



Коммунальный

18 лет в отрасли

НОЯБРЬ 2021

КОРПОРАТИВНАЯ ГАЗЕТА

СТАНДАРТ

ГЛАВНАЯ ТЕМА

Ценность в кадрах

Ни для кого не секрет, что ЖКХ – отрасль достаточно сложная. Не каждый выпускник учебного заведения готов принять профессиональные вызовы и решать задачи, которыми изобилует наша работа. Однако престиж профессии восстанавливается – ежегодно выпускники профильных вузов приходят работать в водоканализационную сферу. И тут перед специалистами старой закалки открываются новые возможности и цели – передать накопленный опыт молодым сотрудникам и одновременно решить важную задачу трансформации PKC в современную цифровую компанию. Посмотрим, как с этой задачей справляются предприятия «Российских коммунальных систем».

ЗА НИМИ БУДУЩЕЕ

С 2018 года на предприятиях PKC действуют именные стипендии для студентов профильных вузов и ссузов.

Именная стипендия – это выплата из бюджета PKC. Ее получают студенты, которые учатся отлично и хорошо, проходят у нас практику и зарекомендовали себя с положительной стороны.

В 2021 году проекту исполнилось четыре года. Все это время мы материально поддерживаем талантливую молодежь, предоставляем возможность пройти производственную практику, стажировку и стать частью эффективной и профессиональной команды.

В 2020/2021 учебном году в PKC проходили практику 18 стипендиатов из различных вузов и ссузов. Программа охватила четыре региона: г. Самара, ФГБОУ ВО «Самарский государственный технический университет»; г. Пермь, ГБПОУ «Краевой индустриальный техникум»; г. Петрозаводск, ФГБОУ ВО «Петрозаводский государственный университет», ГАПОУ Республики Карелия «Петрозаводский техникум городского хозяйства»; г. Тольятти, ГБПОУ Самарской области «Тольяттинский политехнический колледж».

О ЧЕМ ГОВОРЯТ СТУДЕНТЫ

По итогам производственной практики студенты поделились своими впечатлениями о ней, а также об именной стипендии и рассказали о выборе профессии.

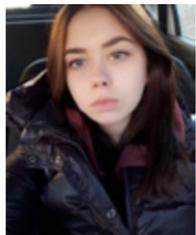
Расскажите, пожалуйста, почему вы выбрали именно эту специальность?



НИКИТА ТИМОФЕЕВ, Г. ПЕРМЬ:
«Сварщик – это интересная и благородная профессия. Эта профессия не только техническая, но и творческая».

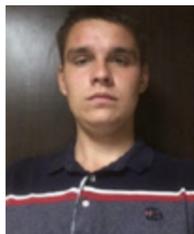


АРСЕНИЙ СИДЕНКО, Г. ПЕРМЬ:
«Наверное, выбор был сделан в пользу этой профессии, потому что каждый мужчина должен уметь отремонтировать розетку, да и без работы хороший электрик никогда не останется».



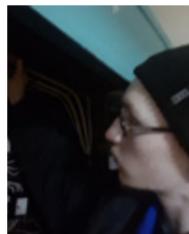
АНАСТАСИЯ БАНДУРИНА, Г. САМАРА:
«В школе мне легко давались точные науки и черчение. С пятого

класса я поняла, что хочу быть строителем. Я выбирала между ПГС, строительством автодорог, водоснабжением и водоотведением. И в итоге решила выбрать водоснабжение и водоотведение, так как вода играет важную роль в нашей жизни».



ВЛАДИСЛАВ ДЬЯЧКОВ, Г. САМАРА:
«Выбор профессии можно отнести к самому ответственному и трудному решению. Сейчас профессия инженера вновь возвращает себе престижность и достойную оплату труда. Все отрасли нуждаются в людях инженерных профессий. Ведь там, где есть техника, нужны инженеры, чтобы работать с ней. А техника сейчас везде, во всех сферах

жизни, без этой профессии не обойдешься. Поэтому я решил выбрать именно эту профессию».



ВЛАДИСЛАВ ЛЕБЕДЕВ, Г. ПЕРМЬ:
«Тут все очень просто. Мне всегда было интересно, как устроены электрические приборы, интересно было разбираться в причинах их поломки и сбоях, возвращать к жизни. Это и определило мой выбор будущей профессии».

Повлиял ли проект «Именная стипендия PKC» на выбор места работы?

