

АРХИВ НЕЗАКРЫТОГО

Повесть о службе, которая
перестала видеть человека

АЛЕКС SHELL

Алекс Shell

Архив незакрытого

«Автор»

2026

Shell A.

Архив незакрытого / А. Shell — «Автор», 2026

В архиве жалоб нет окон. Здесь жизнь разрешена только после регистрации, подписи и номера дела. Матвей третий год перекладывает чужую боль из одной папки в другую, пока не находит обращение матери, просившей лекарство для сына. Девять официальных ответов стоят в деле со статусом «закрыто», но помощи в них нет. Матвей пишет на внутренней стороне папки два слова: «Не закрыто». Так начинается архив случаев, где система ответила, а человек исчез. Но чем больше он видит, тем опаснее становится другое искушение: самому присвоить чужую боль, стать хозяином смысла и построить новый идол вместо старого. «Архив незакрытого» — повесть не о том, что государство не нужно, а о границе, после которой служба требует, чтобы живой человек служил ей.

© Shell A., 2026

© Автор, 2026

Содержание

Правовая информация	6
Содержание	7
Глава 1. Архив жалоб	8
Глава 2. Школа сдачи	11
Глава 3. Очередь	17
Глава 4. Поручень	25
Глава 5. Стабильность	31
Конец ознакомительного фрагмента.	34

Алекс Shell

Архив незакрытого

АРХИВ НЕЗАКРЫТОГО

Повесть о службе, которая перестала видеть человека

Алекс Shell

book1.chatedem.com/knigi

Правовая информация

Авторский текст. Все права защищены.

Электронная версия предназначена только для личного использования покупателем.

Запрещено копирование, перепродажа, публичное распространение и передача файла третьим лицам без письменного разрешения правообладателя.

Автор: Алекс Shell.

Поддержка: stginfo@yandex.ru

Содержание

- Глава 1. Архив жалоб
- Глава 2. Школа сдачи
- Глава 3. Очередь
- Глава 4. Поручень
- Глава 5. Стабильность
- Глава 6. Кабинет
- Глава 7. Не заговор
- Глава 8. Временная власть
- Глава 9. Топливо
- Глава 10. Достоинство
- Глава 11. Идол
- Глава 12. Служба

Глава 1. Архив жалоб

В архиве жалоб не было окон.

Матвей сначала думал, что это случайность. Потом понял: окна здесь были бы лишними.

Окно напоминает человеку, что снаружи есть небо, улица, деревья, лица, дети, собаки, дождь, жизнь. А в архиве жалоб жизнь была запрещена в чистом виде. Здесь она разрешалась только после регистрации, подписи, номера дела и синей папки.

На каждой папке стояла дата.

На некоторых — пятилетней давности.

На одной Матвей прочитал:

“Прошу выдать лекарство сыну”.

Он открыл папку.

Внутри было девять ответов.

“Ваше обращение принято”.

“Ваше обращение направлено”.

“Ваше обращение рассмотрено”.

“Вопрос находится на контроле”.

“Оснований для внеочередного обеспечения не выявлено”.

Последний лист был написан от руки.

Криво. С нажимом. Будто человек писал не ручкой, а остатком силы.

“Я не прошу милости. Я прошу, чтобы со мной разговаривали как с человеком”.

Матвей долго смотрел на эту фразу.

Потом перевернул лист.

На обороте было пусто.

Так обычно и заканчивались дела в архиве.

Матвей работал в отделе третий год.

Должность называлась длинно и спокойно: специалист по систематизации обращений граждан.

На деле он перекладывал чужую боль из одной папки в другую.

Сначала это казалось простой работой. Бумага есть бумага. У каждой бумаги есть номер, дата, исполнитель, срок ответа. Если всё разложить правильно, день проходит почти без шума.

Но со временем Матвей начал замечать, что некоторые папки тяжелее других.

Не по весу.

По тому, как их не хочется открывать.

Папка с лекарством мальчика лежала в стопке “закрыто”. Это слово всегда успокаивало начальство.

Закрыто.

Значит, отработано.

Значит, система ответила.

Значит, претензий быть не должно.

Матвей посмотрел на девять официальных ответов и на одну рукописную фразу.

Система ответила.

Человек — нет.

Он достал из ящика карандаш и на внутренней стороне папки, там, где никто обычно не смотрел, написал маленько:

“Не закрыто”.

Потом испугался.

Глупый страх. Детский почти.

Будто он не два слова написал, а пробил дырку в стене.

Дверь архива скрипнула.

Вошла Зинаида Сергеевна, начальница отдела. Маленькая женщина с аккуратной причёской и лицом человека, который давно научился не удивляться.

— Матвей, вы опять зависли?

Он закрыл папку.

— Нет. Просто проверял.

— Проверять надо сроки, а не судьбы, — сказала она.

Фраза прозвучала буднично. Не зло. Даже устало.

Матвей посмотрел на неё.

— А если срок соблюдён, но человек не получил помощь?

Зинаида Сергеевна вздохнула так, будто он спросил что-то неприличное.

— Мы не помощь оказываем. Мы обрабатываем обращения.

— А какая разница?

Она задержала на нём взгляд.

Не как начальник на подчинённого.

Как старший человек на младшего, который ещё не понял, где находится.

— Разница, Матвей, огромная. Помощь — это когда ты видишь человека. Обработка — когда видишь документ. За первое можно сойти с ума. За второе платят зарплату.

Она положила на стол новую стопку папок.

— До конца недели нужно поднять все обращения по медицине, образованию и топливу. Готовится отчёт о доверии граждан.

— О доверии?

— Да.

— По жалобам?

— А вы как хотели? Где жалобы, там и доверие. Люди же пишут. Значит, верят, что им ответят.

Матвей хотел сказать: “Или больше не знают, куда кричать”.

Но промолчал.

Зинаида Сергеевна ушла.

Он снова открыл папку мальчика.

На первом листе была фотография копии свидетельства о рождении. Имя ребёнка в тексте было замазано чёрным прямоугольником. Так требовала инструкция.

Чёрный прямоугольник вместо имени.

Матвей провёл пальцем по строке.

Государство защищало персональные данные ребёнка.

Но лекарство ему не выдало.

Он вдруг почувствовал усталость, будто не сидел весь день за столом, а нёс на себе огромный дом. Дом с коридорами, кабинетами, дверями, печатями, портретами, отчётами, правилами, приказами.

