



“ Б У К В А Р

СКАРЖНИКА”



На жаль, до нас не дійшло ім'я першого сміливця, який вирішив через електронну мережу Інтернет поділитися своїм досвідом відстоювання законних прав у бюрократичних лабіринтах. Багато людей, натрапивши на цей текст, переписували його, додавали свої поради і розсилали знайомим людям у Росії, Білорусії, Молдові, Україні. А ті дописували свої спостереження та досвід і знову розсилали. Так з'явився навчальний посібник «Буквар скаржника».



CHARLES STEWART
MOTT FOUNDATION®



УКРАЇНЬСЬКА ГЕЛЬСІНСЬКА
СПІЛКА З ПРАВ ЛЮДИНИ

ПРАВИЛО 1.

Не бійтеся і не принижуйтеся

Принижуються, запобігають перед представниками влади ті, хто не має права, – раби. Вільна людина має право і гідність – вона вимагає дотримання Закону.

ПРАВИЛО 2.

Не давайте чиновнику нудьгувати

Звичайно, ви можете купити юридичний довідник для населення і переписати з нього класичний зразок скарги. Зразок сухий і далекий від вашої особистої проблеми. Вам буде нудно його писати, а чиновнику – нудно читати. Не припускайтеся цієї грубої помилки! Більше творчості, енергії, волі до перемоги! Ваша зброя – не тільки закони, акти і норми, а й особиста винахідливість, полум’яний порив ображеної гідності і математичний розрахунок. У вас є конкретна вистраждана мета і тільки ви можете її здобути. Ніхто за вас не зробить цієї роботи. Пам’ятайте: юридичні довідники і зразки заяв написали такі самі люди, як ви. Напишіть краще! Напишіть яскраво і сильно, пересипаючи перли сарказму статтями законів! Напишіть заяву так, щоб чиновник усвідомив трагізм того, що з



вами сталося, зрозумів, що ви не відступитеся, і згадав про свій чиновничий обов'язок захищати Закон.

І хай вас зігріває думка про те, що цей подвиг ви робите не лише для себе, а й для усіх тих, кого надихне ваш приклад. Врешті-решт – для своїх нащадків.

ПРАВИЛО 3. Не піддавайтесь емоціям

Вас образили в магазині, одурили в ЖЕКу, принизили у приймальні директора. Усе ваше єство обурене, душа клекоче, у потьмареному мозку вимальовуються картини помсти. Ви берете 10 аркушів паперу і пишете все, що ви думаєте про начальника ЖЕКу або директора – на всіх 10 аркушах. А в самому кінці вимагаєте відремонтувати каналізацію або звільнити секретарку.

Ви просиділи за столом безсонну ніч, списали гору паперу і чого врешті-решт добилися?

Ви дали чиновнику привід РОЗСЕРДИТИСЯ на ваші слова. Ви самі, власними руками дали йому право говорити з вами сварливим тоном не про суть проблеми, а про ваші занадто емоційні звинувачення. Ви дали йому реальну можливість ігнорувати ваші вимоги. Ви позбавили себе можливості скаржитися у вищій інстанції, бо ображений чиновник у будь-який момент доведе, що ви – скандаліст, хам, дрібний хуліган. І ваше щастя, якщо вас не притягнуть до суду і не здеруть круглу суму за образу посадової особи.

Негайно по-рвіть усі 10 сторінок вашої лайливої скарги і подумайте, чого ви хочете насправді: помсти за образу? Чи щоб вам відремонтували каналізацію? Заспокойтесь. І ви зрозумієте, що каналізація важливіша.



А тоді починайте ввічливо, грамотно і методично скаржитися. Ви взагалі ввічливий, інтелігентний, сповнений гідності і законслухняний громадянин, який свято вірить, що всі посадові особи – так само ввічливі і законслухняні. І що б не витворяв чиновник, не піддавайтесь емоціям. Емоції – це теж ваша зброя, але треба добре розрахувати, коли й де її застосувати.

Отже, на першому етапі оскаржувальної епопеї ви вірите, що чиновник – вірний слуга Закону, який від перевантажень трохи щось недогледів, помилився, забув, переплутав (що й справді цілком ймовірно). А ви ввічливо вказуєте йому на недогляд чи помилку і при цьому твердо наполягаєте на дотриманні законності при вирішенні вашої проблеми.