КАРИНА ЛАНГУЕВА, Г. ПЕТРОЗАВОДСК:
«Поступив в техникум на обучение по этой специальности, я узнала



о новом для себя конкурсе «Стипендиат PKC», в котором нам, студентам, представилась отличная возможность проверить себя на прочность и выиграть именную стипендию PKC с последующим трудоустройством в компанию. Звучит довольно увлекательно!))) И поскольку я азартный человек, я приняла этот вызов и поучаствовала. Я смогла! Я стала победителем конкурса, мои старания оправдали себя. Однако стипендия PKC все равно никак не повлияла на выбор места работы, я проанализировала все вакансии среди работодателей, и наиболее привлекательной оказалась от «PKC-Петрозаводск».

МЫ ОТВЕЧАЕМ ЗА РЕЗУЛЬТАТ!

**Профессионализм**

Мы делаем свою работу качественно, поскольку ценим конечный результат и мнение клиентов и коллег о нашей работе.

**Эффективность**

Достигаем заданных целей, добиваемся побед в сложных обстоятельствах.

**Надежность**

Мы принимаем продуманные, надежные и понятные решения и отвечаем за свои слова и обещания клиентам и коллегам.



КАРИМ НЕГМАТОВ, Г. ПЕРМЬ:

Участие в проекте помогло мне понять, что я правильно выбрал профессию. Правда, я еще не определился с местом работы, так как планирую продолжить обучение по направлению КИПиА/АСУ ТП.

Какое впечатление сложилось у вас от работы/практики на нашем предприятии?



ЕКАТЕРИНА ДЕВЯТОВА, Г. САМАРА:

«До сих пор я помню каждую свою практику. Это прекрасный опыт! Не всегда понятно, что мы изучаем в теории, пишем, рассчитываем. Практические знания дают четкое представление о том, как работает наша коммунальная система (НС, очистные сооружения, инженерные сети и сооружения на них). Мне было очень интересно бывать на различных экскурсиях и общаться с людьми, которые многое могут рассказать».



СЕВИЛ ХАНАЛИЕВА, Г. САМАРА:

Отзывчивость, желание передать знания и опыт, отмеченные мною в каждом работнике ООО «Самарские коммунальные системы», с которыми я познакомилась во время практики, удивляют, вдохновляют и радуют по сей день! Они для меня настоящий пример!»



ЮЛИЯ ДАНИЛОВА, Г. ПЕТРОЗАВОДСК:

«Я успела поработать в одном из отделений РКС, а именно в водоканале, в отделе договорной работы. Наблюдая за работой специалистов, поняла, что необходимо не только знать, как правильно оформить все документы, но и разбираться в коммуникациях и уметь работать с самыми разными людьми. Сложная, но интересная работа».

АРСЕНИЙ СИДЕНКО, Г. ПЕРМЬ:

«Впечатления хорошие. Планировал трудоустройство в компанию после получения диплома, но, так

как ухожу в армию в самом начале осеннего призыва, надеюсь прийти в «НОВОГОР-Прикамье» после прохождения военной службы».

НИКИТА ТИМОФЕЕВ, Г. ПЕРМЬ:

«Впечатления только положительные. Грамотный опытный наставник, отличный коллектив, чуткий руководитель. В такую команду хочется попасть».

КСТАТИ

Программа «Именная стипендия РКС» продолжается. Новый, пятый сезон на 2021/2022 учебный год уже стартовал. В список включены студенты Петрозаводского техникума городского хозяйства («ПКС-Водоканал»), Петрозаводского государственного университета («ПКС - Тепловые сети»), Самарского государственного технического университета («РКС-Самара»), Краевого индустриального техникума («НОВОГОР»). «РКС-Тамбов» ведет переговоры о сотрудничестве и совместной подготовке кадров, выплате именной стипендии с Тамбовским государственным техническим университетом.

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА

В Петрозаводске открылся Центр оценки квалификации.

Центр оценки квалификации (ЦОК) – площадка, созданная совместно «РКС-Петрозаводск» и Петрозаводским техникумом городского хозяйства на базе техникума. Повышать или подтверждать свою категорию здесь смогут слесари аварийно-восстановительных работ, в дальнейшем список профессий будет расширен.

Благодаря ЦОК выпускники техникума смогут подтвердить квалификацию у независимой комиссии. Работодатели также смогут убедиться в профессионализме своих работников и соискателей.