Дом, который когда-то построили, чтобы людям было где укрыться.

А потом дом вырос.

И начал говорить жильцам:

“Тише”.

“Не мешайте”.

“Заполните форму”.

“Ждите ответа”.

“Ваш вопрос находится на контроле”.

“Оснований не выявлено”.

Матвей закрыл папку.

На обложке синей ручкой было написано:

“Дело № 418-73. Исполнено”.

Он взял карандаш и рядом с этим словом снова написал:

“Не закрыто”.

На этот раз крупнее.

Потом убрал папку не в стопку “архив”, а в нижний ящик своего стола.

Это было первое нарушение.

Маленькое.

Почти смешное.

Но именно с таких нарушений иногда начинается возвращение человека к человеку.

Глава 2. Школа сдачи

К вечеру Матвей разобрал медицину до буквы “К”.

Лекарства, квоты, очереди, операции, направления, обследования, отказы, повторные обращения, ответы на ответы, жалобы на ответы к жалобам.

У каждой боли был номер.

У каждой смерти — входящий.

Он уже собирался выключить настольную лампу, когда заметил серую папку без цветной наклейки.

Такие папки обычно попадали в архив случайно. Не по форме. Не по разделу. Не туда подшили, не туда принесли, не тот сотрудник взял, не тот шкаф открыл.

На обложке было написано:

“Образование. Родительское обращение. Повторное”.

Матвей хотел положить её в общую стопку.

Но слово “повторное” остановило его.

Повторные обращения всегда были тяжелее первых.

Первое письмо человек пишет ещё с надеждой.

Второе — уже после того, как ему объяснили, что он никто.

Он открыл папку.

Внутри лежало заявление матери.

“Прошу разобраться с ситуацией в школе. Мой сын Егор, 7 класс, после уроков математики плачет и говорит, что он тупой. Учительница говорит, что он ленится. Репетитора мы позволить себе не можем. Я сама объяснить не могу, потому что не понимаю эту тему. Прошу помочь.”

Ниже стояла резолюция:

“Проведена беседа. Нарушений не выявлено.”

Матвей перевернул лист.

Следующий документ был ответом школы.

“Обучающийся проявляет недостаточную мотивацию к освоению программы. Домашние задания выполняет нерегулярно. На уроках пассивен. Родителю рекомендовано усилить контроль.”

Матвей прочитал это два раза.

Недостаточная мотивация.

Пассивен.

Усилить контроль.

Он представил мальчика, который сидит над тетрадью и смотрит на пример так, будто перед ним не цифры, а дверь без ручки.

Рядом мать. Уставшая после работы. С телефоном в руке. С фразой:

— Ну что тут непонятного?

А он не знает, что ответить.

Потому что если скажешь “всё”, взрослые начинают злиться.

Матвей достал из папки последнюю страницу.

Это была фотография тетради.

Красная ручка шла по листу как след от ножа.

“Неверно”.

“Опять ошибка”.

“Не понял тему”.

“Старайся”.

На полях, маленьким карандашом, почти незаметно, было написано:
“Я стараюсь”.

Матвей долго смотрел на эти два слова.

Потом взял папку и положил рядом с делом мальчика, которому не выдали лекарство.

Медицина.

Образование.

Две разные стопки.

Один и тот же почерк.

Система не била человека кулаком.

Она делала тоньше.

Она говорила больному: “Ждите”.

Ребёнку: “Старайся”.

Матери: “Усильте контроль”.

Учителю: “Заполните отчёт”.

А потом в отчёте писала:

“Работа проведена”.

На следующий день Матвея отправили в школу.

Не разбираться.

Проверять формулировки.

Готовился доклад о доверии граждан, и начальство решило добавить туда “живые примеры обратной связи”. Для этого нужно было найти несколько обращений, где система “оперативно отреагировала”.

Зинаида Сергеевна сказала:

— Посмотрите школу номер семьдесят два. Там всё закрыто. Мать жаловалась, им объяснили, вопрос снят.

— А если не снят?

— Матвей.

Она произнесла его имя тихо, без злости.

— Вы слишком буквально относитесь к словам.

— К каким?

— Ко всем.

Школа стояла между аптекой и магазином дешёвой одежды.

На входе висел плакат:

“Каждый ребёнок талантлив”.

Под плакатом охранник попросил паспорт.

В коридоре пахло мокрыми куртками, столовой и краской. На стенах висели грамоты, фотографии отличников, расписание кружков, план воспитательной работы и большой стенд с названием:

“Мы выбираем будущее”.

Матвей прошёл мимо кабинета математики.

За дверью женский голос сказал:

— Егор, ну сколько можно? Это же элементарно.

Потом тишина.

Такая тишина бывает не там, где нечего сказать.

А там, где говорить опасно.

Матвей остановился.

В дверном стекле отражались парты. Дети сидели ровно. Слишком ровно для живых детей.

У доски стоял мальчик.

Худой, в синей кофте, с мелом в руке.

На доске было написано:

$$3x + 7 = 22$$

Учительница стояла рядом.

— Что переносим?

Мальчик молчал.

— Егор. Это с пятого класса. Что переносим?

Он поднял глаза на доску.

— Семь?

— Куда?

— Туда.

В классе кто-то тихо засмеялся.

Мальчик сразу опустил голову.

Учительница вздохнула.

— Не “туда”, Егор. В математике нет “туда”. Есть правила.

Матвей почувствовал, как внутри него что-то сжалось.

Не потому что учительница была чудовищем.

Она не была чудовищем.

Она была уставшим человеком, которому каждый день приносили тридцать детей, программу, отчёты, оценки, родителей, проверки, план, журнал и требование дать результат.

Она тоже была частью дома.

Только её комната называлась “класс”.

После урока Матвей дождался её у двери.

— Лидия Андреевна?

Она посмотрела настороженно.

— Да.

— Я из отдела по обращениям граждан.

Её лицо сразу стало официальным.

— По поводу жалобы?

— Да.

— Мы всё направили. Беседа проведена. Рекомендации даны.

Она говорила быстро. Готовыми предложениями. Так говорят люди, которые заранее знают, что их будут обвинять.

— Я не с проверкой, — сказал Матвей.

— Все так говорят.

Она взяла стопку тетрадей и пошла по коридору. Матвей пошёл рядом.

— Я видел Егора у доски.

— И что?

— Он испугался.