ПРАВИЛО 4. Діє тільки письмова скарга

Забудьте про усні скарги. Для чиновника існує тільки те, що написано, підписано, датовано, зареєстровано і позначено як “входящий” або “ісходящий”. Чиновник не може поважати того, хто скаржиться усно. Усне прохання сприймається чиновником як слабкість, боягузтво, невпевненість у собі. У найкращому випадку – як лінощі. Окрім того, більшість чиновників влаштовані так, що просто не здатні почути усну скаргу. Така у них професійна особливість. Через те відразу привчайтеся до письмового спілкування з чиновником. Це зекономить ваш і його час.



Письмове звернення можна занести в канцелярію (але на вашому примірнику ви повинні отримати реєстраційний номер, дату та підпис того, хто прийняв у вас документ). Якщо відмовляються поставити номер або просто вам так зручніше – можна надіслати поштою. Обов'язково – рекомендованим листом. Корінець підтвердження може вам знадобитися потім для підтвердження отримання кореспонденції. Звернення можна також надіслати через Інтернет.

ПРАВИЛО 5. Поважайте процедуру

Припустімо, ви твердо вирішили скаржитися. Тепер треба вирішити – кому і як? Скаржитися слід починати з найнижчої інстанції. Перша скарга може бути адресована саме тому, хто порушив ваші права. Як тільки ви отримаєте від нього відповідь, яка вас не влаштовує, (або не отримуєте взагалі) – негайно скаржіться вище. Якщо й тоді проблема не вирішилася – ще вище і вище, не пропускаючи жодної інстанції. Кожного разу скаржіться на порушення закону попередніми скарго-отримувачами, на порушення термінів відповіді на ваші скарги, та на чиновників, які не вирішують вашу проблему.

Дуже корисно наприкінці кожної скарги нагадувати про закони, які зобов'язують чиновника письмово відповідати в чітко визначений термін. Це, насамперед стаття 40 Конституції України, а також Закон України «Про звернення громадян» (прийнятий Верховною Радою України 02.10.1996 року) та Указ Президента України «Про заходи по забезпеченню конституційних прав громадян на звернення» від 19.03.1997 року.



У статті 40 Конституції України говориться: «Всі мають право направляти індивідуальні або колективні письмові звернення або особисто звертатися в органи дер-

жавної влади, органи місцевого самоврядування до посадових та службових осіб цих органів, котрі зобов'язані розглянути звернення і дати обґрунтовану відповідь у встановлений законом термін».

У статті 20 Закону України “Про звернення громадян” вказано: “Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, – невідкладно, але не пізніше 15 днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник відповідного органу, підприємства, установи, організації або його заступник встановлюють необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 днів. На обґрунтовану письмову вимогу громадянина термін розгляду може бути скорочено від встановленого цією статтею терміну.

Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку”.

Не варто наводити цю цитату у першій скарзі, бо кожен гарний чиновник знає її на-пам'ять. А вже як хтось із них забуде і порушить термін відповіді – тоді у скарзі до вищої інстанції сміливо цитуйте – швидше отримаєте відповідь.



Добивайтеся тільки письмових відповідей

Пам'ятайте: чиновник не може, як ви, відмовитися відповідати на питання, свідчити, підписувати протоколи до приходу адвоката. Він зобов'язаний зробити це на вашу вимогу, як і на вимогу будь-якого іншого громадянина. Якщо, звичайно, ви сам не порушуєте Закон.

В усіх скаргах ви піднімаєте тільки одне питання

Якщо у вас два питання – пишiть двi скарги. Якщо п'ять – то й скарг слід писати п'ять.

Неодмінно вказуйте, яку норму закону порушено щодо вас особисто

Ніколи не пишiть, наприклад, що “мені, як і іншим працівникам нашого підприємства, не видають зарплатню”. Пишiть тільки про себе. І не лінуються перерахувати усі статті законів, порушених вашими кривдниками. А у ваших колег теж є папір і ручки – хай теж пишуть. Але кожен тільки по своїй проблемі. Скарга мусить бути коротка і коректна

Не давайте приводу чиновнику образитися бодай на одне слово вашої скарги. Якщо це “хороший” чиновник, він швидко відреагує на вашу справедливу коректну вимогу і вирішить проблему. Якщо це “поганий” чиновник, який своїми протиправними діями створив для вас неприйнятну ситуацію, то хай виплутується, викручується, відписується і – залишає письмові сліди, які дадуть вам право скаржитися вище.

Один аркуш тексту – і ні рядка більше

Скаржники-віртуози вмiють викласти будь-яку проблему на пів аркуша. Справжні аси – на чверть аркуша. Але не треба впадати у відчай, якщо у вас і після десяти переписувань дрібним почерком виходить дві сторінки. Сміливо несіть їх у канцелярію. Адже ви ще тільки починаєте нелегкий шлях скаржника. У вас ще все – попереду!

