходов и относящихся к ним записей. Не права оператора и не чужие обращения.

Администратор поднял голову.

— Времена там из разных источников. Если выгрузить одной таблицей, две строки могут оказаться не в том порядке.

— Не исправляйте их вручную, — сказала Елена.

— Я не собирался. Можно привести к одному виду.

— Добавьте приведённое время отдельным полем, если есть основание. Исходное оставьте. И источник, часовые настройки, точность. Где не можете установить — так и ука-

жите.

Она уже видела, как аккуратная таблица способна уничтожить полезное расхождение. Не злым умыслом: человек приводил строки в порядок, следующий принимал этот порядок за историю события.

— Для последовательности есть связанные номера, — сказал администратор. — Они сохранятся.

— Их тоже включите. Дарья будет восстанавливать переходы, а не выбирать удобную сортировку.

Елена отправила ей короткое сообщение: доступ к тексту и адресным реквизитам проверен; потери нет; прежнего принятого задания не найдено по согласованной цепочке; технические состояния ещё не разобраны. Просила не начинать с общей выгрузки на экране — сначала получить состав и описание источников.

Дарья ответила, что выезжает.

Оставалось сохранение версии. Текущую конфигурацию администратор мог выгрузить сам, но применённый пакет находился у технического сопровождения. Елена попросила не ставить в акте одинаковые слова напротив двух разных вещей.

— Нам нужна не просто нынешняя версия, — сказала она. — Нужна ссылка из записи исходного завершения и тот пакет, на который она указывает. Если они совпадают, подтвердите совпадение.

— Запрос сопровождению уже ушёл.

— И пользовательское представление. То, из чего было сформировано уведомление на то время.

Ракитина нахмурилась.

— Изменения до вашей проверки запрещены?

— Нет. Если требуется исправить работу, исправляйте. До изменения сохраните применённый состав, отметьте время и основание. Я не прошу оставить неисправный порядок ради эксперимента.

— Тогда так и напишите.

Елена внесла фразу в лист передачи. Ракитина прочла её, согласовала сохранение и назвала сотрудника, отвечавшего за контрольный комплект. Техническое сопровождение подтвердило получение требования, затем прислало перечень сохранённых объектов. Сами файлы не стали общедоступными: копия уходила в официальное контрольное хранилище, Дарье открывали предметный просмотр.

Елена сверила перечень с запросом. Уведомление не оказалось заменено одним снимком нынешней карточки. Историческая ссылка была указана, исходные записи владельцы оставляли у себя. Один пункт ещё требовал пояснения состава — его она не отметила выполненным.

Когда пришёл ответ внутренней группы, Елена закончила промежуточное заключение. Внизу перечислила источники: входящие тексты и квитанции, сохранённые реквизиты, реестр назначений, ответы получателей, акт подрядчика. Отдельно — предел вывода. Ни причины завершения, ни ответ-

ственности конкретного должностного лица эта сверка ещё не устанавливала.

Она передала лист Ракитиной.

— Здесь нет слова «сбой», — заметила та.

— Пока не знаем, что именно произошло.

— Хорошо.

Ракитина подписала получение и вернула экземпляр. Её телефон снова завибрировал.

— Да, — сказала она, выходя. — Не отправляйте человека в другую очередь, пока не проверите номер. Я сейчас подойду.

Елена осталась ждать Дарью. Написала Вере, что адрес и полный текст подтверждены, новый наряд виден у обеих сторон, прежнего принятия в установленной цепочке нет. Вера почти сразу спросила, можно ли передать ещё два обращения из сети: люди жаловались на похожий результат.

Елена позвонила ей.

— Сначала выясни, что они разрешают передать. Не присылай телефоны и переписку сюда автоматически.

— Я хотела только номера.

— Для первичного вопроса достаточно номеров и описания расхождения, если люди согласны. Разрешение Ларисы на них не распространяется.

— Понимаю. У нас пока нет общей проверки?

— Нет. Есть одна законченная сверка входа и доступ к дальнейшей цепочке. По другим сформулируем отдельно.

— Ларисе сейчас надо что-нибудь делать?

Елена посмотрела на список недостающего. От заявительницы там ничего не требовалось.

— Нет. Ждать ответа подрядчика, как договорились. Её заново опрашивать не нужно.

Вера выдохнула.

— Тогда я ей только результат напишу. Без просьбы подтвердить каждую строку.

У двери появилась Дарья, с сумкой на плече и влажными от жары волосами у висков. Елена убрала со стула свою папку.

— Садись. Учётную запись открыли на просмотр. Сначала проверь состав доступа.

Дарья поставила ноутбук, прочла условия и вошла. Чужих карточек в перечне не было. На экране открылось понедельничное уточнение Ларисы — целиком, с той фразой о неработающем приборе, ради которой сегодня пришлось собрать столько людей.

— Текст дошёл, — сказала Дарья.

— Да. Вот подтверждения. А это перечень получателей и их ответы.

Елена положила рядом лист с сегодняшним нарядом. Там были имя Климова и принятое им действие. На старом пути такого документа не было.

— Что между входом и завершением? — спросила Дарья.

— Это тебе и нужно восстановить.

Елена сняла журнал со стола, освобождая место для клавиатуры. Дарья открыла записи обработки. Администратор придвинул к ней описание полей.

Полный текст просьбы оставался в верхней части экрана. Теперь его больше не надо было искать. Нужно было проследить, что сделали с ним после того, как получили.

Глава 4. Следующий шаг не назначен

У понедельничного сообщения было два номера. Дарья скопировала оба в рабочий лист, и администратор потянулся к мыши.

— Второй не нужен. Это внутренний.

— Мне как раз внутренний.

Он убрал руку.

На экране оставалась фраза Ларисы: «Не заработал. Переключение скорости не помогает». Над ней — номер, который заявительница могла прочитать оператору. Под ней, в раскрытой служебной части, — длинный идентификатор записи. Ещё один номер стоял возле слова «случай».

— Покажите, что здесь обозначает каждый, — попросила Дарья.

Администратор придвинул описание полей. Пользовательский номер относился ко всему обращению; внутренний — к отдельному сообщению; номер случая собирал сообщения и действия по ним. Дарья подписала столбцы. Елена уже ушла получать подтверждения сохранения, оставив на краю стола промежуточное заключение. В нём отсутствие принятого задания было установлено по нескольким источникам. Теперь следовало понять, где именно оно должно было воз-

никнуть.

В комнате разбора работал напольный вентилятор. Его поворотный механизм заедал, и он дул только в сторону двери, шевеля висящий на ручке лист. Дарья сдвинула стул так, чтобы поток иногда задевал её плечо.

— У вас сообщение и случай обычно один к одному?

— Нет. Человек может пять раз написать про одну течь.

— А может один раз про течь, потом про воду возле розетки.

Администратор посмотрел на неё.

— Тогда должно пойти иначе.

— Вот это и проверим. Пока у нас одни и те же номера ничего не доказывают.

Он вывел перечень событий, относящихся к разрешённому случаю. Других фамилий здесь не было. Дарья проверила фильтр, затем попросила оставить видимыми тип записи, источник и связанное событие. Таблица стала шире экрана. Пришлось уменьшить шрифт; администратор подал ей запасную клавиатуру, чтобы не работать, вытянув руку через стол.

Первой она включила сортировку по времени.

Запись о присоединении уточнения встала перед записью о его приёме.

Дарья остановила прокрутку.

— Откройте обе целиком.

— Опять часы? — спросил администратор.

— Пока не знаю.

В одной строке стояло время действия обработчика, в другой — время записи в архив просмотра. Заголовок сводного столбца был одинаковым: «Время события».

— Это не два показания одних часов, — сказала Дарья.

— В архив выгружается позже. Иногда пачкой.

— У вас есть описание именно для этой версии?

Он нашёл служебную страницу, сверил номер сборки и развернул пояснение. Дарья не стала вычитать разницу из соседних строк. В своём листе она оставила оба исходных значения, рядом подписала их смысл. Время приёма на шлюзе уже было проверено Еленой; теперь его можно было поставить отдельно, не заставляя архивную отметку изображать момент получения.

Но и этого было недостаточно. Дарья раскрыла ссылку из записи присоединения.

Она вела к тому самому понедельничному сообщению. Его идентификатор совпал полностью. Родительским случаем значилось воскресное обращение, поступившее до дистанционной операции технического центра.

— Вот порядок, — сказала она. — Не из расположения строк. Это действие ссылается на уже принятое сообщение и присоединяет его сюда.

Администратор наклонился ближе.

— То есть сообщение не второе обращение?

— Оно второе сообщение. А новым случаем его не сде-

лали.

Она вернула крупный шрифт. Полный текст снова стал легко читаться. Ничего не было отрезано ни в начале, ни в конце; слова о переключении скорости находились там, где их оставила Лариса.

Под сообщением была кнопка раскрытия связанных действий. Дарья нажала её.

Появилась внутренняя обработка. Затем — изменение очереди. Ниже шли записи контакта и завершения. В сегодняшней части истории стояло отдельное событие передачи подрядчику, а рядом — подтверждение Климова.

Дарья открыла его в соседнем окне.

— Так выглядит создание задания?

— Передача. Создание чуть раньше. Вот ссылка.

В сегодняшнем пути нашлись обе записи: сначала подготовленное задание с адресатом, потом его отправка и принятие. Дарья выписала типы событий, не копируя сегодняшнее решение в прошлую историю.

— Теперь поиск этих типов до утреннего вмешательства. По всем связанным номерам, не только по внешнему.

Администратор задал условия. Результат оказался пустым.

Он попробовал расширить перечень до служебных передач. Нашлась дистанционная операция технического центра — уже известная Елене, с иным предметом и без выездного назначения.