— Они все сейчас пугаются. Раньше дети как-то учились.

— Может, он правда не понимает?

Лидия Андреевна остановилась.

— Вы думаете, я не знаю?

Матвей не ответил.

Она посмотрела на него уже не как на чиновника, а как на человека, который случайно нажал на больное место.

— У меня в классе двадцать восемь человек. Семь не тянут программу. Четверо вообще не понимают, что читают в условии задачи. Двое после развода родителей. У одной девочки панические атаки перед контрольной. У Егора мать одна, работает до ночи. Репетитор стоит

больше, чем они могут отдать. А мне надо пройти тему, поставить оценки, заполнить электронный журнал, подготовить отчет, провести разговор о патриотическом воспитании, сдать анализ успеваемости и не сорваться.

Она усмехнулась.

— И знаете, что мне говорят?

— Что?

— Усильте индивидуальный подход.

Матвей молчал.

Она пошла дальше.

В учительской было шумно. Кто-то пил чай из кружки с надписью “Лучший педагог”. Кто-то проверял тетради. Кто-то говорил по телефону:

— Нет, ваш сын не плохой. Он просто ничего не делает.

Лидия Андреевна села за стол и открыла тетрадь Егора.

— Вот смотрите.

Она показала Матвею страницу.

Тот самый пример:

$$3x + 7 = 22$$

Ниже Егор написал:

$$3x = 22 + 7$$

$$3x = 29$$

$$x = 29 - 3$$

$$x = 26$$

Лидия Андреевна постучала ручкой по листу.

— Он не понимает, что значит “перенести”. Для него это магическое слово. Ему сказали: “переноси с другим знаком”. Он запомнил как заклинание. Но не понял смысла. Поэтому делает куда попало.

— А как надо объяснить?

Она посмотрела на него устало.

— По-человечески.

Это слово повисло между ними.

По-человечески.

Не “в соответствии с ФГОС”.

Не “согласно образовательному маршруту”.

Не “усилить контроль”.

По-человечески.

Лидия Андреевна взяла чистый лист и написала:

$$3x + 7 = 22$$

— Представьте, что у вас на одной стороне весов три одинаковых коробки и семь яблок. А на другой стороне двадцать два яблока. Нужно узнать, сколько яблок в одной коробке. Чтобы коробки остались одни, мы убираем семь яблок с левой стороны. Но если убрали слева, надо убрать и справа. Иначе весы обманули.

Она написала:

$$3x = 22 - 7$$

$$3x = 15$$

— Теперь три коробки весят пятнадцать яблок. Одна коробка?

— Пять.

— Да.

Она написала:

$$x = 5$$

Потом проверила:

$3 \times 5 + 7 = 22$

— Вот. Не страшно.

Матвей посмотрел на лист.

— Почему тогда ему так не объясняют?

Лидия Андреевна тихо рассмеялась.

Не весело.

— Потому что урок сорок пять минут. Потому что программа. Потому что контрольная. Потому что родители требуют оценки. Потому что начальство требует показатели. Потому что я сама иногда забываю, что передо мной не “успеваемость”, а ребёнок.

Она закрыла тетрадь.

— И потому что, если всё время видеть ребёнка, а не показатель, можно не выдержать.

Матвей вспомнил слова Зинаиды Сергеевны:

“Помощь — это когда ты видишь человека. Обработка — когда видишь документ.”

Оказывается, это было не только в архиве.

Это было везде.

Врач видел не больного, а случай.

Учитель видел не ребёнка, а успеваемость.

Суд видел не человека, а дело.

Чиновник видел не просьбу, а обращение.

Государство видело не живых.

Оно видело показатели живых.

Лидия Андреевна открыла ящик стола и достала сложенный лист.

— Это Егор написал после контрольной. Я не должна вам показывать.

— Тогда не показывайте.

Она всё равно протянула ему лист.

Там было написано:

“Я не тупой. Я просто не понимаю, когда все быстро.”

Матвей прочитал.

Потом ещё раз.

Эта фраза была родственницей той, из медицинской папки.

“Я не прошу милости. Я прошу, чтобы со мной разговаривали как с человеком.”

И теперь:

“Я не тупой. Я просто не понимаю, когда все быстро.”

Матвей аккуратно сложил лист обратно.

— Можно я это перепишу?

— Зачем?

Он хотел сказать: “Для отчёта”.

Но не смог.

— Чтобы не потерялось.

Лидия Андреевна долго смотрела на него.

Потом кивнула.

Вечером Матвей вернулся в архив.

В отчёт он должен был внести:

“По результатам рассмотрения обращения проведена профилактическая беседа, родителям даны рекомендации, ситуация находится на контроле.”

Он открыл файл.

Посмотрел на пустую строку.

И написал другое:

“Ребёнок не нуждается в усилении контроля. Ребёнок нуждается в объяснении человеческим языком. Проблема не снята.”

Он знал, что эту фразу удалят.

Знал, что Зинаида Сергеевна вызовет его утром.

Знал, что отчёты не пишут так.

Но впервые за долгое время ему стало не страшно.

Не потому что он стал смелым.

А потому что некоторые фразы стыдно не написать.

Он распечатал страницу, сложил её и положил в нижний ящик.

Туда же, где лежало дело мальчика без лекарства.

На папке с образованием он карандашом написал:

“Не закрыто”.

Потом выключил лампу.

В архиве снова стало темно.

Но в нижнем ящике теперь лежали две маленькие правды.

И дом, который привык говорить за всех, впервые получил внутри себя место, где ему не поверили.

Глава 3. Очередь

Утром Матвея вызвали к Зинаиде Сергеевне.

Он знал, что вызовут.

Слишком ровно стояла чашка на его столе. Слишком громко щёлкнул компьютер при включении. Слишком заметно лежала на краю папка с образованием, хотя он убрал её в нижний ящик.

Когда человек ждёт наказания, мир начинает подсказывать ему уликами.

Дверь кабинета начальницы была приоткрыта.

Матвей постучал.

— Войдите.

Зинаида Сергеевна сидела за столом и читала распечатанный лист. Тот самый, где он написал:

“Ребёнок не нуждается в усилении контроля. Ребёнок нуждается в объяснении человеческим языком. Проблема не снята.”

Она не кричала.

Это было хуже.

Крик хотя бы честен. В крике человек ещё живой, хоть и злой. А у Зинаиды Сергеевны было лицо системы, которая не злится, потому что не считает тебя равным для злости.