«Техникум увидит оценку своего труда, и нашим экспертам будет интересно поделиться своими знаниями, пообщаться с молодежью. Сюда будут приезжать работники водоканалов со всей Карелии, и мы как крупнейший оператор водоснабжения и водоотведения готовы делиться с работниками знаниями и передовыми технологиями, которые используем сами. Хочется, чтобы Петрозаводский техникум городского хозяйства развивался, а РКС содействовали обучению лучших кадров, которые потом придут работать в том числе и к нам», – рассказал главный управляющий директор «РКС-Петрозаводск» Александр Сафронов.

В ЦОК предусмотрено два класса: для обучения теоретической части и для практики. Практический экзамен у тех, кто собирается подтвердить или повысить свою категорию, будут принимать сотрудники АО «ПКС-Водоканал». В экзаменационную комиссию входят начальник службы режимов АО «ПКС-Водоканал» Дмитрий



Пиккульский, начальник службы технологии АО «ПКС-Водоканал» Юрий Бобков, заместитель начальника службы ремонтов АО «ПКС-Водоканал» Григорий Хоминянич и Владимир Коугия, эксперт Центра оценки квалификации АО «ПКС-Водоканал».

Сейчас центр полностью готов к работе, в ноябре здесь начнут принимать первые экзамены.

РАСТИМ СОБСТВЕННЫЕ КАДРЫ

Для обучения уже работающих в компании сотрудников на предприятиях РКС есть внутренняя система дистанционного обучения (СДО). На платформе предусмотрена четырехмодульная программа обучения «Навыки регулярного менеджмента» в контексте миссии и ценностей компании, которая включает в себя такие блоки, как

«Планирование», «Организация работы подчиненных», «Работа с командой», «Контроль». Основная цель программы – формирование единого представления об управленческой деятельности предприятия и навыков регулярного менеджмента. Обучение проводится для линейных руководителей и руководителей среднего звена.

В настоящее время РКС активно пользуются этой платформой, в частности используют систему для подтверждения знаний при назначении на руководящие должности (от заместителя директора до мастера).

В Самаре на регулярной основе проводятся тренинги и лекции. Например, для руководителей среднего звена разработаны тренинги «Навыки регулярного менеджмента» и «Управление из-

менениями», а в 2022 году будут дополнительно введены программы «Личная эффективность руководителя» и «Тайм-менеджмент». Дискуссии, упражнения и ролевые игры делают процесс обучения нескучным, а по окончании тренинга выдается сертификат.

В рамках повышения клиентоориентированности с 2019 года проходит обучение сотрудников сбытового подразделения по программе «Стандарт качества обслуживания клиентов», которая помогает в процессе внедрения клиентоориентированного подхода в работе с клиентами – как физическими, так и юридическими лицами – на местах. Этот тренинг в Самаре прошли уже 213 человек. На 2022 год запланирована разработка программы обучения «Работа с конфликтными клиентами».

ВСЕМ ПО ДИПЛОМУ

Традицией для сотрудников «РКС-Самара» стала профессиональная переподготовка. В июле 2021 года были выданы дипломы третьей и самой большой специализированной группе. 25 студентов прошли обучение, защитили дипломы и получили квалификацию «специалист в области водоснабжения и водоотведения» на базовой кафедре ООО «Самарские коммунальные системы» «Инженерные коммунальные системы» Академии строительства и архитектуры Самарского государственного технического университета. Практически все сегодня продолжают работать на предприятии, составляя основу руководящего состава высшего и среднего звена.

Осенью состоялся новый набор: 9 сотрудников «РКС-Самара» и «РКС-Тольятти» стали студентами Самарского государственного технического университета. Предприятие всегда поддерживает желающих работать в компании и повышать свой профессиональный уровень, поэтому каждому будет оказана материальная помощь для компенсации затрат. ●●



МЫ ОДНА КОМАНДА!



Командность

Мы работаем на одну цель и руководствуемся выгодой для компании. Поддерживаем, ценим и уважаем друг друга, делимся опытом и знаниями.



Честность

Мы ценим прозрачные и понятные решения, открытые отношения и конструктивное обсуждение, а не замалчивание проблем.

МЫ НЕ СТОИМ НА МЕСТЕ!