— Может, задание ушло отдельно от карточки? — спросил он.

— В реестре и у получателей это уже проверили. Здесь мне нужно не повторить их поиск, а увидеть, что создал обработчик.

Они вернулись к исходному перечню. Дарья прошла по связям ещё раз, теперь без сортировки, от входа к последующим действиям. У понедельничного уточнения был путь. Он не обрывался на технической ошибке передачи и не заканчивался потерянной ссылкой.

Просто на этом пути не было события, которое нашлось в сегодняшнем.

Дарья написала: «В проверенной цепочке задание на восстановление не создано». Потом добавила ссылку на заключение Елены — отсутствие принятия подтверждалось не только тем, что она сейчас видела на экране.

— Я думал, вы будете искать, где оно застряло, — сказал администратор.

— Я тоже.

Он взглянул на пустой результат поиска и закрыл лишнее окно.

— Для очереди уточнений нужен наш специалист. Я вижу переходы, но не могу объяснить, почему выбрали именно её.

— Позовите. И сохраните этот состав просмотра через ваш порядок. Мне нужна не фотография пустой таблицы.

Пока он связывался с коллегой, Дарья растёрла правую ла-

донь. Ей хотелось открыть знакомые разделы общего профиля, найти прежнее обозначение и получить ответ, который уже умела объяснять. Но в разрешённом перечне таких разделов не было. И оснований считать, что здесь работал прежний коэффициент, тоже.

Она оставила в рабочем листе только номера этого случая.

* * *

Специалист по сопровождению приёма пришла с недоеденной грушей в бумажном полотенце. Остановилась в дверях, увидела пустой столик у стены и положила грушу туда.

— Мне сказали, у вас потеря назначения.

— Отсутствие создания, — поправила Дарья. — Если мы правильно прочли события.

Женщина села на место администратора и сначала проверила, какой состав открыт. Потом подвинула к себе заключение Елены.

— Это зафиксированная история. В текущей карточке уже утренний наряд. Не смешали?

— Держу отдельно.

— Хорошо. Тогда покажите, на чём остановились.

Дарья развернула схему. Пока она состояла из четырёх прямоугольников: входящее сообщение, присоединение, внутренняя очередь, завершение. Между очередью и завершением было оставлено место.

Специалист провела курсором по пустому промежутку.

— Здесь уточнение и связь. Сразу из очереди в конец не

переходило.

Она открыла журнальный раздел. Доступные записи показывали назначение на позднее уточнение и последующие попытки контакта. Для каждой имелись служебный номер, время своего источника и результат операции. Дарья раскрыла одну, затем другую, проверяя связи с родительским случаем.

— «Позднее» — это ваш пересказ или название очереди?

— Рабочее название. Для обращений, которым не назначили немедленную передачу.

— Значит, передача всё ещё могла появиться?

— После уточнения — могла.

— А если уточнение не состоялось?

Женщина ненадолго убрала руку с мыши.

— Вы сейчас спрашиваете правило. Здесь я могу показать, что произошло. Полное основание нужно брать из конфигурации.

Дарья кивнула. Именно на этой границе обычно и возникало слишком убедительное объяснение: человек, хорошо знающий систему, достраивал по текущему порядку то, чего не видел в исторической записи.

— Тогда сначала произошедшее.

Они добавили в схему попытки связи. Дарья не стала подписывать над ними «не удалось получить помощь». Журнал удостоверял действия канала, не разговор с Ларисой и не её состояние. В результатах не было содержания ответа заявительницы.

— Эти записи учитывают выбранное время контакта? — спросила она.

— В этом представлении выбора нет.

— А способ?

— Есть фактически использованный. Настройки контакта хранятся отдельно.

Дарья пометила запрос на их историческое состояние. Нынешнее поле в карточке могло уже измениться после утренних звонков; спрашивать Ларису, что она когда-то выбирала, вместо сохранённой записи было бы проще, но хуже.

— Неответ здесь назван отказом?

— Нет. Результат попытки — без установленного соединения с заявителем.

— Оставим так.

В конце пути стояло завершающее состояние. Оно ссылалось на обработку того же родительского случая. От него отходила отдельная запись формирования уведомления. Идентификатор исходящего совпал с тем, который Елена получила при сверке сообщения «обращение исполнено».

Дарья провела последнюю стрелку, но не подписала её словом «ремонт».

— Это уже внутреннее завершение, — сказала специалист.

— Вижу. Что оно завершает?

— Обработку случая в этой очереди.

— А почему житель получает исполнение?

Женщина открыла описание поля. В нём перечислялись допустимые значения, но текста уведомления и основания выбора формулировки не было.

— Это другой комплект. Представление для пользователя.

— Нужен тот, который действовал при отправке. Не сегодняшняя памятка.

— Я отмечу владельца.

Она записала служебный адрес на листе запросов. Дарья не стала просить её по памяти объяснять весь словарь. Вдоль нижнего края экрана отражалась груша, оставленная на столике; срез успел потемнеть.

Следующий переход оказался содержательнее. Перед направлением на позднее уточнение в записи стоял результат оценки. Рядом — ссылка на компонент и его редакцию. В кратком представлении были видны выбранная ветвь обработки и несколько служебных обозначений, но не состав входов.

Дарья задержала курсор.

— Это условие выбора очереди?

— Да. В данном переходе использован этот результат.

— Полный расчёт можно раскрыть?

Специалист попробовала перейти по ссылке. Открылся состав доступного объекта: результат и сведения о вызове. Входной набор не входил в нынешний просмотр.

— Вот тот пункт, о котором спрашивала Нестерова, —

сказала женщина. — Сохранён результат вызова, а не всё, на чём его получили. Сам компонент хранится у технического сопровождения.

Дарья взяла телефон и написала Елене, что требовалось уточнить в составе. Не «пакет сохранён» вообще, а отдельно: применённая редакция, входы конкретного вызова, результат, правило выбора следующего действия.

Елена ответила: «Включу в дополнение. Просмотр пока в прежних пределах».

— Как называется оценка? — спросила специалист, посмотрев на её лист. — Вы оставили пустое место.

— Служебное обозначение я записала ниже. Не хочу давать ему смысл раньше словаря.

— У нас обычно говорят «оценка актуальности».

— Актуальности чего? Неисправности? Повторного сообщения? Необходимости звонка?

Женщина чуть улыбнулась.

— Вот поэтому и лучше запросить словарь.

Дарья вспомнила прежние таблицы, где знакомое слово обозначало сразу несколько несовпадающих вещей. Тогда ей тоже казалось, что достаточно правильно назвать показатель — и спор станет техническим. Но название только позволяло начать спор.

Она вернула на экран текст Ларисы.

— Смотрите. До этого есть дистанционная операция. Потом человек пишет: «Не заработал». Как минимум она сооб-

щает, что ожидаемого результата нет.

— Текст сохранён в случае.

— Да. А какое действие отвечает именно на это утверждение?

Специалист прошла по раскрытым ссылкам. Нового назначения не появилось.

— По видимой истории — уточнение.

— Отложенное.

— Да.

Дарья подвинула к ней схему.

— У нас два разных объяснения. Первое: правило не выделило в этих словах значимое изменение. Второе: выделило, но при полученной оценке всё равно разрешило этот путь. По одному результату я не могу выбрать.

— Можно посмотреть сейчас на тестовой карточке.

Предложение прозвучало разумно. Дарья уже почти согласилась, но посмотрела на номер версии в углу.

— В текущей настройке?

— На стенде последняя.

— Тогда узнаем, что сделала бы последняя. Нам нужна применённая, с сохранёнными входами и разрешённым испытанием. Иначе получим красивую демонстрацию, которую сами потом не сможем использовать.

Специалист не обиделась. Закрыла окно запуска.

— Дольше.

— Да.

За дверью кто-то попросил освободить переговорную через десять минут. В комнате не было часов, и Дарья впервые за долгое время посмотрела на телефон. Ещё можно было вернуться в депо до следующего рабочего созвона.

Они сверили схему по переходам. Входящее уточнение было принято и присоединено к прежнему случаю. Оценка участвовала в направлении на позднее уточнение. В истории сохранились попытки контакта. Затем возникло завершающее состояние, от которого ушло пользовательское уведомление. Принятого задания на восстановление между этими действиями не было.

Точный критерий, допускавший последний переход, оставался неизвестен.

Специалист внесла замечание к схеме: последовательность событий не удостоверяла сама по себе, что именно неответ стал достаточным основанием завершения. Дарья оставила замечание целиком.

— Так и передам, — сказала она.

Женщина забрала со столика грушу.

— Мне обратно на сопровождение. Если понадобится объяснение полей, пишите через общий адрес. До вечера здесь буду не я.

Дарья записала адрес, завершила сеанс и дождалась подтверждения, что контрольная выгрузка оформляется владельцем. В сумку она убрала свой рабочий лист, а не копию чужой базы.

* * *

В депо пахло разогретой гречкой. На столе возле принтера стояли два открытых контейнера; Ирина пыталась найти место для папки между хлебом и салфетками.

— Не сюда, — сказал Тимур. — Там крышка мокрая.

Дарья положила схему на край верстака.

— У меня ненадолго.

— Это обычно до следующей еды, — ответил он и убрал контейнер на отдельный столик.

Она хотела возразить, но в этот момент щёлкнул автомат. Чайник замолчал. Свет над верстаком остался, а небольшой принтер остановился, не дотянув лист.

Тимур вынул вилку чайника из розетки.

— Больше не включаем здесь.

— Один чайник? — спросила Дарья.

— Чайник и печать. Удлинитель я заменил, линия от этого новой не стала.

