

# «Любить человека»

← Начало на стр. 1

## Телефоны: то их мало, то их... слишком много

– А сколько человек было вначале?

– Я пришла в аппарат Уполномоченного шестой. Тогда мы разместились на седьмом этаже Дома правительства и, помню, я ходила к соседям по зданию, которые занимались связью. И говорила: пожалуйста, сделайте так, чтобы стационарный телефон поставили ветерану в таком-то доме. Мне объясняли: дом-то старый, больше 25 точек нельзя. Но мы искали сообщки варианты и устанавливали телефон. А установить телефон где-нибудь в Сосье?! Надо прокладывать кабель. И мне снова объясняли: знаете, во что обойдется этот телефон? А я говорила: но там живет ветеран, и мы не должны считать, во сколько обойдется телефон.

Еще тогда же я раз и навсегда определила для себя цель: за мной нет никаких «сил гражданского реагирования», но передо мной – человек. И если он обратился ко мне, не получил ни где помощи раньше, разбил в своих ожиданиях – значит, должен получить ее здесь. Во что бы то ни стало. У меня есть истории, когда со мной не согласны, со мной не считаются – но в целом удается наладить диалог. По той же мобилизации. Сейчас звонят главы, которые поняли: случилась перегрузка, не готова была Елань в первый день к такому наплыву, но параллельно они спрашивают: что кому делать для призванных – и мы вместе решаем, что нужны термосы, носки не всякие, а тактические. Вроде это не права человека, но именно так я привлекла работать с главами...

– В начале деятельности аппарата Уполномоченного были проблемы с установкой телефонов – таково было время, а сейчас?

– Тогда мне так хотелось дожить до того часа, когда у каждого старика без моих просьб, моих хождений по инстанциям будет телефон. Случилось! Сегодня вопрос по телефону ко мне другой. Звонят родители: «Татьяна Георгиевна, вы мудрый человек, что делать – ребенок буквально завис в телефоне. Часами, сутками – в виртуальном мире». Вот что стало проблемой времени. На этой почве спорят и родители, и дети с родителями, и учителя с детьми и их родителями, бабушки с учителями... Прошу в таких ситуациях психологов, медiatоров помочь.

– Какого рода обращений больше всего? Коммунальные?

– Коммунальные, правда, много. И наш специалист Наталья Анатольевна Черныш, не поднимая головы, работает по ним, разбирается. Опять же – мы неплохо с ведомствами работаем, Фондом капитального строительства, министерством строительства – по переселению из ветхого и аварийного жилья. В этой части – полное взаимопонимание. Сейчас есть проблема по жилью, которое располагается в зданиях-памятниках культуры. Недавно с участием депутата Госдумы Павла Крашенинникова, депутатским корпусом Законодательного собрания области в главе с Людмилой Валентиновной Бабушкиной обсуждали эту проблему, создание необходимой вертикали для ее решения, принятие закона. Будет принят – нам станет легче. Пока это вопрос вопросов.

И, конечно, самые сложные обращения – все, что связано с действиями полиции, следствия, судебными делами. Бывало и на 1 сентября, и на выпускных в Институте МВД. Всегда говорю: «Ребята, каждый ваш шаг, каждое решение просчитывайте. Не про то думайте, поругает начальник или похвалит, а какими последствиями ваше решение обернется для человека». Старайтесь бывать на коллегиях прокуратуры и Следственного комитета. В этой сфере есть проблемы по соблюдению прав человека. Сделан спецклад, где мы обобщили жалобы: например, есть несколько обращений по «знаменитой» 132/4 – насильственные лей-

ствия сексуального характера, есть резонансные дела наших тренеров или дела с проступками несовершеннолетних, которые выкладывают в соцсети, условно говоря, подомственное в кустах... Что здесь? Правонарушение или недомыслие? Надо ли так жестоко наказывать? У меня очень много здесь сомнений.