— Матвей, — сказала она, не поднимая глаз. — Вы понимаете, что это невозможно включить в отчёт?

— Понимаю.

— Тогда зачем написали?

Он хотел ответить: “Потому что так правда”.

Но эта фраза вдруг показалась ему детской. Слишком открытой для кабинета, где правда должна была сначала пройти согласование.

— Потому что так точнее, — сказал он.

Зинаида Сергеевна подняла глаза.

— Точнее для кого?

Матвей молчал.

Она положила лист на стол.

— Для матери? Для ребёнка? Для вас? Для литературы? Для вашей совести?

Слово “совесть” она произнесла так, будто это была болезнь, которую в приличных учреждениях не принято приносить на работу.

— Для дела, — сказал Матвей.

— Для дела у нас есть формулировки.

Она взяла ручку и зачеркнула его фразу.

Потом написала сверху:

“Ситуация находится на контроле”.

— Вот. Теперь это можно отправлять.

Матвей смотрел на зачёркнутые слова.

Ребёнок не нуждается...

Зачёркнуто.

Ребёнок нуждается...

Зачёркнуто.

Проблема не снята.

Зачёркнуто.

Остался контроль.

— Вы хороший сотрудник, — сказала Зинаида Сергеевна. — Аккуратный. Не конфликтный. Но последнее время у вас появилась вредная привычка видеть в документах людей.

— А это вредная привычка?

— На этой работе — да.

Она сказала это без жестокости. Даже с жалостью.

— Вы думаете, если написать человеческими словами, что-то изменится?

— Не знаю.

— Ничего не изменится. Зато вам придётся писать объяснительную. Мне придётся её рассматривать. Потом отдел кадров поставит пометку. Потом вас начнут считать проблемным. И всё ради чего? Ради фразы, которую всё равно уберут?

Матвей вдруг понял, что она не пугает его.

Она объясняет устройство комнаты.

Как взрослый объясняет ребёнку: не трогай плиту, обожжёшься.

Только плита была не огнём.

Плита была правдой.

— Напишите объяснительную, — сказала она. — Коротко. “Формулировка внесена ошибочно. Обязуюсь впредь соблюдать утверждённый стиль деловой переписки”.

Матвей взял лист.

Внутри него поднялось старое знакомое чувство.

Не страх смерти. Не ужас.

Мелкий чиновничий страх: сейчас испортишь себе жизнь. Сейчас заметят. Сейчас встанешь не в ту строку. Сейчас скажешь не то слово. Сейчас тебя запомнят.

Такой страх не бросает человека на землю.

Он делает хуже.

Он учит человека самому заранее становиться меньше.

— Хорошо, — сказал Матвей.

Вернувшись в архив, он сел за стол и открыл пустой документ.

“Объяснительная”.

Он долго смотрел на белый экран.

Потом написал:

“Формулировка внесена не ошибочно”.

Остановился.

Сердце забилось так, будто он не семь слов написал, а ударил кого-то по лицу.

Он стёр.

Снова пустой лист.

Он положил руки на стол.

В нижнем ящике лежали две папки.

Мальчик без лекарства.

Мальчик у доски.

Оба были “закрыты”.

Оба не были закрыты.

Матвей снова начал писать.

“Я внёс формулировку, потому что официальная версия не отражала сути обращения. Родитель просил не усилить контроль, а помочь ребёнку понять предмет. Считаю, что ответ без признания сути проблемы является формальным”.

Он перечитал.

Слишком прямо.

Слишком опасно.

Слишком живо.

Он распечатал.
Подписал.
И понёс Зинаиде Сергеевне.
Она прочитала объяснительную молча.
Потом устало сняла очки.
— Вы понимаете, что так не делают?
— Да.
— И всё равно?
— Да.

Она посмотрела на него долго.
В её взгляде было не раздражение.
Там было что-то похожее на зависть к человеку, который ещё мог позволить себе глупость.

— Идите, Матвей.
— Всё?
— Пока всё.

Он вышел из кабинета и почти сразу понял странную вещь.
Наказание не пришло.
Мир не рухнул.
Двери не закрылись.
Никто не вывел его под руки.

Просто в коридоре шла уборщица с ведром, принтер жевал бумагу, кто-то смеялся в бухгалтерии, а на стене висел плакат:

“Мы слышим каждого”.

Матвей впервые за долгое время почувствовал не смелость.
А пустое место там, где раньше стоял страх.
Не огромное.
С ладонь.

Но настоящее.

К обеду его отправили в районный центр обслуживания граждан.

Нужно было забрать статистику по личным обращениям: количество посетителей, среднее время ожидания, процент удовлетворённости, доля повторных визитов.

Центр находился в новом здании с прозрачными дверями.

На входе висел экран:

“Государство рядом”.

Под экраном сидел охранник и говорил всем одно и то же:

— Талон возьмите.

Внутри было светло, чисто и душно.

Люди сидели рядами на пластиковых стульях. У каждого в руке был талон с буквой и цифрами.

А-041.

Б-217.

М-008.

Имён не было.

Только очередь.

На стене работал телевизор без звука. Там показывали ролик о заботе, цифровизации и новом стандарте обслуживания. Улыбающаяся женщина нажимала на экран терминала. Ребёнок обнимал папку документов. Седой мужчина благодарно кивал специалисту.

В реальности седой мужчина стоял у окна номер шесть и говорил:

— Девушка, я уже третий раз прихожу.

Специалистка не поднимала глаз.

— У вас не хватает справки о составе семьи.

— Я один живу.

— Значит, справка, что один.

— Где её взять?

— В управляющей компании.

— Я был. Они сказали, у вас.

— У нас не выдают.

— А кто выдаёт?

Специалистка наконец подняла глаза.

Взгляд у неё был не злой.

Пустой от повторения.

— Следующий.

Мужчина не отошёл.

— Девушка, мне восемьдесят два. Я не могу ходить туда-сюда.

— Я понимаю.

Но по её лицу было видно: не понимает.

Не потому что плохая.

Потому что если понимать каждого восьмидесятидвухлетнего, к концу дня у тебя самой не останется лица.

— Возьмите новый талон, — сказала она.

Мужчина медленно повернулся.

В руке у него была папка с завязками. Такими пользовались ещё тогда, когда государство писало человеку на бумаге, а не в личный кабинет, куда старик не мог войти, потому что у него был кнопочный телефон.