Он пошёл к щитку, оставив вилку на виду. Дарья сняла сумку с плеча. Пока возвращали питание и проверяли принтер, её «ненадолго» превратилось в несколько минут, в которые можно было сесть и поесть. Ирина поставила перед ней закрытый контейнер и вилку.

— Сначала покажи, где читать. Потом ешь.

Дарья развернула лист к ней и Елене. Стрелки занимали верхнюю половину. Внизу стояли ссылки на записи и три открытых вопроса.

— У сообщения получатель есть, — сказала она. — У ремонта до сегодняшнего утра владельца не возникло. Понедельничное уточнение присоединили к воскресному случаю. Дальше — вот этот путь.

Ирина прочла, чуть наклонив голову, чтобы лучше слышать Дарью левым ухом.

— После первого перехода что должны были сделать с прибором?

— Здесь только приняли текст.

— После второго?

— Объединили историю. Это само по себе не работа с прибором.

— После оценки?

— Выбрали позднее уточнение.

— А кто после него должен был проверить, подаёт ли блок воздух?

Дарья поставила кончик карандаша под схемой.

— По доступным записям не могу назвать. В сегодняшнем наряде — Климов принял обследование, Станислав его выполнил. В прежнем пути соответствующего назначения нет.

Ирина некоторое время смотрела на свободное место.

— Не пиши сюда «никто не нужен». Мы этого ещё не знаем.

— Я и не пишу.

— Хорошо. А дистанционную проверку я разберу с про-

фильным специалистом. Что она действительно подтверждала.

Дарья достала контейнер из пакета. Гречка успела остыть до той температуры, когда её можно было есть быстро, не обжигаясь. Елена тем временем прочла пометки об оценке.

— В дополнении просим состав входов и применённое правило. Основание полномочия — отдельным пунктом.

— И отображение жителю, — сказала Дарья. — У нас есть внутреннее завершение и связанное исходящее. Но почему оно даёт именно такой текст, в описании поля не объясняется.

— Кто подписал, тоже установим отдельно. Не из того, кто сегодня показал экран.

Тимур вернулся и положил недопечатанный лист в лоток для черновиков.

— Печать работает. Воду возьму в мастерской. Мне потом ехать за разъёмами, я до вечера не остаюсь.

— Опросы жителей я тоже не возьму, — сказала Дарья и сама услышала, как резко получилось.

Ирина подняла глаза.

— Тебе их никто не поручал.

— Я знаю. Просто если сейчас добавим ещё два случая, я начну одновременно выяснять согласие, искать версии и звонить получателям. Ни одного не закончу.

— По двум случаям пока нет материалов, — ответила Елена. — Вера выясняет предел передачи. Ты заканчиваешь

этот путь. Расширение — после отдельного решения.

Дарья кивнула. Ей стало легче не от уменьшения работы — запрос всё равно занимал целую страницу, — а от того, что не требовалось держать в голове ещё и чужие разговоры.

Вера ответила на звонок из коридора школы. За её голосом слышался скрип передвигаемого стола.

— Можно говорить?

— Да. Только коротко, у меня здесь электрик заканчивает.

Дарья включила громкую связь, предупредив, кто рядом.

— По разрешённому случаю цепочку восстановили. Уточнение Ларисы есть в производственной истории целиком. Его присоединили к прежнему случаю. Отдельного задания на восстановление не создали; дальше было позднее уточнение, попытки связи и завершение.

— Значит, повторять было бесполезно?

— Так сказать нельзя. Мы видим, что произошло с этим повтором. Не знаем ещё полного правила и не проверяли другие тексты.

— Но ей же советовали написать, если не заработает.

— Поэтому и спрашиваем, какое действие должно было последовать за этими словами.

Вера помолчала. В коридоре кто-то попросил её подвинуться; она отошла, звук стал тише.

— Ларисе сейчас нужно объяснять, почему она не ответила?

— Нет. Сначала получим сохранённые условия контакта.

Не будем делать из неё источник того, что служба должна хранить сама.

— Спасибо. Она уже сказала, что по каждой записи разговаривать не хочет.

Дарья посмотрела на схему. Было легко услышать в этом ещё одну трудность расследования. Она заставила себя вернуть разговор к задаче.

— И ещё. Объединять одинаковые сообщения бывает правильно. Если работа уже принята, второй такой же наряд только мешает. Здесь проблема не в том, что сообщения лежат вместе. Новое утверждение сохранили, а пересмотра следующего действия мы не видим.

— То есть просить просто разъединить всё — не решение?

— Мы можем получить больше карточек без единого нового исполнителя.

Вера тихо выдохнула.

— Поняла. Мне для разговора с людьми нужна будет такая же короткая формулировка. Без чужих примеров.

— Пришлю по Ларисе в согласованном объёме.

Они закончили звонок. Дарья доела, пока Елена собирала дополнение к запросу. Ирина убрала пустые контейнеры, освободив стол для сверки; Тимур принёс термос с горячей водой и сразу ушёл за сумкой. Никто не предложил ему задержаться на случай, если понадобится ещё что-нибудь распечатать.

В окончательном тексте Дарья разделила вопросы. Какие входы использованы для оценки. Какая редакция правила выбрала позднее уточнение. Что разрешило завершить путь без принятого задания на восстановление. Как внутреннее состояние преобразовали в сообщение жителю. Рядом Елена указала, у каких владельцев требовали документы и сведения об утверждении.

Дарья убрала из черновика фразу «подавление повторов». Она уже звучала как готовый ответ. Вместо неё осталось: «Основания выбора следующего действия по присоединённому сообщению».

Елена прочла поправку и отправила дополнение через установленный канал. Дарья приложила свою схему с замечанием специалиста приёма и перечнем источников. Квитанция регистрации пришла до того, как она успела закрыть файл.

На рабочем листе сегодняшнее принятие Климова находилось отдельно от старой цепочки. Дарья не стала соединять их стрелкой, хотя так схема выглядела бы законченной. Новая работа была начата после вмешательства старой операторской; ею нельзя было заполнить пропуск задним числом.

Она положила лист в папку для продолжения. Все прежние сообщения на нём имели свои места. Под вопросом «Кто принял восстановление?» по-прежнему оставалось пусто.

Глава 5. Он отвечает

Вентилятор лежал на соседней полке, а строка на экране уже позеленела.

Ирина посмотрела на пустое гнездо стенда, затем на инженера.

— Вы его не подключили.

— Для этой проверки не требуется.

Он повернул к ней монитор. На столе стояла управляющая плата в прозрачном защитном корпусе, к ней подходили питание и сетевой кабель. Место для моторного модуля оставалось свободным. Никакого потока, вращения, даже слабого гула здесь быть не могло.

— А что тогда прошло?

— Проверка доступности контроллера. Он отвечает.

Инженер говорил, наклонившись к столу. За его спиной шумела вытяжка паяльного участка; в правом ухе Ирины этот звук сливался с собственным постоянным шорохом. Она переставила стул, оказавшись слева от него.

— Давайте сначала. Только лицом ко мне, пожалуйста.

Он поднял голову, подождал, пока она сядет, и убрал руку с мыши.

Служебная комната технического центра была узкой. Вдоль одной стены тянулся стеллаж с проверочными комплектами, у другой помещались два рабочих места. На окне

висел светлый экран от солнца. Снаружи кто-то сверлил фасад; звук то исчезал, то возвращался, и Ирина каждый раз невольно прислушивалась, не изменилось ли что-нибудь на столе.

Она приехала сюда по согласованному пункту проверки, с актом Станислава и схемой Дарьи. Квартиру Ларисы снова осматривать не собирались. Утром уже установили отсутствие подачи, оставили приточный блок отключённым и выдали временный очиститель. Теперь требовалось понять, что было сделано дистанционно до этого.

Инженер открыл сохранённый результат операции.

— Это воскресенье. Обозначение устройства, запрос, ответ. А сейчас я показываю на штатном комплекте, что именно проверяет такая команда. Не воспроизвожу всю историю обращения.

— Комплект тот же?

— Управляющая часть этого исполнения. Программа связи совпадает с указанной в сохранённой записи. Но мотор здесь учебный, и сегодня он вообще отсоединён. В листе демонстрации это будет.

Он придвинул ей описание команды. Ирина пробежала по полям, вернулась к началу.

— Получил запрос. Вернул свой номер. Сообщил состояние управления. Верно?

— Да.

— Команду на скорость тоже получил?

— В той операции — получил. Здесь видно значение, которое записано в регистр.

— Это заданная скорость или измеренная?

— Заданная.

Ирина обвела слово карандашом.

— Чем подтверждается вращение?

— В этом ответе ничем.

— А в другом?

Инженер открыл схему разъёмов.

— У этой модели в общий канал не выведены ни обороты, ни расход воздуха. Есть защита силовой части, есть местные состояния. Но это не измерение подачи. Даже отсутствие кода защиты не доказывает, что воздух идёт.

— Можно было это увидеть из воскресной записи?

— Можно увидеть, какие данные были. Нельзя увидеть то, чего прибор не измеряет.

Он сказал это без раздражения, но лист с описанием подвинул ближе, словно хотел положить границу прямо перед ней.

Ирина вспомнила зелёную лампу у Ларисы. Утром та горела над молчащим блоком с такой убедительностью, будто хозяйка просто не умела правильно попросить воздух. Теперь перед Ириной была та же готовность управления — без самого механизма.

— Тогда электроника врёт, — сказала она и сразу остановилась.

Инженер посмотрел на пустое гнездо.

— Нет. На наш вопрос она отвечает правильно.

Ирина перечитала строку.

— Да. Я не то сказала. Врёт здесь не этот ответ.

Он не стал соглашаться с продолжением.