А еще мошенничество: мы погрязли в нем. Одни наживаются, другие страдают. Надо не просто наказывать – бить из рогаки по воробью. Надо убирать почву для таких преступлений. Мы очень многое сделали по кредитно-потребительским кооперативам. Состоялись два моих выступления перед Президентом России: первое – по поправкам в законодательство на эту тему. Второе позволило мне войти в состав экспертного совета Центрального банка. Не скрою, вхождение было сложным. На уровне банкиров-профессионалов быть в диалоге на равных непросто, некоторые вещи и понятия то слышно. Слава богу, стали прислушиваться. Именно со стороны потребителей финансовых услуг – банки не владели этой ситуацией. Думали: создали систему и она работает – коллекторы выбивают долги... У кого выбивают? Какие долги, если кредитно-потребительские кооперативы изъязыли у народа два миллиарда рублей! В этой сфере правозащитники оказались вовремя, но далеко пока не прошли. Вслед за развитием цифровизации таким же валом накачивается и кибермошенничество. Все время надо быть, что называется, начеку – в аппарате Уполномоченного этой темой занимается Оксана Изюмова Глухих: она отслеживает все новации в цифровизации и связанные с этим возможные правонарушения.

Еще, на мой взгляд, очень разбалансирована пока система оказания медицинской помощи осужденным. Превиджу: меня упрекут – ах, она о мелочности осужденным, а что делать, если система разбалансирована и в гражданском здравоохранении? Согласно. Думаю, многое услышал и губернатор во время выборной кампании. И лично министр здравоохранения понимает эту ситуацию. Но разбалансированная система оказания медицинской помощи в зонах – тема, которая, так скажем, пока поразному оценивается. С одной стороны – правозащитники, с другой – сама система здравоохранения. Там считают: не так у них все плохо. Да, есть хорошие врачи, но – система?! В Ивделе мы оставили одно хирургическое отделение, значит – из колонии № 55 придется возить людей сюда. Областная больница № 2 – было больше 120 мест, сейчас оставили чуть больше 80. Это очень плохо. Хотели закрыть больницу в Сосье, но спасибо большое, что депутаты Антон Шипулин и Павел Крашенинников поддержали мое обращение – и сосвинскую больницу оставили. А представляете: оттуда бы возить людей...

## Личный прием не нужен, когда есть такая команда

– Припомню: однажды в редакции почти вбежал руководитель одной из диаспор и показывает видео – на улице бьют их человека. Ничего не было понятно: за что бьют, кто виноват? Но самосуд надо было остановить. И тогда я напрямую позвонила вам, Татьяна Георгиевна. Спасибо, инцидент был исчерпан. В вашем ведомстве – целая система работы с обращениями, но что может рассчитывать на личный прием Уполномоченного?

– Ответ, наверное, удивит. Если, например, человек попадает по здравоохранению к Анне Валентиновне Демениной, это будет абсолютно профессиональная помощь. Или по экологии, по земельному вопросу – к Ирине Николаевне Литвиновой... Все – кандидаты наук в своей сфере. С большим опытом. Такой коллектив профессионалов собрался. Балласта мы не держим. Не надо идти ко мне. Ко мне – только когда проблема либо межведомственная, либо за решением ее



Летом 2022 года Татьяна Мерзлякова побывала с рабочей поездкой у военнослужащих-уральцев, выполняющих задачи спецоперации – познакомилась с условиями службы, передала посылки из родных мест



В северных малонаселенных местах области когда-то проблемой было провести телефон. К решению проблемы подключалась омбудсмен...

надо обращаться на федеральный уровень.

К тому же вы понимаете: если я буду заниматься только приемом всех желающих, то, во-первых, не смогу решить ни одного обращения, во-вторых – вопросы защиты прав человека решаются не только в нашем здании. Я член Совета общественной безопасности Свердловской области и если, предположим, во имя приема населения выйду оттуда, то не найду потом возможности контактировать с силовым блоком в присутствии губернатора. А это необходимо. Прием граждан у нас – ежедневно. Каждый день один сотрудник находится, что называется, на предварительном приеме. Он выслушивает человека и решает: к кому и с чем дальше? Например, сирота, требуется жилье – это к Наталье Владимировне Улановой. Если она видит, что у человека не хватает необходимых документов, детдом не отвечает или вообще закрылся – тогда наступает наша работа. А если надо понять, почему семь лет не строится жилье в одном из районов (потому и подросток-сирота без надежды на получение жилья), тут уже она мне говорит: Татьяна Георгиевна, надо пообщаться с Фондом жилищного строительства, посоветоваться – что будем делать.