Он сел рядом с Матвеем.

Тяжело.

Так садятся люди, которые не отдыхают, а временно перестают падать.

На табло загорелось:

“А-042. Окно 3”.

Женщина с ребёнком вскочила так быстро, будто опоздание на окно могло лишить её права существовать.

Матвей посмотрел на старика.

— Вам помочь?

Старик повернул голову.

— А вы кто?

Матвей хотел сказать: “Из отдела”.

Но почему-то не сказал.

— Так. Человек.

Старик усмехнулся.

— Это сейчас редкая должность.

Он протянул папку.

— Посмотрите, может, я правда дурак.

Матвей открыл документы.

Заявление.

Паспорт.

Справка.

Копия справки.

Ответ на запрос.

Отказ.

Повторное заявление.

Пояснение.

Снова отказ.

Причина была простая: в одном документе отчество старика было написано “Семёнович”, а в другом “Семёныч”.

Одна буква жизни застряла между окнами.

— Здесь опечатка, — сказал Матвей.

— Я им говорил.

— Нужно исправить в базе.

— Они говорят, база не у них.

— А где?

Старик посмотрел на него устало.

— Вот и я хочу познакомиться с этим человеком. База. Может, она хотя бы чай пьёт.

Матвей не удержался и улыбнулся.

Старик тоже.

На секунду между ними появилось что-то человеческое.

Не помощь ещё.

Просто два человека увидели абсурд и не умерли от него.

— Как вас зовут? — спросил Матвей.

— Семён Аркадьевич.

Он постучал пальцем по папке.

— Но для государства я, кажется, Семёныч. Или наоборот. Смотря какое окно спросить.

— Что вы оформляете?

— Компенсацию за лекарства. Сердце.

Он сказал это спокойно, будто сердце было не органом, а старым прибором, который часто ломается.

— Дочь говорит: брось, папа, сколько можно унижаться. А я не за деньги уже хожу. Деньги маленькие. Я хочу понять, в какой момент я стал лишним.

Матвей закрыл папку.

На табло загорелось:

“М-008. Окно 5”.

Старик посмотрел на талон.

— Моё.

Он встал.

Слишком резко.

Лицо его побледнело.

Папка выскользнула из рук.

Документы рассыпались по полу.

Люди посмотрели.

Не все.

Некоторые научились не смотреть, чтобы не участвовать.

Матвей подхватил старика под локоть.

— Вам плохо?

— Нормально, — сказал Семён Аркадьевич.

Это слово снова.

Нормально.

Слово, которым люди закрывали трещину, чтобы другие не испугались.

— Сядьте.

— Окно вызвало.

— Сядьте.

— Если пропущу, потом заново.

Матвей почувствовал, как внутри поднимается злость.

Не на старика.

Не на девушку за окном.

На этот порядок, в котором человек с больным сердцем боялся сесть, потому что его номер мог исчезнуть с табло.

— Окно подождёт, — сказал Матвей.

Старик усмехнулся.

— Вы молодой. Вы ещё верите, что окна ждут людей.

Он всё-таки сделал шаг.

И упал.

Не красиво.

Не как в кино.

Просто колени перестали держать, тело накренилось, папка снова раскрылась, и листы легли вокруг него белыми прямоугольниками.

Кто-то вскрикнул.

Охранник поднялся.

Специалистка из окна номер пять вышла в зал и сказала:

— Мужчина, вы меня слышите?

Конечно, это была правильная фраза.

Так учили.

Но Матвею вдруг показалось, что весь зал задаёт Семёну Аркадьевичу один и тот же вопрос уже много лет:

“Вы меня слышите?”

Хотя это его никто не слышал.

Скорую вызвали быстро.

Очень быстро.

Когда человек падает на пол учреждения, система оживает.

Появляются инструкции, ответственные, акт, журнал происшествий, свидетели, время вызова, время прибытия, фамилия дежурного, подписи.

Живого человека на полу система замечает лучше, чем живого человека в очереди.

Матвей сидел рядом со стариком до приезда врачей.

Семён Аркадьевич дышал.

Тяжело, но дышал.

— Папку, — сказал он почти беззвучно.

— Я собрал.

— Не потеряйте.

— Не потеряю.

— Там всё.

Матвей посмотрел на папку.

Там правда было всё.

Не в смысле документов.

Там была целая жизнь, сжатая до доказательств права на маленькую компенсацию.

Скорая увезла старика.

Зал постепенно вернулся к своим номерам.

Люди умеют возвращаться в очередь даже после того, как очередь показала им, чем она является.

Специалистка из окна номер пять подошла к Матвею.

Она была бледная.

— Вы с ним родственник?

— Нет.

— Тогда его документы нельзя отдавать вам.

— Он сам попросил.

— Я понимаю, но нельзя.

Матвей посмотрел на неё.

— Он упал с этими документами в руках.

— Я понимаю.

Снова это слово.

Я понимаю.

Слово, которое в учреждениях часто означало: я ничего не могу сделать.

— Мне нужно оформить акт, — сказала она. — Оставьте папку.

— Нет.

Она растерялась.

— Что значит “нет”?

Матвей сам удивился.

Слово вышло раньше страха.

— Значит, папка будет у меня, пока не узнаю, куда его увезли. Потом передам ему или дочери.

— Это нарушение.

— Возможно.

— Вы кто вообще?

Матвей достал удостоверение.

Она прочитала название отдела и сразу стала осторожнее.

Государство боялось не человека.

Государство боялось другого куска государства.

— Тогда распишитесь, что взяли на ответственное хранение.

— Давайте.

Она принесла бланк.

Матвей расписался.

В графе “основание” написал:

“По просьбе человека”.

Специалистка посмотрела на фразу.

— Так нельзя писать.

— Почему?

— Нет такого основания.

Матвей взял ручку и хотел исправить.

Потом остановился.

— Теперь есть.

Она ничего не сказала.

Вернувшись в архив, Матвей положил папку Семёна Аркадьевича в нижний ящик.

Туда же, где лежали мальчик без лекарства и мальчик у доски.

Медицина.

Образование.

Очередь.

Три разные комнаты одного дома.

Вечером он открыл файл отчёта о работе центра обслуживания граждан.

В шаблоне уже стояли фразы:

“Среднее время ожидания соответствует нормативу”.

“Обслуживание граждан осуществляется в комфортных условиях”.