— Слово «врёт» я бы и дальше пока не писал. Я отвечаю за эту диагностику. Если контроллер доступен, проверку соединения можно закончить. Нельзя написать, что восстановлена подача. Я такого заключения не выдавал.

— И не должен был. Покажите ваш исходящий результат целиком.

В развёрнутой записи не оказалось ни ремонта, ни посещения, ни проверки воздуха. Технический центр подтвердил доступность управляющей части и выполнение предусмотренных команд. За этим шёл код окончания дистанционной операции.

— Куда вы его передаёте?

— В приём. С нашим номером работы.

— Не прямо жителю?

— Здесь — нет. Житель видит представление приёма.

Ирина положила рядом утренний акт. На нём Станислав записал, что питание и команда на пуск есть, двигатель не запускается, подачи нет. Требуется замена моторного модуля в сборе. Внутреннюю причину отказа на месте не установили.

— Этот акт вашему результату не противоречит?

Инженер прочёл.

— Не противоречит. Управление может отвечать при неисправной исполнительной части.

— А если двигатель вращается, поток обязательно есть?

— Тоже нет. Может быть перекрыт проход, забит фильтр, повреждена крыльчатка. Зависит от устройства. Поэтому даже обратная связь по оборотам не закрывает любой вопрос о воздухе.

Он встал, достал с полки моторный модуль и поставил рядом со стендом, не подключая. На лопастях лежала серая пыль.

— Это учебный. Подачу после ремонта проверяют на собранном устройстве, в рабочих условиях. Я могу здесь подтвердить обмен. Мастер на месте — свою часть. У нас разные результаты.

Ирина провела пальцем по краю акта. В теплосети она привыкла искать, где показание перестало соответствовать трубе: датчик, отбор давления, усреднение, подпись под схемой. Здесь показание оставалось верным. Лишний смысл возникал уже после него.

— Давайте в листе так и оставим, — сказала она. — Что подтверждено и чего эта операция подтвердить не могла.

— Согласен.

Пока инженер печатал, она раскрыла схему Дарьи. Воскресная дистанционная операция находилась раньше понедельничного уточнения. Затем шли присоединение, позднее уточнение, попытки связи и завершение. Пустое место под

вопросом о принятии восстановления никуда не делось.

Нельзя было провести одну стрелку от сетевого ответа к утреннему уведомлению и объявить всё объяснённым. Между ними оставались решения, основания которых ещё не получили. Но оправдание «прибор ответил, значит, заработал» теперь не выдерживало даже этого пустого стенда.

— Вы будете ещё раз запускать? — спросил инженер.

— Нет. Для смысла команды достаточно. Историю сегодняшней демонстрацией не заменим.

Он кивнул, убрал модуль обратно на полку и отключил питание проверочного комплекта. Зелёная строка на мониторе осталась.

Ирина заметила это.

— Она ещё и после отключения стоит.

— Результат законченной проверки. Время рядом.

Он показал отметку. Ирина дописала в блокноте два слова: «На момент». Не новая улика — ещё одна граница, которую легко было потерять на маленьком экране.

Лист демонстрации вышел из принтера. Инженер указал состав комплекта, отсутствие подключённого двигателя и предмет проверки, затем подписал свою часть. Ирина — присутствие и полученные пояснения. Копию сохранённой воскресной записи оформлял владелец, в пределах уже согласованного доступа.

На выходе инженер придержал ей дверь.

— Только не пишите, что мы дистанционно чиним воз-

дух.

— Не буду.

— У нас и без этого хватает заявок, где ждут, что после команды всё само.

Ирина убрала папку в сумку.

— А человеку сообщили, что уже само.

Он задержался у двери, потом вернулся к рабочему месту. Спорить с этой частью ему было нечем — и не он должен был её объяснять.

** *

В едином приёме Ирине дали не полный словарь, а распечатку одной страницы пользовательских состояний.

Сотрудница сопровождения сразу положила поверх неё лист с условиями просмотра.

— Это действующее отображение и сохранённый фрагмент по вашему случаю. Комплект утверждения ещё собирают. Не хочу, чтобы вы приняли эту страницу за ответ на весь запрос.

— Не приму. Где здесь различается окончание диагностики и восстановление?

Сотрудница села рядом. За стеклянной перегородкой оператор сняла гарнитуру, потёрла ухо и уступила место сменщице. На столе между ними осталась бутылка воды; новая сотрудница отодвинула её к сумке уходящей и открыла своё окно.

В комнате разбора было прохладнее, чем в техническом

центре. Ирина не успела остыть: спина под рубашкой оставалась влажной, и воздух от решётки неприятно тянул по плечам. Она сдвинула стул подальше.

Сотрудница раскрыла на экране две служебные записи без личных данных.

— Вот окончание дистанционной операции. Вот другой результат, где получено сообщение о выполненной работе. В общей ленте пользователю выводится одна завершающая формулировка.

На обеих карточках стояло: «Обращение исполнено».

— Даже если в первой проверяли только соединение?

— Внутри будет описание операции.

— Лариса должна была открыть его и сама отменить смысл верхней строки?

Сотрудница сняла очки.

— Я не защищаю формулировку. Показываю, как сейчас устроено. В вашем случае уведомление связано с завершением обработки после уточнения. Прямого перехода от воскресной диагностики к этому сообщению мы пока не установили.

— Да. Мне не нужна короткая причина вместо настоящей.

Ирина достала лист из технического центра.

— Но вот предел результата, который в истории есть. Соединение проверили. Подачу не проверяли. В общем словаре я этого различия не нахожу.

Сотрудница снова надела очки и раскрыла нижнюю часть

таблицы. Внутренних значений было больше, чем пользовательских текстов. Несколько разных окончаний сходились к одной фразе. Ирина попросила показать ссылку на источник страницы и сохранить её вместе с просмотренным фрагментом.

— Кто это утвердил?

— В полном комплекте должны быть сведения. У меня здесь только ссылка на владельца представления и редакцию.

— Тогда подпись не угадываем.

Они сверили уведомление Ларисы с сохранённой записью формирования. Текст совпадал. Подписи мастера не появилось и теперь; её никто не подделывал. Узкий технический результат и общее окончание обработки были настоящими событиями. Недостоверным для жительницы оказалось обещание, составленное из них.

Телефон Ирины завибрировал на столе. Вера написала: «Есть разрешение по одному из двух. Можно пять минут?»

Ирина вышла в коридор. У окна стоял пустой кулер; рядом на полу поставили новую бутыль, но ещё не подняли. Она упёрлась ладонью в подоконник и позвонила дочери.

— Я одна. Говори.

— Григорий Снегирёв. Шестьдесят один год. Ограниченная подвижность, домашний подъёмник не работает. Разрешил передать номер обращения и текст про неисправность для проверки, кто должен принять работу. Елене я отправила пределы согласия. Тебе можно техническую часть.

— Состояние сейчас известно?

— Только то, что он написал. Про травму или застрявшего человека не сообщает. Это не значит, что мы проверили безопасность. Просит отвечать текстом, не звонить.

— Почему?

Вера помолчала.

— Я не спрашивала. Для передачи маршрута это нужно?

Ирина посмотрела в окно. Внизу женщина остановилась перед дверью, достала телефон, прочла что-то и только потом вошла.

— Нет. Не нужно.

— Он не просил нас ремонтировать. Хочет понять, куда ушла заявка.

— Передала профильной службе?

— Через дежурный канал, который дали в приёме. Получение отметили. Но я ещё не знаю, кто взял рассмотрение.

— Сейчас уточним именно это. Пришли разрешённый фрагмент.

На телефон пришли несколько строк. Подъёмник не работает. Номер обращения. Просьба писать. Ни семейных разговоров, ни объяснения, как устроен день Григория, в передаче не было.

Ирина вернулась к сотруднице и показала только служебный номер.

— По этому случаю у Елены отдельное согласие, но в нашу программу он ещё не вошёл. Чужую историю мне не от-

крывайте. Нужно проверить адресата нынешней передачи и сохранить условие связи.

Сотрудница нашла дежурный контакт, передала вопрос. Пришлось ждать: на том конце уточняли, относится ли домашнее устройство к их договорному обслуживанию. Ирина сидела, положив телефон экраном вниз. Два раза ей хотелось предложить позвонить Григорию и быстро выяснить модель. Оба раза она вспоминала последнюю строку его сообщения.

Наконец сотрудница передала ей трубку, предупредив собеседника, кто говорит.

— Запрос получен, — сказал мужчина. — Дежурный координатор службы домашних средств поддержки. Для назначения профильного исполнителя надо сверить устройство и обслуживание. Уточнение отправим заявителю.

— Каким способом?

— Обычно обратный звонок.

— В этой передаче просьба отвечать текстом. Вы её видите?

Послышались щелчки клавиш.

— Вижу в описании. Отдельно вынесу в контактное условие.

— И что вы сейчас приняли?

— Рассмотрение обращения по технической поддержке. Не ремонтный наряд. После уточнения определим исполнителя либо назовём причину, по которой должны передать другому. До восемнадцати сообщим следующий шаг.

Ирина попросила повторить это в подтверждении Вере и самому Григорию. Дежурный согласился.

— По состоянию человека что-нибудь есть? — спросил он.

— В разрешённом тексте только ограниченная подвижность и неисправность. Я не могу оценить срочность по этому. Если нужны уточнения риска, задайте их по согласованному каналу.

— Зададим. До осмотра пользоваться неисправным подъёмником не рекомендовать.

— Это тоже направьте ему сами. Я не основной получатель.

Она вернула трубку. Через несколько минут пришло подтверждение: рассмотрение принято дежурным координатором, уточнение будет текстом, следующий ответ — до восемнадцати. Ирина переслала Вере служебную часть. Ответила отдельно: «Это ещё не назначенный ремонт. Не называем его выездом».