Да, были и есть в жизни сложности не крайнего порядка, но их кому-то тоже надо помочь решить. Например, проблемы в образовании инклюзивном, коррекционном – тут у нас Александр Васильевич Загайнов. Я, честно скажу, в коррекционном образовании понимаю меньше, чем он. Зато не раз видела, как грамотно он в своей сфере выстраивает для человека решение проблемы. Есть порой какие-то очень простые решения, но их надо знать.

Когда-то было сложно с исполнением судебных решений. Сегодня мы эту цепочку отладили. И не надо обзательно идти на прием к Мерзляковой, потому что любой специалист в нашей команде знает, где и с кем работать. Мне не нужны роли «чиновники за столом», мне нужны коллеги креативные, выдающиеся. Они такие и есть. А еще общестественность. Например, по защите прав заключенных се-



В женском СИЗО № 5. Одна из задач омбудсмена – создать наилучшие условия для мам и детей в условиях изоляции

годня формируется новая областная наблюдательная комиссия – уже 30 человек...

## От кого надо защищать манси

– Есть ли темы, которым вы отданы на протяжении многих лет? Одну я даже знаю – манси...

– Я действительно человечески привязана к этому народу. К тому же хорошо понимаю, насколько они беззащитны. Они добрые, доверчивые, за себя биться не будут. А мы порой вероломно вмешиваемся в их жизнь. «Вы нам мех или ведро брусники, а мы вам водочки дадим». Люди по-прежнему жестоки по отношению к манси. А я знаю их детей и как учат в школе. Знаю, как их лечат. Как они отдыхают. Знаю, кого не стало в этой жизни в этот год. И я очень рада, что сейчас – благодаря Году культурного наследия – мы их начали обучать мансийским ремеслам. Эта тема – для души.

А еще многие годы я держу на личном контроле избирательное право. Начала этим серьезно заниматься, когда председателем ЦИКа стала Элла Александровна Памбулова, прежде – Уполномоченный по правам человека в Российской Федерации. Коллега! Очень уважаю ее, верю, что в любой своей деятельности она не снизит нравственную планку. И во имя наших прежних отношений, ее поддержку идей я решила, что буду «на этом поле», буду делать в том числе какие-то инновационные вещи. Смотрите: мы создали ЦОН, Центр общественного наблюдения за выборами – а многие на федеральном уровне признают, что начало было положено в Свердловской области. Сделали систему «Мобильный наблюдатель», она работала. На выборах претензий было мало – видела это и по данным системы, и лично: в день выборов в кабинете не сижу, в этом году впервые поехала по штабам наших кандидатов. Всех выслушала, все посмотрела. Милейшая претензия в отношении чистоты выборов, даже малейший намек на это моментально разбирались...

Словом, тему избирательного права веду в нашем колледже сама. А еще – тему прав журналистов. Мне иногда говорят: «Да вы что его защищаете – он так критиковал вас!» Это для меня не имеет значения. Давайте смотреть по сути. Я поборник свободы слова, свободного выражения мнения. И фейки, за которые общество корит журналистов, насколько я знаю, в большинстве исходят не из журналистского сообщества. А если все-таки виноваты? Делаю все возможное, чтобы в Свердловской области не государство разбирало «ошибки журналистов» (так недолго вернуться к жестокой цензуре), а профессиональное сообщество. Вот три «моих» темы...

## Обращений к Уполномоченному по защите прав из года в год много и разных. Что же, другие ведомства плохо работают?

– Институт Уполномоченного по правам человека создан специально. Благо, «права человека» из ругательного контекста (было и такое) перешли в позитив. И президент Владимир Владимирович Путин, когда мы поправки в Конституцию вносили, сказал: глава о правах человека позволила нам жить в самые трудные времена. И люди, россияне это поняли.