Правило 6. Збирайте адреси чиновної вертикалі,

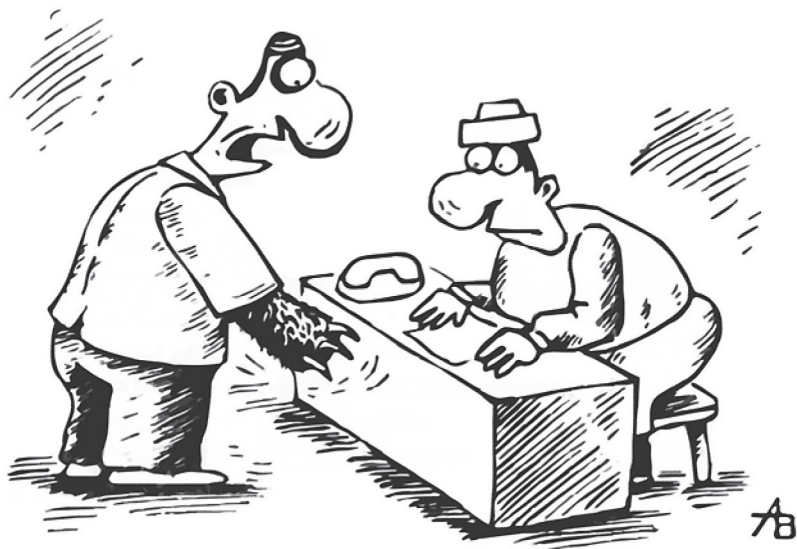
на яку вам доведеться дряпатися з вашими скаргами. Питайте у родичів і друзів – хоч один із них сповістить цікаву для вас інформацію. А ще краще – зверніться до правозахисних громадських організацій. Там не тільки допоможуть взнати потрібні адреси, а й можуть написати чиновникові лист-запит по вашій темі від імені організації на солідному бланку. Це у вашій битві прорівнюється до важкої артилерії.

Якщо у кабінеті чиновника у вас вистачить духу ввічливо спитати: “А хто ваш безпосередній начальник?”, – можете себе поздоровити – ви дозріли до повноцінного кваліфікованого скаржника, гідного поваги і перемог.

ПРАВИЛО 7.

Використовуйте суперництво чиновників

Цей засіб годиться, якщо вашу проблему можуть вирішити кілька посадових осіб одного рівня. У цьому випадку почніть зі скарг “на особистих прийомах”. Попередньо проведіть розвідку у приймальнях: громадяни у чергах можуть розповісти багато цікавого про характери чиновників і стосунки між ними. Якщо ви делікатно натякнете “хорошому” чиновнику, що його колега – “поганий”, – це може надихнути “хорошого” на негайне вирішення вашої проблеми. Хай навіть не заради торжества закону і справедливості, а “в піку” колезі.



ПРАВИЛО 8.

У мистецтві скаржитися немає дрібниць

Скарга починається з “шапки”, у якій, окрім адреси точного адресата, варто написати слово “Копії...” і залишити 5-6 (або 8-10) порожніх рядків. Потім ви зможете по одному вписувати туди адресатів, яким посилатимете скаргу в ко-

п'ях. Але найпершому адресатові залиште ці рядки порожніми. Хай подумає, кому ви ще послали цей текст.

Починайте скаргу з посилання на указ Президента, постанову глави адміністрації або начальника ЖЕКу. “Указ”, “Постанова” і т. п. – магічні слова, які діють на чиновника на рефлекторному рівні. А документ, який підходить до теми вашої скарги, завжди знайдеться, – тільки не лініуйтеся пошукати.

Обов'язково вкажіть, які норми яких законів порушені щодо вас особисто. Не забудьте в кінці написати “З повагою до Вас...”. Навіть якщо ніякої поваги ви не відчуваєте. Ця маленька приписка покаже чиновнику, що у вас залізна витримка і непохитна впевненість у швидкому вирішенні проблеми.

ПРАВИЛО 9. Гласність – ваша «важка артилерія»

Боротися можна тільки гласно. Чим більше союзників – тим краще. Ви для чогось вибирали депутатів? Так дайте їм тепер можливість виправдати вашу довіру, довести, що вони гідні бути обраними ще раз! Зберіть координати усіх ваших депутатів – районного, міського, обласного, народного ВР – і пишіть їм, пишіть! У них є помічники, спілкуйтеся з ними. Адреси і телефони вам охоче сповістять у районній, міській або обласній Радах, які, між іншим, існують на ваші податки.