“Уровень удовлетворённости оценивается как стабильный”.

Матвей поставил курсор ниже.

И написал:

“Комфортные условия не являются человеческим отношением. Электронная очередь не слышит слабость, возраст, болезнь и растерянность. Человек не должен падать на пол, чтобы система признала его срочность”.

Он перечитал.

Потом добавил:

“Случай не закрыт”.

На этот раз он не спрятал лист сразу.

Он оставил его на столе.

Поверх официального отчёта.

Пусть утром увидят.

Пусть зачеркнут.

Пусть вызовут.

Внутри него всё ещё был страх наказания.

Но теперь рядом со страхом появилось другое чувство.

Не героизм.

Не ярость.

Простое упрямое знание:

если человек просит, чтобы с ним говорили как с человеком, нельзя отвечать ему языком стены.

Глава 4. Поручень

Утром его лист лежал не там, где он оставил.

Матвей заметил это сразу.

Он хорошо знал расположение предметов на своём столе. Человек, который боится наказания, становится специалистом по мелочам. Кружка чуть левее. Степлер повернут. Папка раскрыта не под тем углом. Лист исчез.

Официальный отчёт о центре обслуживания граждан лежал в верхней стопке.

Без его фразы.

“Человек не должен падать на пол, чтобы система признала его срочность”.

Удалили.

Конечно, удалили.

Вместо неё стояло:

“В ходе мониторинга выявлены отдельные вопросы, требующие дополнительной проработки”.

Матвей прочитал это несколько раз.

Отдельные вопросы.

Дополнительная проработка.

Так система хоронила правду без кладбища.

Он открыл нижний ящик.

Папки были на месте.

Мальчик без лекарства.

Мальчик у доски.

Старик с папкой.

Три дела лежали тихо, как будто не знали, что официально их больше нет.

На экране компьютера мигало новое письмо.

Тема:

“Для подборки положительных примеров”.

Письмо было от Зинаиды Сергеевны.

“Матвей, подготовьте краткую справку по обращениям граждан, решённым без личного визита. Желательно с акцентом на цифровизацию, дистанционные каналы, доверие к институтам”.

Ниже была приписка:

“И без самодеятельности”.

Он почти улыбнулся.

Даже запрет на живое у них был оформлен служебно.

Матвей открыл вложение.

Внутри были распечатки обращений: электронные заявления, ответы через личный кабинет, письма на почту, звонки в горячую линию. Большая часть — пустая показуха. Люди писали одно, им отвечали другим. Автоматические фразы делали вид, что разговор состоялся.

Но один лист отличался.

Это было письмо женщины из другой страны.

Не жалоба. Не просьба. Не донос. Просто комментарий, который кто-то зачем-то приложил к материалам о “международном опыте”.

Женщина писала, что в её стране не принято ходить по кабинетам. Что вопрос можно решить письмом, звонком или электронным обращением. Что чиновник не хозяин, а служащий. Что законы не спускаются сверху как погода, а обсуждаются людьми. Что понятие чести ещё не выветрилось из должности.

Матвей перечитал письмо.

Потом ещё раз.

Оно было написано немного резко. Даже с гордостью. Может быть, слишком ровно. Может быть, человек изнутри любой системы видит её лучше, чем со стороны.

Но главное было не в этом.

Главное было в том, что где-то государство не обязательно начиналось с унижения.

Где-то человеку не нужно было стареть в очереди, чтобы получить право на ответ.

Где-то кабинет не был алтарём.

Где-то чиновник, возможно, и правда помнил, что его должность — не трон, а работа.

Матвей откинулся на спинку стула.

Внутри него что-то сдвинулось.

До этого он боролся с мыслью, что государство — это чудовище.

Но письмо говорило другое.

Государство не обязательно чудовище.

Нож не виноват в том, что им убили. Дом не виноват в том, что хозяин запер жильцов. Закон не виноват в том, что его превратили в дубинку.

Беда начиналась там, где инструмент начинал требовать любви.

Там, где служба говорила:

“Я не для тебя. Ты для меня”.

В архив вошёл Артём из соседнего отдела. Молодой, громкий, с вечной папкой под мышкой и лицом человека, который ещё не решил, будет ли он циником или начальником.

— Матвей, тебя опять обсуждают.

— Кто?

— Все, кто боится писать своими словами.

Он сел на край стола.

— Ты правда написал “по просьбе человека”?

Матвей посмотрел на него.

— Правда.

Артём присвистнул.

— Красиво. Бесполезно, но красиво.

— Почему бесполезно?

— Потому что нет такого основания.

— Теперь есть.

Артём засмеялся.

— Вот за это тебя и сожрут. Ты думаешь, если фраза точная, она имеет право существовать. А у нас право существовать имеет только то, что есть в форме.

Он постучал по папке.

— Человек без формы — шум.

Матвей молчал.

Артём посмотрел на письмо, лежавшее на столе.

— Это что?

— Пример другой системы.

— Где чиновники служат людям?

— Да.

Артём хмыкнул.

— Сказки северных народов.

— Ты не веришь, что так бывает?

— Я верю, что так бывает в маленьких богатых странах, где люди не привыкли выживать локтями.

— А у нас нельзя?

Артём пожал плечами.

— У нас если чиновник начнёт служить человеку, человек сначала не поверит, потом попросит ещё, потом придёт с родственниками, потом напишет жалобу, что мало служили.

— То есть виноват человек?

— Виноваты все. Это удобно. Когда виноваты все, можно никого не менять.

Он сказал это легко, но Матвей услышал усталость под шуткой.

— А ты сам как думаешь? — спросил Матвей.

Артём посмотрел на дверь, будто проверял, слышит ли их дом.

— Я думаю, что государство когда-то должно было быть лестницей.

— Лестницей?

— Да. Чтобы слабый мог подняться туда, куда сильный и так залезет. Больной — получить помощь. Бедный — защиту. Ребёнок — школу. Старик — достоинство. Работник — право не быть скотом. А потом лестницу поставили вертикально и сказали: карабкайся. Кто упал — сам виноват.

Он встал.

— Только ты это не записывай. У меня ипотека.

И вышел.

Матвей остался один.

Он открыл новый документ.

Заголовок написал не сразу.

Пальцы зависли над клавиатурой.

Потом он напечатал:

“О различии службы и власти”.

Стер.

Слишком официально.