Понимаете: в какой-то момент мы сделали жесткий перегиб в сторону закона. Все по закону – это хорошо. Но на каждого человека и на каждую ситуацию все в законе не прописано. В некоторых случаях закон не срабатывает безупречно. Иногда последствиям законно (!) принятого решения очень больно бьют по человеку. И незаслуженно. Да, может быть, по закону, но не по справедливости.

В этом основная причина, почему я не тороплюсь выходить на прокуроров. Я – на поле морально-нравственном, на поле совести. И хорошо, что даже прокуроры, с кем приходится работать, оценили эту нишу Уполномоченного. Буквально несколько дней назад проводили крупный стол: наказан человек очень больно и даже правильно. Уже состоялись все решения, изменить ничего невозможно. Тем не менее заместитель министра природ-

ко прокурор может проверить факты! Но если мы себе не доверяем – зачем мы такие нужные прокурору и обществу? А некоторые, наоборот, интересуются нюансами такого нашего подхода. Кстати, я работала с замечательными прокурорами. Например, Юрий Александрович Пономарев, прокурор Свердловской области. У нас не всегда совпадали взгляды – это естественно. Бывало, что мы спорили, расходились в стороны, каждый оставался при своем мнении. А был случай, когда я написала ему: каюсь, вы здесь были правы, я вела себя как идеалистка. И знаете, что он ответил? Очень сожалело, что в той истории я оказался прав больше, чем вы...

## Бронжилет и «Золотая скрипка России»

– Сегодня самое животрепещущее – спецоперация. Знаю, что многое делается даже сверх функционала аппарата Уполномоченного. Например, вы помогли организовать концерт Лепса по просьбе находящихся на лечении в госпитале. Но когда увидела вас на передовой, в бронжилете – что же, у нас мужиков нет? Это же не командировка к манси, где вам пришлось самой воду на корытеле носить...

– Я и лодкой там управляла, потому что лишнего человека в нее невозможно посадить. А с корытцем – у манси не положено, чтобы мужчина носил воду. Вот пришлось (ублажается). Вспомнила... Что касается передовой и бронжилета, никогда в работе не исповедовала гендерный принцип. Вспоминала о женском, только когда надо было пожалеть: когда приходила плачущая вдова, надо было найти слова, я не могла не положить ей руку на плечо. Обязательно обниму ребенка. Это единственные ситуации, где в работе проявляются мои женские качества. В остальном... Я бываю в Елань, в 32-м военном городке и в других аналогичных местах. Моя задача – посмотреть, как кормят, как лечат, где и как ребята моются. Это дело омбудсмена. Я же не контролирую обучение военному искусству. И когда после начала спецоперации в соцсетях пошел шквал (иногда организованный) возмущений, что ребятам на передовой негде ноги помыть – я задала эти вопросы исполняющему обязанности командующего ЦВО. И он мне, переговорив с командующим, чуть позже: ну что, готовы ехать посмотреть лично?

Если честно: когда я ехала туда первый раз, то, выходя из квартиры, осмотрелась: все ли чисто, все ли в месте, потому что... может так случиться, что в квартиру войдут уже и без меня. Я сознавала это. Практически никому – ни коллегам, ни губернатору, ни родным – не говорила об адресе поездки. Посетила тогда четыре части, посмотрела все санитарно-бытовые условия. Бани – в каждом воинском подразделении. Мобильные стиральные машины. Есть поезд, где стирается постельное белье. Увидела, как кормят, как лечат. Перед госпитальными врачами и сестрами просто на колени готова встать.

Второй раз было по-другому. Я уже не думала о себе. Не сомневалась, надо ли ехать. Три женщины писали: наших детей не отпускают с фронта, а они хотели бы вернуться. Надо было съездить и посмотреть. Да, случается, иногда в военных операциях люди выгорают, устают – с ними сначала работают психологи. Если все сложнее – домой. Меня попросили пообщаться с такими ребятами психологи Центрального военного округа. И оказалось: в процентах 80 так случаев причина – у них дома что-то не так. Конкретный пример: глава семьи в армии, мама начала попивать, он очень боялся, что опека заберет детей. Рвался домой, чтобы навести порядок... Разобрались. Наладили контакт. Дома все в порядке. Парень служит.