Преса не даремно називається «четвертою владою» – використовуйте і цю зброю. Журналісти завжди шукають



конфліктні теми – так допоможіть їм, напишіть про свою битву з чиновниками. Зробіть для журналіста копії з усіх чиновницьких відписок. І чим грубіші й бездушніші вони будуть, чим більше в них буде граматичних і стилістичних помилок, – тим більше радітиме журналіст. Бо те, що на вас подіяло, як отрута, для нього – знахідка, дорогоцінна перлина, за яку він отримає гонорар. А якщо ви зумієте захопити журналіста настільки, що він пошле офіційний запит від редакції по вашій справі з припискою «у зв’язку з підготовкою публікації», можете не сумніватися: чиновник на певний час стане праведним прихильником законності і ревним слугою народу (і вашим у тому числі). Не упустіть цього моменту! Не забувайте розсилати публікації в усі інстанції по вертикалі. Чиновники якоюсь мірою теж люди, і друковане слово діє на них сильніше, ніж писане.

ПРАВИЛО 10.

Шануйте індивідуальність чиновника

Не вказуйте в «шапці» заяви відразу десяток адрес. Не ставте в один ряд великих і малих чиновників, не зазіхайте на святе – ієрархію, не пораньте ненароком самолюбство чиновника. Скарга мусить бути індивідуальна, як освідчення в коханні. Ви звертаєтеся за допомогою до конкретного Івана Івановича, тому



що ви впевнені у його справедливості, впливовості, авторитетності. Ви не сумніваєтеся, що в його владі врятувати вас від беззаконня інших. Якщо, звичайно, він захоче...

ПРАВИЛО 11. Заведіть папку «Справа №...»

У папці будуть зберігатися копії усіх документів по вашій справі.

Навіть якщо ви дуже несмілива людина, вам доведеться із самого початку привчити себе до, щоб у кабінетах ввічливо і невідступно примушувати реєструвати ваші папери. Ви не можете піти з кабінету доти, доки на копії вашої скарги не буде стояти відмітка «прийнято» з датою і підписом відповідальної особи. Усі папірці у вас – мінімум у двох примірниках! Більше – можна, менше – ні в якому разі. (Зайва копія може знадобитися для журналіста чи випадково зустрітого в коридорах мерії громадського правозахисника).

Якщо ви все ще губитесь і соромитесь перед секретарками чиновників – не біда. Просто вам доведеться витратити трохи грошей на конверти і марки і від-

силати скарги листами з «повідомленням про вручення». На листівці, яка приклеюється до листа і повертається до вас же з відміткою про отримання його адресатом, обов'язково напишіть тему скарги. Навіть якщо місця дуже мало – пишіть так, щоб суть була зрозуміла.

Тоді адресат (чи його секретарка, чи баришня з канцелярії) розпишеться не просто за лист, а за тему. Таким чином поштовий працівник зареєструє замість вас вашу конкретну скаргу. А хід скарги в апараті управління і виконання суворо регла-



ментований. І відповідальність чиновника за неї – теж.

Листівку – «повідомлення про вручення» – ви теж покладете в папку.

Там повинно бути все – навіть тролейбусні квитки, навіть чеки за валідол і довідки з поліклініки про погіршення вашого здоров'я через потрясіння від беззаконної постанови влади з приводу особисто ваших проблем.

Ніколи не лінуйтесь після «суворих» прийомів у посадових осіб сходити до дільничного лікаря і поскаржитися на безсоння, розлад нервової, шлункової і будь-якої ще систем. Хай дільничний лікар випише вам бром з пургеном. Вам доведеться витратити на це трохи часу, але запис у вашій картці саме дільничного лікаря саме у державній поліклініці є незаперечним доказом ваших моральних і матеріальних збитків не тільки для вищих інстанцій, а й для суду.

Пам'ятайте: скаржитися – це серйозна тривала робота. Ліві не перемагають.

ПРАВИЛО 12.

Не давайте чиновнику забути про вашу справу

Не порушуйте розклад «атак» і не розслабляйте партнерів по змаганню, не залишайте їм ні хвилини для мрій про те, що ви, можливо, «вгомонилися». Хіба ви не знаєте, як важко потім відмовлятися від мрій?

ПРАВИЛО 13.