Написал другое:

“Государство на своём месте, пока оно служит”.

Остановился.

Это уже было не для отчёта.

Отчёт такую фразу не переживёт.

Он начал писать для нижнего ящика.

Не жалобу. Не служебную записку. Не манифест.

Памятку для самого себя, чтобы не сойти с ума от языка стен.

“Государство не мать.

Не отец.

Не бог.

Не судьба.

Не хозяин.

Государство — это договор живых людей о том, что сильный не должен сожрать слабого”.

Он перечитал.

В груди стало тише.

“Чиновник не выше человека. Он ниже задачи.

Задача — служить.

Если человек приходит за помощью и уходит униженным, система не сработала, даже если срок ответа соблюлён.

Если ребёнок выходит из школы с мыслью ‘я тупой’, школа не сработала, даже если программа пройдена.

Если старик падает в очереди, центр обслуживания не сработал, даже если среднее время ожидания соответствует нормативу.

Если больной получает девять ответов и ни одного лекарства, медицина не сработала, даже если обращение закрыто”.

Он остановился.

Потом добавил:

“Порядок, который не видит человека, — это не порядок. Это аккуратно разложенный вред”.

Он распечатал страницу.

Сначала хотел положить её в нижний ящик.

Но не положил.

Вместо этого прикрепил лист кнопкой к внутренней стенке своего стола, там, где его видел только он.

Маленькая конституция под столешницей.

В обед позвонили из больницы.

Семён Аркадьевич был жив.

Дочь приехала. Документы можно было передать ей вечером.

Матвей записал адрес.

Когда рабочий день закончился, он не пошёл домой.

Он поехал в больницу.

Больница стояла за рынком, серое здание с облупившимися ступенями и новым баннером на фасаде:

“Человек — главная ценность”.

У входа курили два мужчины в халатах. Один говорил другому:

— Главная ценность опять без бахил пришла.

Внутри пахло хлоркой, старым линолеумом и терпением.

Дочь Семёна Аркадьевича ждала в коридоре.

Ей было лет сорок пять. Лицо резкое, собранное, как у людей, которые давно поняли: если распасться, никто не соберёт.

— Вы Матвей?

— Да.

Он протянул папку.

Она взяла её двумя руками.

Не потому что папка была тяжёлая.

Потому что в таких папках держится жизнь пожилых родителей.

— Спасибо, — сказала она.

— Как он?

— В сознании. Ругается, что из-за него пропал талон.

Она попыталась улыбнуться, но глаза не выдержали.

— Он три месяца ходил с этой опечаткой. Три месяца. Из-за отчества. Я говорила: пап, брось. А он говорил: “Если брошу, они решат, что можно”.

Матвей посмотрел на неё.

— Он был прав.

Она кивнула.

— Да. Только правота у нас почему-то всегда за счёт сердца.

Они помолчали.

Из палаты донёсся голос Семёна Аркадьевича:

— Это он?

Дочь открыла дверь.

Старик лежал на высокой больничной кровати. Выглядел меньше, чем в центре обслуживания. Болезнь всегда уменьшает человека на глазах у чужих.

— Принесли? — спросил он.

— Принесли, пап.

Матвей вошёл.

— Ваша папка.

Семён Аркадьевич посмотрел на него внимательно.

— Не отдали им?

— Нет.

— Нарушили?

— Немного.

Старик улыбнулся.

— Значит, ещё живой.

Матвей сел на стул рядом с кроватью.

— Вам надо отдыхать.

— Мне надо понять, кем я являюсь по документам.

— Исправим.

— Вы не обещайте. Обещания у государства обычно длиннее жизни.

Матвей не нашёлся что ответить.

Семён Аркадьевич отвернулся к окну.

— Я ведь сам служил. Не большим начальником. Так, внизу. Принимал людей. Справки, заявления, очереди. Думал, порядок держу.

Он помолчал.

— Мы не сразу стали стеной. Сначала мы просто уставали. Потом начали говорить людям: “приходите завтра”. Потом перестали запоминать лица. Потом стали радоваться, когда человек уходил сам. Потом придумали фразы, после которых можно не отвечать по сути.

Он повернулся к Матвею.

— Самая страшная фраза не “нет”.

— А какая?

— “Не положено”.

Старик прикрыл глаза.

— “Нет” ещё можно объяснить. В нём есть человек. А “не положено” — это когда никто не виноват, никто не решает, никто не видит. Будто сам воздух запретил.

Дочь стояла у двери и молчала.

Матвей почувствовал, что должен что-то сказать. Но все правильные слова были слишком маленькими для этой палаты.

Семён Аркадьевич сам продолжил:

— Государство нужно. Без него сильные быстро поделят слабых. Я это знаю. Видел девяностые. Видел, как люди без закона становятся добычей.

Он открыл глаза.

— Но государство должно быть как поручень на лестнице. Держишься — помогает. Не держишься — не хватает тебя за горло.

Матвей запомнил эту фразу сразу.

Поручень.

Не трон.

Не алтарь.

Поручень.

На обратном пути он ехал в автобусе и смотрел на город.

Магазины, аптеки, школы, окна, остановки, рекламные щиты, дворы, ларьки, машины, люди с пакетами.

Всё это держалось на невидимых договорах.

Что водитель не поедет на красный.

Что врач не бросит больного.

Что учитель не добьёт ребёнка стыдом.

Что судья не продаст решение.

Что чиновник не забудет, зачем он сидит за столом.

Когда эти договоры живы, город кажется обычным.

Когда они умирают, обычная жизнь превращается в полосу препятствий.

Вечером Матвей вернулся домой.

Впервые за долгое время он не включил телевизор фоном.

Сел за кухонный стол и открыл тетрадь.

На первой странице написал:

“Архив незакрытого”.

Ниже:

“1. Лекарство мальчику.

2. Егор. Математика. ‘Я не тупой’.

3. Семён Аркадьевич. Опечатка в отчестве.

4. Письмо о стране, где чиновник служит”.

Он посмотрел на список.

Это ещё не было сопротивлением.

Не было движением.

Не было планом.

Но это уже была память.

А боль, которая стала памятью, переставала быть просто болью.

Она начинала искать язык.

И Матвей впервые понял: если язык будет найден, дом уже не сможет притворяться, что внутри него никто не кричал.

Глава 5. Стабильность

На следующий день в отделе пахло кофе, тонером и тревогой.