Сотрудница сопровождения посмотрела на лист технического центра.

— У подъёмников тоже может отвечать управление.

— Может, — сказала Ирина. — Только я не знаю его модель и не видела диагностику. Не будем ставить ему неисправность Ларисиного блока.

— Я не про неисправность. Про статус.

— Про статус вопрос тот же. Но ответ пока только по од-

ному устройству.

У неё самой возникло слишком удобное сходство: не крутится вентилятор, не движется подъёмник, зелёная отметка есть. Такое сходство позволяло быстро собрать людей и столь же быстро уйти не туда. Ирина вписала Снегирёва на отдельный лист — не рядом с доказанным расхождением Ларисы.

Сотрудница уточнила, можно ли отметить обращение Григория как материал текущей проверки.

— Пока как основание запроса на расширение, — ответила Ирина. — Елена оформит. Здесь мы не исследовали историю.

В коридоре бутыль уже стояла на кулере. Ирина налила воды, выпила половину и только тогда заметила, что всё это время держала стаканчик за самый край. Пальцы устали от папки.

На телефоне появилась Вера: «Подтверждение получила. Григорию ушло текстом. Своё согласие на дальнейшие вопросы он ещё не давал».

Ирина написала: «Поняла». Потом стёрла начатое «Попроси его…» и убрала телефон.

* * *

В депо пахло нагретой крышей и свежей изоляцией. Тимур уже вернулся за инструментом, оставил у розетки новый разъём в пакете и записку: «Не подключать. Проверю завтра». Чайник стоял на полке без шнура.

Ирина поставила сумку на стол. Дарья подняла голову от ноутбука.

— Что ответило?

— Управляющая часть. Честно ответила. Вот лист.

Елена освободила место возле журнала. Ирина выложила документы в порядке получения: описание дистанционной команды, результат демонстрации, фрагмент пользовательских состояний. Схему Дарьи оставила рядом.

— Здесь не мотор и не поток, — сказала она. — У этой модели их нет в переданном ответе. Станислав утром установил отсутствие подачи, технический центр этому не противоречит. Они завершили свою проверку соединения.

Дарья прочла лист, задержалась на пометке об отсоединённом моторе.

— Хорошо, что не стали запускать текущую конфигурацию на квартире.

— Зачем? Там очиститель работает, блок отключён. Для демонстрации хватило стенда. Только это не историческое испытание всего пути.

— Вижу.

Елена внесла состав полученного и спросила о странице статусов. Ирина объяснила, какой фрагмент видела, что в нём совпадало с уведомлением Ларисы и чего сотрудница не предоставила.

— Получается, один текст для разных результатов, — сказала Елена.

— В показанной части — да. Полного комплекта нет. Кто утвердил и на каком основании, по этой странице не установить.

— Добавлю к уже направленному запросу. Не будем заводить второй такой же.

Дарья отодвинула ноутбук, чтобы разложить схему.

— Теперь хотя бы ясно, чем нельзя объяснять завершение. Доступность контроллера не даёт физического результата. Но роль этого ответа в позднем решении всё ещё надо восстановить.

Ирина села. После двух поездок ей хотелось не ещё одного точного ограничения, а правила, которое можно было поставить поперёк этой дороги сразу.

— Для механизма пусть обязательно будет повторное подтверждение человеком, — сказала она. — Не пришло — не закрывать.

— Каким человеком?

— Выполнившим работу. Или пользователем.

Дарья положила ладонь на акт Станислава.

— Если мастер написал: «Подключил питание», это человек подтвердил. Но не подачу. Если Лариса сказала: «Лампа горит», тоже человек. Что изменилось?

— Надо вопрос правильно задать.

— Тогда правило не про обязательный звонок. Оно про предмет подтверждения.

Ирина хотела возразить, но застряла на собственной

утренней фразе. Лариса действительно могла подтвердить светящуюся лампу. И мастер мог подтвердить выдачу очистителя. Оба сказали бы правду, а притока по-прежнему не было бы.

— Хорошо, — сказала она. — Не «человек после каждого действия». Каждому заявленному результату — источник, который способен его подтвердить.

— И объём результата, — добавила Дарья. — Проверка связи завершена — можно оставить. Восстановление подачи — нужен другой источник. Если его нет, итог неизвестен или работа не закончена. Не обязательно всё заново опрашивать.

Елена повернула к себе лист.

— Это можем сформулировать как требование к проверке. Для изменения порядка нужны владельцы и согласование.

— Я не предлагаю нам сегодня самим переписать интерфейс.

— Знаю. Сразу отделяю.

За дверью хлопнула створка. Вера вошла с матерчатой сумкой, из которой торчал свёрнутый лист.

— У вас можно сесть на десять минут?

— Садись, — сказала Ирина. — Воды налить?

— Если не горячей.

Она сняла сумку с правого плеча и поставила на пол. Ирина взяла бутылку из-под стола, налила в чистую чашку. Вера выпила несколько глотков, достала лист и развернула.

Это была школьная схема расстановки шкафов. На обороте она набросала короткое объяснение для жителей.

— Мне потом на наблюдение части смены, — сказала Вера. — Формат Елена согласовала. До этого хочу понять, что мы вправе написать. Без истории Ларисы.

— Покажи.

Вера прочла:

— «Если устройство доступно, это ещё не значит, что оно исправно. Сообщение о завершении может относиться к проверке, а не к ремонту».

— Вторую фразу люди прочтут как объяснение, почему всё нормально, — сказала Ирина.

— Я поэтому пришла.

Дарья придвинула к себе лист.

— Лучше не оправдывать существующую надпись. Напиши, что служба должна указать, какое действие завершено и чем подтверждён результат. А если человек сообщил, что неисправность сохраняется, нужен ответ о следующем действии.

— И кому оно поручено, — добавила Вера. — «Ваше сообщение дошло» я уже могу объяснить. А «вашей работой занялись» — пока не всегда.

Она перечеркнула строку, написала новую. Ирина наблюдала за её рукой. У Веры на пальце осталось пятно краски — видимо, от школьного шкафа. Ей хотелось спросить, поела ли дочь, успела ли закончить с электриком, надолго ли

ещё поедет в приём. Вместо этого она пододвинула чашку подальше от края листа.

— По Снегирёву, — сказала Елена. — Согласие получила. Там нет разрешения смотреть всю медицинскую карточку.

— Он его и не давал.

— Нам для первого вопроса она не нужна.

Ирина открыла отдельный лист.

— Домашнее средство поддержки. Кто получает обращение, кто проверяет принадлежность и кто принимает действие. Если маршрут проходит через медицинскую службу, это не делает любой отказ клиническим решением.

Дарья кивнула.

— Но и не позволяет назвать весь маршрут бытовым. Там могут быть разные основания. Нам нужны границы перехода: куда передали, что получатель принял, какое условие связи сохранилось. Без диагнозов.

— И без требования показать все расчёты «Контур-Мед», — сказала Елена. — Старый запрос сам по себе доступа не дал. Нынешнее дополнение будет предметным.

Вера посмотрела на мать.

— Ты хочешь у него что-то спросить?

Ирина повернула к ней лист. На нём было четыре коротких пункта: обозначение устройства; какое действие не выполняется; номер прежнего обращения; получен ли нынешний текст службы.

— Только если согласится и если служба сама этого не за-

просила. Не нужно отвечать нам второй раз. Пусть по возможности сведения идут исполнителю.

— Фотографию устройства?

— Если ему удобно. Не всего помещения. И не проси двигаться ради шильдика, если до него трудно добраться.

Вера прочла пункты.

— Передам предложение. Ответ обещать не могу.

— Не обещай.

На несколько секунд разговор остановился. Из мастерской донёсся металлический стук, затем кто-то попросил придержать дверь. Вера перевернула школьную схему обратно и проверила карандашную отметку у одного из шкафов.

— Завтра всё равно придётся туда, — сказала она. — Поставили так, что нижняя дверца не открывается.

— Могу помочь передвинуть.

— Там крепление. Завхоз обещал прийти утром. Если не получится, скажу.

Ирина кивнула. Предложение осталось предложением; дочери не пришлось ни принимать помощь сразу, ни защищать от матери целый школьный кабинет.

Телефон Веры коротко прозвучал. Она прочла сообщение.

— Климов ответил Ларисе. Моторный модуль есть на складе, но выдачу под этот наряд пока не подтвердили. Завтра к десяти сообщит время установки или новый срок поставки. Она разрешила передать вам.

Ирина взглянула на часы. До шестнадцати оставалось несколько минут.

— Успел с ответом, — сказала она. — Не с ремонтом.

— Лариса это понимает. Написала: «Пусть теперь склад тоже ответит».

Вера улыбнулась, но следом добавила:

— Она не хочет ещё одного звонка от нас сегодня.

— Не будет, — ответила Ирина.

Елена попросила переслать только разрешённую часть ответа для текущего листа. Вера сделала это, допила воду и убрала школьную схему.

— К вечеру дам вам текст для жителей. А вопросы Григорию сначала предложу ему. Если откажется, так и сообщу.

Она ушла, не забрав чашку. Ирина отнесла её к раковине и сполоснула. На подоконнике стоял маленький вентилятор, направленный в мастерскую; от его потока двигался угол записки Тимура. Здесь работу было видно без экрана. Но даже это не говорило, достаточно ли воздуха человеку у дальнего верстака.

Когда Ирина вернулась, Елена уже закончила дополнение. В нём запрашивались правила маршрутизации обращений о домашних средствах поддержки, используемые состояния, подтверждения получателей и порядок передачи выбранного способа связи. Клинические решения и посторонние сведения о здоровье были исключены из предмета.