Міцно тримайтеся за статтю закону,

яку вони порушили щодо вас. Чиновник звик спілкуватися натяками: “Ви ж самі розумієте, за що вас звільнили”. – “Ні, не розумію, поясніть будь ласка”. Не “ведіться” на обговорення вашого характеру, недоліків вашої теці чи дітей. Щоб він вам не пояснював, ввічливо перепитуйте, чи це є підставою для порушення статті такої-то закону такого-то. Бо таких підстав немає і не повинно бути, і ви обоє це добре знаєте.

Зі свого боку не намагайтеся застосувати до чиновника свої моральні принципи. Не варто обговорювати з ним такі категорії, як “совість”, “співчуття до ближнього”, “патріотизм”, “порядність”. Можливо, ви й отримаєте миттєве задоволення від дискусії на ці теми, але не сподівайтесь на якийсь результат.

Єдиний шанс для вас добитися результату – наполягати на принципах Закону!



ПРАВИЛО 14.

Вивчайте життя і звички чиновників

Серед скаржників-початківців побутує хибна думка, що сучасний чиновник “прикритий” з усіх боків і в усіх випадках. Насправді це не так. “Нагорі” чиновника будуть захищати рівно доти, доки це не загрожує тому, хто захищає. Ніхто не буде до кінця “підставлятися” за колегу у чиновницькому світі. Тим паче, що на його місце стоїть велика черга. Чого боїться чиновник:

1. “Поганої” статистики. Якщо ви зіпсуєте чиновнику статистику своїми скаргами, та ще й підтриманими зверненнями ваших колег, щирих заступників, громадськості, професійних спілок, преси (кожен хай пише окреме звернення), то це – незаперечний доказ його поганої роботи, який неможливо приховати (не даремно ж ви все реєстрували у двох примірниках).

2. Розумних скарг “нагору”. Бо розумна скарга – це незаперечний компромат у руках начальника, законна підстава звільнити тепле місце для жіночого племінника чи тешиного свояка. Новий чиновник завжди пам’ятатиме, що попередника зняли з вашої “подачі”, і на всяк випадок поставиться до ваших скарг уважніше — щоб не “влипнути”.

3. Гласності в усіх її проявах. Але про це ми вже говорили.

4. “Розборок” між депутатським і адміністративним корпусами. Як правило, між цими гілками влади спостерігається протистояння.

Доволі часто можна помітити конфронтацію між представниками обласної і міської влади. Отож не забувайте копії надсилати обом конфронтуючим сторонам.

Вони самі використовують вашу скаргу належним чином у своїх чиновницьких “битвах”.

ПРАВИЛО 15.

Не поспішайте звертатися до суду

Нині улюбленою відмовкою апаратчиків стало: “Ідіть у суд – хай там вирішують”. Не піддавайтеся на це, доки не будете готові. Методично “діставайте” по порядку усі чиновницькі інстанції. Скромно пояснюйте, що не хочете переважувати вашою не такою вже й глобальною проблемою “найсправедливіший і найгуманніший суд у світі”. Хай чиновник письмово порадить вам звернутися до суду. Тоді у вас буде повне право в судових паперах і в скаргах “нагору” писа-



ти, що ви звернулися в суд за рекомендацією цього самого чиновника. Можете не сумніватися, що чиновнику перепаде “на горіхи” по повній програмі. Що ж, він сам напросився.

Усі наші суди завалені малими й великими позовними заявами. До суду слід ретельно готуватися і збирати матеріали. Краще зробіть усе, щоб вирішити справу на досудовому рівні. Але якщо не вийде – усі ваші копії і довідки, квитанції і чеки дуже допоможуть судді швидко розібратися у проблемі і настроять його на вашу користь. Бо судді цінують ретельно і грамотно виконану роботу.

ПРАВИЛО 16. **Не вважайте чиновників дурнями**

Важливо зрозуміти, що повний дурень туди не проб'ється. А якщо пробився, отже, це комусь потрібно. Можливо, він тільки прикидається дурнем. Не розслабляйтесь. Будьте пильними.



НАЙВАЖЛИВІШЕ ПРАВИЛО

У кожному своєму тексті ви демонструєте, підкреслюєте, наполягаєте, що закон для вас – над усе, що він непорушний і невідмінний і що ви не вірите у можливість свідомого порушення законів державними службовцями всіх рівнів, аж до гаранта Конституції.

Якщо вам здається, що всі ці поради надто прості і надто оптимістичні – то справді тільки здається. Спробуйте виграти маленький-манюсенький папірець, отримайте перемогу над дрібним чиновником. Тоді вам стане зрозуміло, що ви здатні зробити набагато більше.

Контакти мережі
громадських
приймалень УГСПЛ



 helsinki.org.ua

 facebook.com/Ugspl