Развитие

Мы смотрим в будущее и каждый день стремимся сделать шаг к улучшению. Мы хотим быть первыми в технологиях и лучшими в нашей отрасли!

ВАЖНО

2022-й – Год Пензы в РКС

РКС СТАВИТ ПЕРЕД СОБОЙ ЗАДАЧУ СДЕЛАТЬ «ГОРВОДОКАНАЛ» ПЕНЗЫ ОБРАЗЦОВЫМ ПРЕДПРИЯТИЕМ.



РКС – крупнейший частный оператор водоснабжения, в контур которого входят 12 водоканалов. Все они работают на благо россиян, круглосуточно обеспечивая их чистой питьевой водой. Однако среди предприятий есть как отличники, так и отстающие – те, которым есть к чему стремиться. Подтянуть их до уровня «Б+» – первоочередная задача оператора. В числе таких предприятий – «РКС-Пенза» («Горводоканал»), который снабжает водой 500 тысяч человек. На сегодняшний день износ муниципальных водопроводных и канализационных сетей Пензы превышает 70% и является главной причиной аварий.

В связи с этим «Российские коммунальные системы» приняли решение объявить для РКС 2022 год Годом Пензы и сделать водоканал надежным и современным поставщиком услуг, по-настоящему образцовым предприятием.

В течение 2022 года все внутренние процессы, приоритеты сотрудников и ресурсы РКС будут сосредоточены на изменениях в Пензе. Оператор ставит для себя ключевой задачей сделать так, чтобы жители города забыли об авариях на сетях и внеплановых отключениях. Отправной точкой для таких перемен должна стать концессия, которая является залогом долгосрочных инвестиций и обеспечит модернизацию водопроводного комплекса.

«Несмотря на сложности и множество нерешенных проблем в Пензе, мы считаем, что они преодолимы. Масштабные изменения, которые мы запланировали и уже начали реализовывать, принесут свои плоды. Уверен, что скоро мы сможем гордо сказать: водоканал Пензы – один из лучших в стране», – отметил генеральный директор РКС Игорь Дибцев. ●

ЦИФРОВОЙ ВОДОКАНАЛ

Алло, как видно?

РКС ЗАПУСТИЛИ ВИДЕОКОНСУЛЬТАЦИЮ АБОНЕНТОВ.



В рамках стратегии по цифровизации своих предприятий РКС запустили новый формат обслуживания клиентов: консультацию по видеосвязи. С помощью нового сервиса абоненты в режиме видеоконференции могут задавать вопросы и получать разъяснения о начислениях, квитанциях, способах оплаты, а также задолженности за услуги водоснабжения и водоотведения. Это позволит избежать очередей в клиентских центрах, избавит от необходимости посещать офисы водоканалов, что особенно актуально в период пандемии.

«Мы стремимся, чтобы наши клиенты получали высококлассный сервис и мгновенный живой



СВЕТЛАНА ЛОГИНОВА:
«МЫ СТРЕМИМСЯ, ЧТОБЫ НАШИ КЛИЕНТЫ ПОЛУЧАЛИ ВЫСОКОКЛАССНЫЙ СЕРВИС И МГНОВЕННЫЙ ЖИВОЙ ОТКЛИК НА СВОИ ЗАПРОСЫ – ЭТА ИНИЦИАТИВА ЯВЛЯЕТСЯ ЧАСТЬЮ СТРАТЕГИИ ПО РАЗВИТИЮ ЦИФРОВИЗАЦИИ НАШИХ ВОДОКАНАЛОВ»

отклик на свои запросы, – комментирует коммерческий директор РКС Светлана Логинова. – Эта инициатива является частью стратегии по развитию цифровизации наших водоканалов. Онлайн-консультации выполняют сразу две функции: экономят время абонентов и решают возникшие у них проблемы и вопросы. А сэкономленное на посещениях офиса время можно посвятить себе и своим близким».

Воспользоваться видеоконсультацией клиенты могут через личный кабинет на сайтах предприятий или с помощью WhatsApp и Viber. Сервис «Видеоконсультация» запущен во всех городах работы РКС. ●

НОВОСТИ

КОЛЛЕКТИВНЫЙ ИММУНИТЕТ ДОСТИГНУТ

«ПКС-ВОДОКАНАЛ» ПОЛУЧИЛ ПАСПОРТ КОЛЛЕКТИВНОГО ИММУНИТЕТА.