— Посмотри техническую часть.

Ирина прочла. Исправила «подтверждение исправности» на «подтверждение заявленного результата»: не каждый запрос касался ремонта и не всякий итог означал полное восстановление. Дарья добавила требование сохранять связь между условием контакта и передаваемым сообщением, а не только свободный комментарий в исходной карточке.

Елена отправила дополнение заказчику и владельцу приёма. Регистрация появилась быстро. Разрешения на расширенный просмотр ещё не было.

На экране рядом остались два зелёных знака. Первый — на сохранённом результате технического центра: устройство доступно. Второй — в сегодняшнем подтверждении дежурного координатора: рассмотрение принято. Они были почти одинаковыми, с короткими подписями и временем.

Ирина указала на первый.

— Здесь ответил контроллер.

Потом на второй:

— Здесь человек взял конкретное действие до восемнадцати. Ни одна отметка ещё не говорит, что подъёмник работает.

Дарья дописала это в рабочую схему. Елена проверила, что просьба Григория отвечать текстом включена в отправленный состав. Условие было получено нынешним дежурным; сохранится ли оно при следующей передаче, пока никто не подтвердил.

Ирина закрыла папку технического центра. По Ларисино-

му прибору вопрос был разобран: он отвечал на запрос связи, не на жалобу о воздухе. По Григорию впереди оставался другой ответ — от службы, которой предстояло заняться не сообщением на экране, а его неисправным подъёмником.

Глава 6. Те, кому стало легче

Вера убрала телефон в сумку, но оператор всё равно подождала, пока погаснет экран.

— Звук можно оставить. Снимать нельзя.

— Я помню.

— Все помнят. Потом кому-нибудь нужно сфотографировать одну цифру.

Оператор сказала это без раздражения и придвинула Вере стул — боком к рабочему монитору. На соседнем столе лежала раскрытая пачка хлебцев. Над перегородкой висел бумажный веер, сделанный из старого расписания смен; женщина время от времени брала его, не снимая гарнитуры.

Согласование Елены занимало меньше страницы. Вера могла наблюдать последовательность работы, задавать вопросы в паузах и получить сведения о нагрузке без личных данных. Не слушать чужие разговоры через второй наушник, не читать общий список, не выбирать себе интересные обращения. Для одного примера было отдельное разрешение заявительницы: показать ход обработки без имени, адреса и приложенных фотографий.

— Если пойдёт обычный звонок, я поверну экран обратно, — предупредила оператор. — И попрошу не записывать то, что услышите с моей стороны.

Вера открыла блокнот. На первой странице уже стояло:

«Что останется вместо прямой передачи?» Ниже — «Сохранить старую линию до…» После предлога она пока ничего не написала.

Из-за перегородки донеслось:

— Да, сообщение получено. Нет, бригада ещё не подтвердила время.

Оператор дождалась конца чужой фразы и вывела разрешённую карточку на отдельный экран. Личные поля были закрыты.

— Здесь течь под мойкой. Первое обращение утром, потом два уточнения. Смотрите текст.

В первом сообщении говорилось о воде под соединением. Во втором заявительница спрашивала, когда придёт мастер. В третьем — дошла ли просьба: уведомление о приёме она нашла не сразу.

— По этим сообщениям положение не менялось? — спросила Вера.

— В показанных — нет. Но я сейчас не прошу верить мне.

Женщина раскрыла историю. Между первым и вторым сообщениями было принятие ремонтной службой: номер задания, дежурный, согласованное время связи. Ниже находился ответ заявительнице. Он не обещал, что течь устранена. Ей сообщали, кто принял работу и когда уточнит визит.

— Второй наряд не делали?

— Нет. Мастеру дважды идти некуда. Одна мойка.

— А тексты?

— Здесь все. Ничего не заменено фразой «повторное обращение».

Она открыла третий текст, затем вернулась к заданию. Вера проследила путь глазами. Внешне он напоминал схему Дарьи: несколько сообщений, одна карточка. Но здесь до повторов уже появился человек, которому передали работу. Объединение не заняло его место.

Оператор показала подготовленный ответ: прежнее задание остаётся у ремонтной службы, нового времени пока нет.

— Вы каждый раз это набираете?

— Проверяю и выбираю подходящий ответ. Если человек сообщил, что вода пошла сильнее, этот уже не подходит. А если он просто не увидел номер — не надо снова собирать адрес, услугу, получателя.

— И всё-таки читаете повтор?

— Сейчас я читаю. За всё, что проходит без меня, объяснять не буду.

Это было сказано ровно. Вера записала именно так, не превращая показанный стол во весь единый приём.

Женщина отправила ответ и закрыла демонстрационный экран.

— Теперь я поработаю. Если хотите, останьтесь до передачи следующего. Только подробностей не записывайте.

Вера кивнула.

Оператор повернулась к основному монитору, нажала вызов. Несколько секунд слушала.

— Уточнение по границе обслуживания… Да, ввод указан. Подождите, я открою приложение.

Она прижала микрофон к подбородку и стала искать документ. Вера смотрела на её руки. На среднем пальце было красное место от ручки; ноготь большого пальца зацепился за край наклейки на клавиатуре, и женщина машинально пригладила его.

— По дому у вас обслуживание. Спорный участок внутри помещения… Нет, в выписке заявителя этого нет. В договорной схеме есть.

Собеседник что-то долго объяснял. Оператор взяла бумажный веер, дважды махнула и положила.

На служебном таймере сменились минуты. Вера не видела чужой карточки, зато видела, сколько времени занимало слово «передать», которое в её памятке умещалось между двумя запятыми.

— Хорошо. Тогда не весь ремонт. Примите проверку принадлежности и сообщите, кто возьмёт дальше. Мне нужен ответственный у вас и срок ответа человеку.

Вновь слушала. Потом назвала номер, дождалась повторения.

— Да. Письменное подтверждение жду.

Она отключилась, но к следующему обращению не перешла.

— Не взяли? — тихо спросила Вера.

— Взяли уточнение. Сейчас должно прийти.

— Вы можете всё время так держать?

Оператор взглянула на часы.

— Всё время — нет.

За соседней перегородкой женщина попросила кого-то посмотреть её очередь, пока она выйдет за водой. Ей ответили не сразу.

Подтверждение пришло через две минуты. Оператор прочла, вернулась к телефону.

— Вы срок пропустили. В разговоре назвали… Да. Исправьте, пожалуйста, я жду.

Вера опустила глаза в блокнот. Написала: «Получение подтверждения тоже работа». Фраза выглядела такой очевидной, что её захотелось зачеркнуть. Но утром она сама думала о сохранении старой линии так, будто надо было всего лишь не убирать телефон со стола.

Второй ответ пришёл с указанным сроком. Оператор отметила принятие уточнения, подготовила сообщение человеку. В нём оставалась неопределённость исполнителя ремонта, но уже было понятно, кто обязан эту неопределённость разрешить.

— Теперь есть кому задать следующий вопрос, — сказала Вера.

— Да.

— А работа открыта?

— Конечно. Мы же ничего ещё не починили.

Женщина сняла гарнитуру, потёрла ухо. Вера посмотре-

ла на время. С момента первого звонка получателю прошло почти девять минут.

— Тот повтор про мойку сколько занял?

— Сегодня — меньше минуты. Номер уже был связан, принятие нашлось сразу. Раньше могла искать по адресу, потом ещё выяснять, не открыли ли другой наряд у соседнего оператора.

— Значит, эти минуты ушли сюда.

— Сегодня так. Только не пишите, что мы каждый раз экономим восемь минут. Бывает, полчаса исправляем то, что неверно связали.

Она снова надела гарнитуру.

Вера закрыла блокнот. Ей хотелось ещё спросить про случай Ларисы, поставить рядом две карточки и добиться от женщины объяснения разницы. Но чужая работа уже ждала, а эта оператор не участвовала в том старом завершении. Вера поблагодарила и отодвинула стул.

На выходе она оглянулась. Женщина взяла хлебец, не успела откусить и положила обратно: пришёл вызов.

* * *

Арсений Крутов ждал в коридоре у автомата с водой. В одной руке он держал два стакана, другой пытался снять со стены лист, у которого отклеился нижний угол.

— Не помогай, — сказал он. — Сейчас пролью именно на тебя.

Он поставил стаканы на подоконник, прижал лист и толь-

ко после этого поздоровался. Вера забрала воду.

Они были знакомы с зимы. Арсений согласовывал добровольческую поддержку от муниципалитета: связывал запросы служб с людьми, готовыми помочь, уточнял время, возвращал на переделку задания вроде «обойти при возможности». За столом его иногда принимали за человека, способного просто найти ещё десять свободных жителей. Вера знала, как он отвечал на такие просьбы: доставал график и предлагал показать, кого именно можно оторвать от работы.

— Видела что хотела? — спросил он.

— Не совсем то, что хотела.

— Это полезнее?

— Пока неудобнее.

Он усмехнулся и проводил её в маленькую комнату за залом. Старшая смены уже сидела там с распечаткой. На столе стояла тарелка с двумя дольками яблока; одну она переложила на салфетку, освобождая место для бумаг.

— У меня десять минут, — сказала она. — Потом возвращаюсь. Вам без фамилий подготовили.

Вера села. Арсений остался у двери: ему позвонили.

— Нет, Аллу на девять утра не ставьте… Она дала вечер. Утро у неё рабочее… В списке есть номер, не свободный день.

Он выслушал ответ, глядя в пол.

— Тогда оставляйте окно неподтверждённым. Просить можно. Вписывать до ответа нельзя.

Закончив разговор, он убрал телефон.

— Это не ваше новое дежурство, — сказал он Вере. — По доставке памяток хотели воспользоваться старым списком.