Такой запах появлялся всегда, когда сверху приходило письмо с пометкой “срочно”.

Письмо пришло в девять двенадцать.

Тема:

“О подготовке материалов к Единому дню доверия”.

Матвей прочитал название и почувствовал, как внутри него что-то устало опускается.

Доверие у них снова назначили на дату.

В письме было много слов.

“Укрепление связи”.

“Открытый диалог”.

“Прозрачность процедур”.

“Ориентация на человека”.

“Повышение гражданской вовлечённости”.

“Положительная динамика”.

Чем меньше в тексте было живого смысла, тем увереннее он звучал.

Зинаида Сергеевна вышла из кабинета с распечаткой в руках.

— Коллеги, внимание.

Все подняли головы.

Даже те, кто не слушал, сделали вид, что слушают. В учреждениях это был отдельный навык: быть внешне включённым, не впуская внутрь ни одного слова.

— К пятнице нужно подготовить подборку материалов о работе с обращениями граждан. Нужны хорошие истории. Решённые вопросы. Благодарности. Письма, где люди отмечают помощь органов.

Артём из соседнего отдела тихо сказал:

— Поищем фантастику в архиве.

Кто-то усмехнулся.

Зинаида Сергеевна сделала вид, что не услышала.

— Матвей, вам медицина, образование, центр обслуживания. Только без ваших формулировок.

Она задержала на нём взгляд.

— Нам нужны истории, которые показывают стабильность работы системы.

Матвей спросил:

— А если история показывает не стабильность, а сбой?

— Сбой не является темой мероприятия.

— Но если сбой есть?

— Матвей.

Она произнесла его имя уже почти по-матерински. Так взрослые останавливают ребёнка, который собирается сказать правду при гостях.

— Стабильность — это не отсутствие проблем. Это способность системы их решать.

— А если система их не решает, а оформляет?

В комнате стало тише.

Не полностью. Принтер всё ещё печатал. Кто-то щёлкал мышкой. За стеной звонил телефон.

Но человеческая тишина появилась.

Та, в которой все слышат, что сказано лишнее.

Зинаида Сергеевна сложила лист пополам.

— Вот поэтому, Матвей, вы пока не будете выступать на Едином дне доверия.

— Я и не собирался.

— Собираются не только те, кто хочет. Иногда собирают.

Она ушла.

Артём подошёл к его столу и тихо сказал:

— Ты начинаешь разговаривать так, будто у тебя нет кредита.

— У меня нет кредита.

— Тем более опасно. Люди без кредита иногда думают, что свободны.

Матвей не ответил.

Он открыл архив благодарностей.

Такие папки тоже существовали.

Сначала он думал, что в них будет пусто. Но нет. Люди благодарили.

Писали врачам. Учителям. Специалистам, которые всё-таки помогли. Девушке из окна, которая осталась после смены. Фельдшеру, который приехал ночью. Директору школы, который не стал давить ребёнка. Чиновнице, которая позвонила сама и объяснила, какие документы нужны.

В этих письмах было что-то странное.

Они не доказывали, что система хорошая.

Они доказывали, что внутри системы ещё остались люди.

“Спасибо Марине Викторовне, что не отправила меня третий раз, а сама позвонила в отдел”.

“Спасибо врачу, что объяснил диагноз человеческими словами”.

“Спасибо учительнице, что не сказала сыну ‘сам виноват’, а посадила рядом и разобрала”.

Матвей перечитывал благодарности и видел одну и ту же картину.

Там, где человеку помогали, система почти всегда была нарушена.

Кто-то сделал больше инструкции.

Кто-то задержался.

Кто-то позвонил туда, куда “не обязан”.

Кто-то увидел лицо вместо номера.

Получалось странно: государство гордилось теми случаями, где его холодный порядок временно отступал перед живым человеком.

Он открыл новый файл для подборки.

Заголовок:

“Положительные примеры”.

Под ним первая история:

“Специалист отдела социальной поддержки помог пожилой женщине оформить компенсацию без повторного визита”.

Матвей открыл исходное обращение.

Женщина не могла ходить. Сын был в другом городе. Документы не приняли из-за отсутствия одной копии. Специалистка сама сделала запрос, хотя могла формально отказать.

В официальную подборку предлагалось написать:

“Вопрос решён благодаря эффективной межведомственной работе”.

Матвей посмотрел на эту фразу.

Потом написал иначе:

“Вопрос решён, потому что специалист увидел не отсутствие копии, а пожилого человека, которому трудно прийти снова”.

Он знал, что это удалят.

Но уже не мог писать иначе.

Вторая история была про школу.

Учительница по русскому языку после уроков оставалась с девочкой, которая боялась читать вслух. Оказалось, ребёнок не ленился, а заикался, когда на неё смотрел весь класс. Учительница начала давать ей читать сначала один на один. Потом маленькими кусками. Потом девочка сама подняла руку.

Официальная версия:

“Проведена индивидуальная работа по повышению образовательных результатов”.

Матвей написал:

“Девочка начала читать, когда её перестали стыдить за страх”.

Третья история была про больницу.

Мужчина после операции не понимал, как принимать лекарства. В выписке было написано так, будто её составляли для другого врача, а не для человека. Медсестра на листе от руки расписала ему: утро, день, вечер, после еды, до еды, нельзя смешивать.

Официальная версия:

“Пациенту даны необходимые разъяснения”.

Матвей написал:

“Человеку перевели медицинский язык на язык жизни”.

Он остановился.

Язык жизни.

Эта фраза уже появлялась где-то рядом.

В школе — по-человечески.

В больнице — человеческими словами.

В архиве — чтобы со мной разговаривали как с человеком.

В центре обслуживания — по просьбе человека.

Он вдруг понял: вся эта система была больна не только жестокостью. Иногда она была больна переводом.

Живое входило в неё криком, болью, страхом, растерянностью.

А выходило:

“Обращение рассмотрено”.

“Нарушений не выявлено”.

“Рекомендовано усилить контроль”.

“Оснований не имеется”.

Система переводила человека на язык, где человек исчезал.

И называла это порядком.

К полудню в отдел пришёл заместитель начальника управления.

Его звали Виктор Павлович.

Он был из тех людей, которые никогда не повышали голос, потому что власть в них звучала и без голоса. Серый костюм, гладкая папка, часы на запястье, аккуратная улыбка человека, привыкшего заходить в комнату и менять температуру воздуха.

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.