Более 60% сотрудников «ПКС-Водоканал» прошли вакцинацию от коронавирусной инфекции или переболели. В результате предприятию был выдан паспорт коллективного иммунитета к COVID-19.

На этом работа по профилактике COVID-19 не заканчивается. Даже после получения паспорта продолжается строгий контроль за соблюдением всех противоэпидемиологических мер, мониторинг статистики привитых и непривитых работников. У всех сотрудников водоканала ежедневно измеряется температура, ведется график проветриваний помещений.

Ранее паспорт коллективного иммунитета уже получили АО «ПКС-Тепловые сети» и ООО «КРЦ». ●



ШТРАФ ЗА СЛИВ

В ПЕРМИ ЗА САМОВОЛЬНЫЙ СЛИВ СТОКОВ С ОКТЯБРЯ ЭТОГО ГОДА ПРЕДУСМОТРЕНО НАКАЗАНИЕ.

В Перми установлено 14 легальных точек-колодцев для слива сточных вод, чтобы специалисты «НОВОГОРА» могли контролировать, что и сколько сливается в городскую канализацию. Однако зачастую ассенизаторы используют незаконные пути осуществления своей деятельности и сливают содержимое каналооткачивающих машин не в определенные колодцы, а куда придется.

С октября этого года таких ассенизаторов ждет административное наказание согласно изменениям, внесенным в закон Пермского края от 06.04.2015 № 460-ПК «Об административных правонарушениях в Пермском крае». Теперь «...слив хозяйственно-бытовых стоков в ливневую канализацию... а также самовольный слив жидких бытовых отходов в централизованные систе-



мы водоотведения, на улично-дорожную сеть, а равно на территории общего пользования» влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от 1 до 2 тысяч рублей, на должностных лиц – в размере от 5 до 10 тысяч рублей, на юридические лица – в размере от 20 до 50 тысяч рублей. ●

НА ЗДОРОВЬЕ

В «НОВОГОРЕ» ПОДВЕЛИ ИТОГИ ДЕТСКОЙ ОЗДОРОВИТЕЛЬНОЙ КАМПАНИИ.

В этом году 39 сотрудников получили финансовую поддержку от предприятия в качестве компенсации затрат на летний отдых детей. Сумма компенсации при организации отдыха в загородных и санаторных оздоровительных лагерях составляет от 10 до 12 тысяч рублей, но не более сумм фактически понесенных родителями затрат. Также оказывается материальная помощь на проезд детей к местам оздоровления и отдыха в Пермском крае и за его пределами и обратно. ●



Корпоративный календарь на 2021 год «Комфорт как искусство» вдохновлен шедеврами мировой живописи. Даже три богатыря возмутились пропажей люков и отправились на поиски вора.

ПАМЯТНАЯ ДАТА

Самарскому водопроводу – 135!

В САМАРЕ ОТМЕТИЛИ 135 ЛЕТ С МОМЕНТА ПОЯВЛЕНИЯ В ГОРОДЕ ПЕРВОГО ВОДОПРОВОДА.

ПРОШЛОЕ И НАСТОЯЩЕЕ

Вопрос о централизованном водоснабжении поднимался, как отмечено в городских документах, с 1857 года, а первый камень при строительстве городской водопроводной станции был заложен спустя 28 лет, в августе 1885 года.

лометров. Работают четыре насосно-фильтровальные станции: три добывают воду из Волги, еще одна - из подземных источников. Сотни специалистов очищают и обрабатывают воду, чтобы к самарцам она пришла чистой и пригодной для питья. Больше 180 станций подкачки работают по всему городу, чтобы вода поступила во все дома, поднялась на са-

САМАРЦАМ НА РАДОСТЬ

В честь праздника «РКС-Самара» приготовили сюрпризы жителям города. 14 октября в центре обслуживания клиентов на ул. Луначарского, 56 посетителей ждала викторина с вопросами о водоснабжении города. Отвечившие на вопросы получали подарки.

у стелы «Ладья». Самые стойкие запланировали пробежать в этом году 135 километров, остальные собрались взбодриться и поддержать других участников.

В пробежке участвовали 148 человек, в том числе 32 бегуна старше 50 лет, которые принесли своим командам дополнительные очки в общий зачет спартакиады.