Она кивнула. Не пришлось ещё раз объяснять, почему согласие на один вечер не действует до конца лета.

Старшая смены развернула лист.

— Вот это плановые места. Здесь — фактически занятые за последние два часа. Одного человека нет, заболел. Ещё один ушёл на обучение до вечера, это было в графике.

Вера провела пальцем вдоль столбца.

— А здесь подмена?

— С двенадцати до трёх. Уже закончилась.

В печатной верхней строке число почти не менялось. Внизу, по часам, образовывались разрывы: отпуск, обучение, подмена только на часть дня. Вера спросила, не учтён ли один и тот же человек одновременно на звонках и разборе письменных сообщений.

Старшая показала пометки.

— Переключается между ними. Два рабочих места — не два сотрудника. Если считать по входам в программу, можно получить очень бодрую смену.

Арсений придвинул себе копию.

— И наши сюда не входят. Иногда в отчёте рядом пишут «добровольческое сопровождение», потом начинают складывать.

— Не входят, — подтвердила старшая. — Здесь только

наша работа.

Отдельно были отмечены продолжительность разговоров, действия после них, ожидание ответа профильной службы. Часть времени оставалась без подробной разбивки: сотрудники не засекали каждое движение.

— Мне не нужен идеальный хронометраж, — сказала Вера. — Мне нужно понять, что мы предлагаем вернуть, если скажем: разбирайте каждый звонок с начала.

— Тогда посмотрите сюда.

Старшая показала обезличенный перечень повторных действий за прошлую смену. В нескольких строках оператор заново уточнял то, что уже было записано: адресный ориентир, номер устройства, время, когда человека можно застать. В других повтор принёс новые сведения, и понадобилась дополнительная передача.

— Эти нельзя складывать в одну корзину, — сказала она. — Здесь повторили номер. Здесь сообщили, что стало хуже. Работы разной.

Вера вспомнила слова Дарьи о течи и воде возле розетки. На бумаге различие выглядело простым. В зале за стеной каждому этому различию требовались глаза и время.

— Прежде ещё нас просили выяснять, — сказал Арсений. — Заявка есть, но служба не видит последнего разговора. Доброволец звонит человеку. Тот говорит: «Я всё уже объяснил». И прав. Потом доброволец возвращается ко мне с тем же, что лежало у оператора утром.

— Бывает и сейчас.

— Конечно. Но когда история собрана, хотя бы не начинаем с нуля. У людей тоже не бесконечное терпение.

Он произнёс это устало, без привычного на совещаниях подъёма голоса на слове «люди». Вера помнила, как он однажды полвечера искал замену сопровождающему, а потом сам позвонил заявителю и сказал, что обещать на завтра некого. Человек рассердился. Арсений не стал просить Веру ещё раз его уговорить.

Старшая смены посмотрела на часы, собрала рабочие листы. Разрешённую выписку оставила.

— По ней нельзя считать всю неделю. Здесь два часа сегодня и часть вчерашнего разбора. Если понадобится расчёт перехода, надо брать полный состав.

— Понимаю.

— И не пишите, что наши освободились. Чуть меньше повторяют одно и то же — это не значит сидят без работы.

Вера подняла блокнот.

— Я видела.

После её ухода Арсений открыл окно на ладонь. Из двора пахнуло горячим асфальтом; дыма почти не чувствовалось, но дальняя стена казалась выцветшей.

— Ты хочешь оставить старую операторскую? — спросил он.

Вера не сразу ответила.

— Сегодня через неё Ларисе назначили выезд.

— Хорошо, что назначили.

— Без неё мы ходили бы по надписи «исполнено».

— Возможно.

Она посмотрела на него: не собирается ли он объяснять, что единичный случай ничего не значит. Арсений допил воду.

— Я не про твою заявку. У старой линии тоже очередь. Пока оператор держит соединение и ищет дежурного, остальные ждут.

— Но она нашла.

— Для вас — да.

Вера чуть подалась вперёд.

— Ты сейчас предлагаешь не искать?

— Нет. Я спрашиваю, что делать тому, кто не дождался.

Он достал телефон, нашёл контакт старшей старой операторской, но звонить не стал.

— Она мне вчера сказала: опять просят волонтёров перезвонить тем, кто бросил ожидание. Не по неисправности — просто узнать, дозвонились ли потом. Я не обещал. У нас нет смены на это.

Вера вспомнила утреннюю тишину в трубке. Она могла оставаться на линии. Знала, что спросить, попросила назвать принятого исполнителя, потом вернулась к Ларисе. Ради этого отложила школьный кабинет, но могла отложить. У другого человека было бы десять минут между работой и автобусом, разряженный телефон, злость после предыдущего

разговора. Или просто не было бы Веры.

— Мне хотелось оставить путь, который сработал, — сказала она.

— Оставить путь надо. Только не знаю, обязательно ли всю комнату.

На столе лежало её незаконченное «до…». Вера прикрыла страницу ладонью.

Арсений посмотрел на папку с материалами для библиотеки.

— Донести помогу. Потом мне на север. Если нужны ответы по нашим окнам — сейчас, а личные разговоры оставляйте без меня.

— Нужны часы, которые действительно подтверждены. Без запаса на добрую волю.

— Такие и дам.

Он забрал пустые стаканы. Вера ещё раз просмотрела выписку. Её собственные добровольцы не прибавлялись к операторским часам. От этого лист становился менее обнадёживающим, зато впервые давал понять, сколько работы скрывалось за её коротким требованием: «Пусть человек разберётся».

* * *

Лидия Юдина велела поставить стулья не рядами, а полукругом.

— И проход оставьте. В прошлый раз я всю встречу смотрела, как люди через чужие сумки шагают.

Вера потянула за спинку сразу два стула. Правое плечо неприятно отозвалось; она отпустила один и взялась за другой левой рукой.

— По одному, — сказала Лидия. — Библиотека никуда не уезжает.

Арсений поставил коробку с памятками на стол у входа. Уточнил, куда убрать запасные листы, и ушёл. Вера не предложила ему остаться «хотя бы на начало». Она ещё не знала, кто захочет обсуждать собственное обращение вслух, а кто подойдёт после.

В помещении было душно. Окна выходили на затенённую сторону, но за день стены набрали тепло. Лидия принесла воду в большом кувшине и несколько обычных чашек — бумажные закончились.

— Заканчиваем в половине девятого. До девяти убираем. Дольше я сегодня не могу.

— Хорошо.

— Не «постараемся»?

— Заканчиваем.

Лидия кивнула и пошла открывать подсобку.

Вера написала на доске три строки: «Получили», «Приняли работу», «Есть результат». Отошла к дальней стене. Буквы читались, но под третьей строкой остался след от прошлого объявления — «до пятницы». Она намочила тряпку и стёрла его, чтобы не получилось ещё одно обещание срока, которого никто не давал.

В телефоне ждал черновик обращения. Она составила его в автобусе после Ларисы, ещё до разговора с Дарьей. Начинался он уверенно:

«Требуем сохранить старую операторскую и прямую передачу обращений специалистам».

Дальше было о недопустимости перехода, пока не устранены все ошибки. Вера перечитала и остановилась на слове «все». Оно избавляло её от необходимости назвать, какую именно проверку нужно пройти до воскресенья. Можно было требовать бесконечно и всё время оставаться правой.

Старая операторская помогла. Это было фактом, который она не собиралась уменьшать. Но за сегодняшний день стало известно и другое: сообщение не пропало, адрес не перепутали, а новое действие не возникло после уже принятого текста. Ещё одна комната с телефонами сама по себе не объясняла, почему это произошло.

Вера выделила первый абзац. Не удалила — сохранила в отдельном черновике. Потом начала заново.

Лидия вернулась с коробкой карандашей.

— Валентина спрашивает, печатать тот текст?

— Нет. Сейчас пришлю другой.

— Сильно другой?

— По требованию — да.

Лидия положила карандаши рядом с чистыми листами.

— Тогда предупреди первой строкой. Она уже обещала людям обсудить сохранение линии.

Вере захотелось ответить, что обсуждать никто не запрещает. Вместо этого она открыла переписку.

«Прежний проект не печатайте. Я снимаю требование полного возврата старого порядка. Обсудить сохранение прямой передачи всё равно нужно. Новый текст через несколько минут».

Отправила и почувствовала досаду на себя — за то, что поспешила с первой формулировкой, и на сегодняшний удачный пример, который лишил её простого решения.

Ирина пришла с папкой и пакетом яблок. Поставила пакет возле кувшина.

— Еды здесь нет?

— Не успела.

Мать достала яблоко, протёрла салфеткой, но Вера взяла его сама, прежде чем ей успели предложить.

— Я сегодня видела, кому стало легче, — сказала она.

Ирина сняла сумку с плеча.

— В приёме?

— Да. Три сообщения про одну течь. Задание уже взяли, нового ничего не было. Оператор не открыла ещё два наряда, не заставила человека снова диктовать адрес. Потом девять минут передавала другую работу. Сначала вообще не хотели брать.

— Взяли?

— Уточнение зоны. С именем и сроком. Ремонт пока нет.

Ирина кивнула и села на край стола.

— А я уже написала людям: сохранить старую операторскую, — продолжила Вера. — Получается, мне показали хороший случай, и я сразу передумала.

— Ты что именно передумала?

Вера откусила яблоко, пожевала.

— Возвращать всё целиком. И обещать, что старый путь лучше для каждого.

— По Ларисе вопрос снимаешь?

— Нет.

— Тогда так и скажи.

Это прозвучало без утешения. Вере стало легче, хотя готовой речи у неё всё ещё не было.