За что мне особенно больно – во время спецоперации мы до конца не осознали, что «они ТАМ, а мы ТУТ». Мы должны все сделать для их семей, чтобы они там спокойнее служили. Вот еще истории:

– Вопрос последний, почти лирический, но – важный: в самых тяжелых буднях Уполномоченного кака фраза, мысль поддерживает, не дает опускаться руки?

одина из наших ребят, служивших в 32-м городке, служил в Сирии, Карабахе. И тут они только вышли из боя. Спрашиваю, как настроение. Сама понимаю: все непросто, но он говорит – «Да все нормально. Единственное: я своему ребенку только год отменил, а ему уже будет пять...». Узнала, где он живет в Екатеринбурге, связалась с нашей знаменитой гимназией «Артэтиод», объяснила ситуацию и то, что ребенок такого военнослужащего заслуживает большего праздника, чем банальные воздушные шары. И праздник сделали – в фольклорном стиле, с участием ребятишек-сверстников этого именинника. И когда мы в «Артэтиоде» праздновали день рождения, мама была расстроена до слез. Записала на видео, отослала папе. А мне потом говорили: «На фронте вы проявили себя как герои, а здесь как человек!»

Сейчас я пока не собираюсь туда ехать (хотя желание и необходимость, может быть, есть), потому что понимаю: мы больше нужны здесь. Очень хочется, чтобы в Свердловской области каждая служба это понимала, чтобы, например, наши учителя поддерживали учеников, папы которых выполняют воинский долг ТАМ, на военной спецоперации. Я не могу вмешаться сюда, я не педагог, но хорошо, если в области появится некая программа такой поддержки. В других регионах это уже есть: например, в Курганской области – социальный патронаж. Ведь и мамам, ожидающим с фронта мужей или сыновей, морально, психологически тяжело. С передовой иногда два-три дня не могут выйти на связь. Телефонной порой не пользуются, чтобы не навести «ту сторону» на «наших». Представляете, как одна женщина звонит – сын не выходит на связь! Начинаю выяснять, где он служит, где его часть сейчас. Потом объясняют: он не может сейчас позвонить – потеряли, ждите...

И последние горькая тема – военнопленные. Никогда не забуду первый случай, который и сподвиг меня этим заниматься. Звонит Людмила Григорьевна Годас, председатель думы Камышлинского района, и рассказывает: от украинцев пришло видео, на котором сын жительницы района говорит: «Я в плену в Прилуках, от меня требуют кричать: «Слава Украине!»... Страшная история, но надо было что-то делать. Звоню Татьяне Николаевне Москальковой, Уполномоченному по правам человека в России, рассказываю про парня, про то, как он когда-то за несколько километров в саткинскую школу бегал. Сама плачу. Татьяна Николаевна плачет. Но мы начали этим заниматься. Очень непростой был обмен военнопленными, но – все получилось... А сегодня мы дождались последнего нашего военнопленного. Когда маме об этом сообщила – на верное, все мои самые тяжелые дни, все страдания уместились в ее словах: «Господи, буду молиться за вас». Ответила: Татьяна Николаевна Москалькова, Уполномоченного прежде всего, она больше сделала, чтобы ваш сын вернулся.

– Вопрос последний, почти лирический, но – важный: в самых тяжелых буднях Уполномоченного кака фраза, мысль поддерживает, не дает опускаться руки?

– В трудных ситуациях мы привычно говорим «Мир без добрых людей». А я убеждена: МИР ИЗ ДОБРЫХ ЛЮДЕЙ. Даже сейчас вижу в спецоперации единственный путь – переговоры. Я имею право на эту позицию, как человек, который 12 дней носил бронжилет. Кстати, вспоминаю и улыбаюсь. Я летала на передовую и с ансамблем песни и пляски Центрального военного округа (видели бы вы, как важно это там, на фронте!). И тоже никогда не забуду, как тяжелейший, более десяти килограммов бронжилет спустить, вынести с верхних этажей на улицу, прежде чем надеть, всегда помогал мне Александр Шулъдз, «Золотая скрипка России». Ну, кто еще удавалось так делать? Я не о себе. О признании той миссии, которой мы служим.