14 октября 1886 года состоялся большой праздник для всех жителей города: торжественное открытие водопровода на пересечении улиц Панской (Ленинградской) и Казанской (А. Толстого). На тот момент протяженность сетей водоснабжения была 27,5 километра. Это событие кардинально изменило облик Самары - из пыльного, смрадного городка она стала превращаться в цивилизованный город с парками, скверами, фонтанами, благоустроенными улицами.

Сейчас длина сетей водоснабжения - более 1600 километров, а водоотведения - 1260 ки-



«РКС-САМАРА» ГОРДЯТСЯ ИСТОРИЕЙ САМАРСКОГО ВОДОПРОВОДА И ЛЮДЬМИ, КОТОРЫЕ ВНЕСЛИ БОЛЬШОЙ ВКЛАД В ВОДОСНАБЖЕНИЕ САМАРЫ

мые высокие этажи. «РКС-Самара» гордятся историей самарского водопровода и людьми, которые внесли большой вклад в водоснабжение Самары. Пять лет назад компания открыла Аллею славы самарского водопровода, где были увековечены имена тех, благодаря кому в городе появилась и есть вода.



Всех новорожденных, появившихся на свет 14 октября 2021 года, также ждет подарок - увлажнитель воздуха.

СПОРТСМЕНАМ НА ЗАВИСТЬ

В честь 135-летия самарского водопровода сотрудники «РКС-Самара» организовали спортивные мероприятия.

«Сколько самарский водопровод отработал, столько и мы набегали», - решили спортсмены «РКС-Самара» и собрались после работы на вольную пробежку на набережной



В начале октября «РКС-Самара» также организовали велопробег по правому берегу Волги. Более 50 сотрудников стартовали на городской водопроводной станции (ГВС), переправились через Волгу и направились в сторону Гавриловой Поляны.

Все мероприятия, которые «РКС-Самара» организуют в рамках празднования 135-летия самарского водопровода, проходят на открытом воздухе и направлены на укрепление здоровья каждого сотрудника и всего коллектива! ●

НАШИ ЛЮДИ

Лаборатории «РКС-Димитровград» дают достойные знания и практические навыки

ЭТО ОТМЕЧАЮТ СТУДЕНТЫ, ПРОХОДЯЩИЕ НА ПРЕДПРИЯТИИ ЕЖЕГОДНУЮ ПРОИЗВОДСТВЕННУЮ ПРАКТИКУ.

Ежегодно в ООО «Ульяновскоблводоканал» проходят производственную практику студенты колледжа ДИТИ НИЯУ МИФИ по специальности «химические технологии неорганических веществ». Это стало для работников лабораторий водоснабжения и водоотведения доброй традицией. Под строгим надзором руководителей практики студенты постигают технику отбора проб и проведения анализа, теоретические основы и методы определения главных показателей качества воды и стоков.

Навыки, полученные во время производственной практики в водоканале, помогают студентам не только в процессе дальнейшего обучения в колледже, но и в трудовой деятельности. Пример тому - молодой специалист лаборатории водоотведения Ирина Соловцова.



На практику в водоканал Ирина пришла в 2017 году и, можно сказать, сразу определилась с местом работы.

«Полученные в лаборатории водоканала знания помогли мне успешно сдать экзамены и защитить диплом. Позже я была очень рада вернуться в коллектив лаборатории водоотведения уже в качестве специалиста», - поделилась она.

Приятно отметить, что Ирина по окончании практики заняла

третье место на демонстрационном экзамене World Skills, проходившем между вузами. По ее словам, практический опыт для этого тоже сыграл важную роль. В настоящее время Ирина заочно учится в Тольяттинском государственном университете по специальности «химическая технология органических и неорганических веществ» на четвертом курсе и входит в кадровый резерв «РКС-Димитровград».



И это не единичный пример. Оксана Натфуллова, получив образование, также решила связать свою трудовую деятельность с лабораторией «Ульяновскоблводоканала». Как рассказала Оксана, в работе лаборанта для себя она находит много плюсов:

«С профессией я определилась еще до поступления в колледж, сразу знала, кем хочу работать. Работа интересная, постоянно узнаю много



нового. Мы часто проходим обучение, что позволяет нам развиваться и совершенствоваться в профессии».

Нередко работники лаборатории замечают в студентах большой потенциал, а некоторых были бы рады видеть членами своего коллектива. Поэтому, как только появляется потребность в наборе новых сотрудников, список практикантов, показавших себя с лучшей стороны, всегда приходит на помощь. ●