Она показала матери новый текст. Там оставались вопросы: кто принимает работу после сообщения; как пересматривается повтор, если в нём есть новое обстоятельство; на основании чего жителю сообщают о результате. Ниже Вера добавила прямую передачу специалисту — не как название старой линии, а как возможность, для которой ещё надо было найти исполнение после воскресенья.

Ирина прочла.

— Про помощь молчащим будете говорить?

— Будем. Я хочу спросить, кому какой контакт нужен. И что делать, если ответа нет.

— В жару одного ожидания может не хватить.

— Поэтому и спросим. Только не давай пока общий порядок от нашего имени.

Ирина вернула телефон.

— Я приглашена по технической части. Помню.

Вера посмотрела на неё. В этой короткой фразе не было обиды, но было напоминание: мать не нужно каждый раз заранее удерживать за рукав.

— Знаю. Я и себя сейчас удерживаю.

Лидия отнесла лишний стул к стене, попробовала сесть на дальнее место.

— Последнюю строку крупнее. Отсюда «результат» видно, а всё под ним — нет.

Вера взяла маркер. Под «Есть результат» она хотела написать длинное объяснение, но оставила вопрос: «Кто это подтвердил?» Снова отошла к стене. Теперь читалось.

Валентина ответила: «Новый приняла. Но люди придут за старый номер».

Вера набрала: «Я тоже хочу, чтобы они могли дозвониться». Стерла. Это уходило от вопроса.

Она отправила иначе: «Обсудим. Я не могу обещать сохранить именно операторскую. Могу добиваться, чтобы после перехода оставался проверенный путь к ответственному за работу. Если такого пути нет, переход нельзя считать подготовленным».

Затем переслала исправленный лист Лидии и Алле. В тексте были и найденное нарушение, и польза, которую она увидела сегодня. Истории Ларисы — без разрешения на публичный рассказ — там не было.

У двери появились первые посетители. Женщина с сумкой на колёсах задержалась возле стола, увидев чистые листы.

— Подписи за старую линию здесь?

Вера положила недоеденное яблоко на салфетку.

— Пока нет. Я изменила предложение. Сейчас объясню почему.

Женщина не сняла руки с ручки сумки.

— А я ради этого и пришла.

— Тогда начнём с вашего вопроса.

Вера отодвинула стул, освобождая ей место. На доске за её спиной оставались три разных действия, а в телефонах организаторов уже лежал текст, который не обещал вернуть всё как было. Теперь предстояло говорить с людьми, а не дописывать удобный для себя конец разговора.

Глава 7. Не проверяйте меня каждый день

Женщина с сумкой на колёсах села, но чистый лист отодвинула.

— Вы написали, что будем сохранять линию. Я соседке сказала.

— Написала, — ответила Вера. — Сегодня посмотрела, как работает новый приём. Часть вещей там устроена лучше. Я больше не предлагаю возвращать всё целиком.

— Тогда зачем звали?

Вера не успела ответить. У двери двое мужчин пропускали друг друга; один держал стул, другой никак не мог убрать с прохода раскрытый зонт от солнца. Лидия Арсеньевна забрала стул и поставила у стены.

— Начинаем через две минуты. До половины девятого разговариваем, к девяти помещение освобождаем.

— Как пойдёт, — сказал мужчина с зонтом.

— До половины девятого, — повторила Лидия. — Завтра здесь детская группа.

Вера положила на стол три листа. Первый — вопросы к переходу, второй — пустой, для дополнений, третий — условия личного разговора после встречи. Ей хотелось начать с того, что удалось установить за день. Рассказать про сооб-

щение, которое дошло целиком, про пустое место там, где должно было появиться принятое задание. Но это сразу превратило бы Ларису, сидевшую у открытой двери, в наглядное пособие.

— Мы можем требовать сохранить возможность поговорить с ответственным человеком, — сказала Вера женщине с сумкой. — И проверить, будет ли она после воскресенья. Но я не могу обещать, что для этого обязательно нужна прежняя операторская.

— То есть подписи не собираете.

— За прежний текст — нет. Ваше требование запишем отдельно, если вы хотите.

Женщина помолчала.

— Записывайте. Я с ним пришла.

Вера написала, не заменяя «сохранить старую линию» более удобной формулировкой.

Когда все расселись, в комнате осталось два свободных стула. За окнами ещё было светло, но солнце уже ушло с подоконника. От раскрытой двери тянуло нагретой бумагой из читального зала. Вера убрала недоеденное яблоко в пакет и встала возле доски.

— Здесь обсуждаем правила. Адреса, диагнозы и семейные обстоятельства вслух называть не нужно. Можно написать вопрос без имени. Если нужен ответ лично вам, оставьте способ связи на отдельном листе. Его в общий итог не включим.

— А если я хочу вслух? — спросил мужчина у окна.

— Можно. Только за себя. И не называйте соседей без их разрешения.

В первом ряду подняла руку сухощавая женщина в светлой блузке. На коленях у неё лежал жёсткий футляр, поверх него — блокнот с металлической спиралью.

— Вы сейчас объясняете важное, но поворачиваетесь к доске. Мне тогда не разобрать.

Вера повернулась к ней.

— Так лучше?

— Да. Эмилия Воронова. Слух у меня плохой. Кричать не надо, надо лицом. И пишите крупнее.

Вера взяла другой маркер, с толстым стержнем.

— Если несколько человек заговорят сразу, остановлю, — добавила Эмилия.

С дальнего ряда усмехнулись. Эмилия не улыбнулась в ответ и раскрыла блокнот.

Вера предложила начать с простого: что человек должен получить после обращения, чтобы понимать, что им действительно занимаются.

— Дату, — сразу сказала женщина с сумкой. — Не «ожидайте», а день, когда придут.

— А если детали нет? — возразил мужчина у окна.

— Тогда когда будет деталь.

— Они сами могут не знать.

— Пусть скажут, когда узнают.

Вера написала на доске: «Когда следующий ответ».

Другой мужчина, в выцветшей полосатой рубашке, поднял палец.

— Мне лучше, чтобы объяснили. Я один раз неделю ждал, потом оказалось, что не тот участок чинит. Чего я ждал-то?

— Кто принял работу, — сказала Вера и показала на уже написанное.

— Мне ваши фамилии не нужны. Фамилия есть, он в отпуске. Я хочу, чтобы следующий увидел, о чём говорили.

— Это тоже запишем.

Постепенно на доске появились разные ожидания. Кому-то был нужен звонок перед визитом, но не накануне утром, когда ещё ничего не решено. Женщина возле двери хотела короткое сообщение, потому что на работе телефон лежал в шкафчике. Мужчина с зонтом предпочитал бумагу: телефон у него часто оставался дома, а бумагу можно было поставить возле чайника.

— Бумага сама не придёт, — заметила женщина с сумкой.

— Я и сам схожу, если скажут куда. Только не три раза.

Вера записывала. Пока это укладывалось в её замысел: собрать предпочтения, найти общие части, предложить понятный порядок.

Мужчина в полосатой рубашке снова попросил слова.

— Я, бывает, звоню, когда уже всё объяснили. Не врать же. С утра ни с кем не поговорил, тут человек отвечает. Спросишь ещё что-нибудь.

Кто-то сзади тихо сказал:

— Вот вам и очередь.

Мужчина услышал. Потёр ладонью колено.

— Так я не часами. И у меня кран потом действительно потёк. Не для разговора.

— Кран починили? — спросила Вера.

— Починили. Со второго обращения. Сначала я про шум говорил, потом вода пошла. Разные вещи были.

Лидия поставила перед ним стакан. Он кивнул ей, не поднимая глаз.

— Разговор можно заканчивать, если оператору пора принимать следующего, — сказала Вера. — Но новый вопрос всё равно надо выслушать. Мы сегодня не определяем, кому разрешено обращаться по числу звонков.

— А разговаривать тогда с кем? — спросил он.

Вера задержала маркер у доски.

Она могла назвать библиотечные встречи, районный клуб, сеть наблюдателей. Любой ответ прозвучал бы так, словно место для него уже было найдено и оставалось только направить туда.

— Не знаю, что вам подойдёт. После встречи могу показать, что есть поблизости. Но ремонтная служба от этого не перестаёт быть ремонтной.

— Ладно, — сказал он. — Я не записываться пришёл. Я про то, что сразу надо говорить, если мешаю.

Эмилия постучала ручкой по футляру.

— А мне не нужен разговор. Мне нужен текст. Световой сигнализатор у двери перестал срабатывать. Звонок работает, только я его не слышу. И когда мне звонят по телефону узнать, почему я не открыла, — это не проверка.

Ирина, сидевшая сбоку, подняла голову. Вера заметила, как мать чуть развернула стул, чтобы видеть говорящую.

— У вас уже есть обращение? — спросила Вера.

— Есть. Номер потом дам. Сейчас не надо всем показывать мой телефон.

— Не надо. Можно выбрать короткий контакт в удобное время. Например, один раз вечером, пока…

— Пока что?

— Пока не восстановят. Чтобы не звонить вам всякий раз заново.

— Нет.

Вера перестала писать.

— Можно текстом. Даже одно слово, если…

— Я поняла про текст. Мне не подходит каждый вечер.

— Не обязательно отвечать сразу.

— Значит, буду помнить, что должна ответить потом.

Эмилия закрыла ручку колпачком. Щелчок был отчётливый, маленький.

— По ремонту напишут — отвечу. Проверять меня каждый день не нужно.

Вера хотела объяснить, что это не обязанность. Но она уже предложила регулярность как удобство и теперь услышала,

сколько работы спрятала в слове «короткий».

Из второго ряда спросили:

— А вообще есть доказанный случай, что они написали «сделано», а ничего нет? Или мы пока про опасения?

В

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, купив полную легальную версию на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.