МЕДИАЦИЯ ОТКРЫВАЕТ БОЛЬШИЕ ВОЗМОЖНОСТИ…

Интервью с Уполномоченным по правам человека

в Томской области Е.Г. Карташовой

***– Елена Геннадьевна, в июле исполнился год, как Вы работаете в должности Уполномоченного по правам человека. Поделитесь впечатлениями?***

– Начну с того, что главная задача Уполномоченного – оказать содействие в защите конституционных прав и свобод граждан. Собственно поэтому ключевые аспекты нашей деятельности четко определены.

Мы непосредственно участвуем в восстановлении нарушенных прав не только жителей области, но и иностранных граждан, лиц без гражданства, постоянно или временно проживающих в регионе. Осуществляем контроль за органами государственной власти и органами местного самоуправления на предмет соблюдения прав человека. Также занимаемся вопросам совершенствования законодательства Томской области и механизмов обеспечения и защиты прав.

Конечно, в основном работа ведется через обращения граждан. Их много. Более того, их число постоянно растет.

В 2013 году в аппарат Уполномоченного поступило 1109 письменных и устных обращений граждан, а за I полугодие этого года – уже 715, из них 305 – письменные.

Подавляющая часть письменных обращений поступает от проживающих в областном центре, их 95. На втором месте по количеству обратившихся – Северск – 14 заявлений. Далее – районы области: Томский – 11, Парабельский и Колпашевский – по 10 обращений.

***– Что волнует жителей региона? Есть общая картина?***

– Да, при подготовке ежегодного доклада Уполномоченного мы проанализировали все поступившие обращения. И картина довольно любопытная.

Например, большой объем составляют заявления, связанные с реализацией жилищных прав. При этом, все обращения в этой сфере можно разделить на две основные группы.

Первая группа объединяет граждан, жалующихся на нарушения их прав на жилище. В частности, жалобы на проблемы в приобретении жилья лицами из числа детей-сирот и «погорельцами». Есть обращения о том, что жилье стало аварийным, но не получается добиться признания его таковым в установленном порядке.

Вторая группа обращений касается вопросов жилищно-коммунального обслуживания. Граждане не удовлетворены качеством оказываемых услуг в этой сфере, непрозрачностью процедуры принятия тарифов и их ростом, начислением высокой платы по общедомовым нуждам. Есть обращения с просьбой вмешаться в конфликт жильцов с председателем ТСЖ или управляющей компанией.

Предметом многих жалоб по социальным вопросам являются снабжение инвалидов и некоторых других льготных категорий лекарствами, средствами реабилитации, низкий размер пенсионных выплат, качество предоставления услуг в учреждениях социального обслуживания населения

Актуальными остаются вопросы из сферы экологии. Жалобы касались качества питьевой воды, деятельности Сибирского химического комбината и планируемого строительства нового объекта ядерной энергетики, строительства АЗС, складирования отходов.

В адрес Уполномоченного неоднократно поступали обращения пациентов и их родственников о нарушениях прав лиц, страдающих психическими заболеваниями, при этом ряд фактов нашел свое подтверждение в ходе проверок. Сегодня нами готовятся соответствующие предложения по разрешению этой ситуации. В дальнейшем они будут направлены в адрес Губернатора.

Если говорить о нарушителях, в прошлом году 33% обращений так или иначе касались деятельности различных федеральных структур. Это, в первую очередь, жалобы на правоохранительные органы.

Также затрагиваются вопросы деятельности налоговых, миграционных органов, Пенсионного фонда РФ, органов полиции, Управления Федеральной службы судебных приставов по Томской области, Государственной инспекции по труду, Бюро медико-социальной экспертизы.

Около 16% – жалобы на действия региональных властей и органов местного самоуправления.

Определенная доля обращений коснулась социальных учреждений, учреждений здравоохранения, управляющих компании и ТСЖ, различных организаций, с которыми у граждан возникали трудовые правоотношения.

Но не все так страшно. По 90% обращений требуются всего лишь разъяснения и рекомендации о возможных вариантах действий

***– А остальные?***

– Зачастую, в соответствии с требованиями закона, обращения граждан перенаправляются в различные инстанции по подведомственности. Эти обращения, по сложившейся практике, мы держим на контроле и, в случае необходимости, предпринимаем дополнительные меры.

***– Бывают случаи, когда вы отказываете заявителю в рассмотрении его вопроса?***

– Что касается отказов в рассмотрении обращений, то такие решения принимаются крайне редко, хотя такая возможность предусмотрена в законе.

Например, в этом году только одно обращение не рассматривалось в связи с поступлением отказа от самих же заявителей.

Есть ряд вопросов, когда я просто не имею права вмешиваться. Законом установлены определенные ограничения: не могу принимать участие в разрешении спорных ситуаций, которые являются предметом судебного разбирательства, не могу рассматривать жалобы на решения представительных органов власти.

***– Елена Геннадьевна, муниципалитеты всегда заинтересованы в организации работы непосредственно на территории.***

– Я тоже. Поэтому за год мы с сотрудниками аппарата побывали в Северске и в нескольких районах области: Томском, Шегарском, Парабельском, Каргасокском, Колпашевском, Тегульдетском, Бакчарском. В некоторых из них мы были не один раз. В ближайшее время планируем поездки в Асино и Первомайское.

Как правило, мы встречаемся с главой района, посещаем учреждения социального обслуживания населения, места принудительного содержания граждан (СИЗО, ИВС, колонии). Ну и конечно, проводим личный прием для жителей.

Исследуя правовое положение лиц, проживающих в региональных учреждениях социального обслуживания населения, мы посетили 6 Домов-интернатов для престарелых и инвалидов и 2 психоневрологических интерната.

В целом во всех интернатах созданы нормальные условия проживания. Очень серьезное внимание уделяется соблюдению правил пожарной безопасности, проживающие довольны питанием и проводимыми досуговыми мероприятиями.

Нарушения, безусловно, есть. Но мы их устраняем в рабочем режиме.

***– И традиционный вопрос о планах на будущее.***

– Если говорить глобально, то развить институт медиации.

Я считаю, что это очень перспективное направление, потому что в обществе высок уровень агрессии, мы плохо умеем договариваться и мириться. А без этого в цивилизованном обществе – никуда.

Медиация в России – достаточно новый способ урегулирования споров, но он уже хорошо зарекомендовал себя. Здесь не стоит задача рассудить стороны и определить, кто из участников конфликта прав, а кто виноват. Здесь спор разрешается путем переговоров с участием третьей, нейтральной стороны (медиатора).

Медиатор-посредник является организатором и управляет переговорами таким образом, чтобы стороны пришли к наиболее выгодному, реалистичному и удовлетворяющему интересам обеих сторон соглашению. Он не исследует доказательства, не дает оценку правомерности требований сторон, не принимает решения по сути конфликта. Его цель – обеспечить взаимопонимание между сторонами, выявить разные варианты решения конфликта и помочь сторонам найти решение проблемы на условиях, приемлемых для всех участников спора.

Медиация изначально нацелена на поиск согласия и открывает большие возможности для развития правовой культуры.