

Вступление.

Здравствуйте, уважаемые покупатели!

Итак, в моем курсе я расскажу вам обо всех особенностях работы госаппарата и как использовать его сильные стороны для решения личных проблем и слабые – для борьбы с его нерасторопностью. Овладев этим умением, вы сможете выбивать от государства, полагающиеся вам льготы, пособия и субсидии, решать вопросы и воздействовать на государственных гражданских служащих.

Но вы должны отдавать себе отчет, что мой курс – это не волшебная палочка, которая поможет победить любую бюрократию, лень, трусость, приспособленчество и прочие аспекты работы госмашины. Есть ситуации, когда их победить почти не возможно. ПОЧТИ. Потому что, будучи упорным и двигаясь по вектору, который я вам задам, вы сможете решить все проблемы, возникшие из-за нашего «дорогого и любимого» государства.

По разным областям и структурам возможны различия в системе, но как показывает жизнь – основы бюрократической системы в нашей стране не меняются их века в век, не говоря уже об территориальных различиях.

Отдельно обращаю Ваше внимание, что в силу специфики моей работы ряд примеров будет приводиться из сферы коммунального хозяйства.

Основы работы с жалобами. Оформление.

От того, как оформлена жалоба, зависит очень многое. Дело в том, что чиновники очень остро реагируют, когда встречаются с себе подобными. И документы, которые приходят на рассмотрение – не исключение. Одно дело, когда ваша жалоба написана на листе школьной тетрадки корявым почерком и совсем другое – когда оно оформлено как официальный документ! Во втором случае, даже в любой нерешаемой ситуации, можете быть уверены, что ей будет уделено особенное внимание.

Официальное оформление жалобы – лист формата Word, шрифт – Times New Roman, размер -14. Параметры страницы – 2 см (слева), 1 см (справа), 1 см (сверху). В правом верхнем углу указывается полностью должность в родительном падеже, потом пробел, после пробела инициалы и фамилия.

*Начальнику отдела развития
водоканализационных систем
управления коммунального
хозяйства Ивановской
области*

С.С. Иванову

По центру пишется «Уважаемый» и имя и отчество с восклицательным знаком.

Уважаемый Семен Семенович!

Далее начинается текст жалобы. Не надо писать про больных детей, маленькую зарплату и личную неустроенность. Жалоба должна быть такая, как учили меня в свое время – «как кнутом по ребрам». Минимум слов, максимум смысла. Идеальное письмо то, в котором вообще отсутствуют лишние слова.

«Довожу до Вашего сведения, считаю нужным сообщить...» - так писать нельзя ни в коем случае! Во-первых, они засоряют текст. Во-вторых, на чиновничьем языке – это смачный плевок в лицо адресату. Так пишут только тогда, когда хотят показать всю ничтожность того, кому пишут – говорю на полном серьезе. Избегайте таких слов. На граждан это не распространяется, ибо чиновникам наплевать в какой форме вы изложили на бумажке свою жалобу, хоть в виде стихов. Но на официальные документы – да. А мы готовим жалобу в виде официального документа.

Только так. *Пример.*

По адресу «Кривоколенный, 16» более месяца отсутствует холодное централизованное водоснабжение **(проблема обозначена)**.

Инициативной группой жильцов неоднократно по данному вопросу информировалась управляющая компания УК «Русь» и ресурсоснабжающая организация ОАО «Водоканал» **(меры принимались, никто сиднем не сидел)**.

Вместе с тем, до настоящего времени более 20 жилых домов остается без услуги водоснабжения и сроки решения проблемы не определены. **(проблема масштабна, а на нас забили)**.

Во избежание роста социальной напряженности прошу взять на **личный контроль** вопрос восстановления водоснабжения по адресу Кривоколенный, 16. В противном случае по факту бездействия должностных лиц будут информированы пресс-служба Губернатора и СМИ **(если не примете меры, готовьтесь освободить кресло)**.

Можете использовать этот текст как образец составления любых официальных жалоб. Проблемы, принятые меры, последствия. Вот ваша универсальная формула.

После последней буквы отступаем три пробела и указываем кто мы.

Слева пишем свой статус – к примеру, руководитель инициативной группы жителей, справа – инициалы и фамилию.

*Руководитель инициативной
группы жильцов дома №16*

(подпись)

В.В. Иванов

В самом низу правого угла пишем фамилию, инициалы и телефон.

*В.В. Иванов
240-40-40*

Именно так оформлены все документы, которыми обмениваются государственные служащие абсолютно всех рангов. Чтобы чего-то добиться

от своего оппонента – надо сначала научиться общаться на его языке. Теперь вы знаете, как это можно и нужно делать.

Как показывает мой многолетний опыт работы в органах исполнительной власти – обращение работает лучше всего, когда оно направлено в адрес губернатора. Многие боятся или стесняются писать губернаторам – и совершенно зря.

Только в том случае, когда обращение адресовано первому лицу в области – оно пройдет через областную систему регистрации почты и станет на контроль областных контрольных структур. Если же вы напишете непосредственно руководителю, который ответственен за ту ситуацию, на которую вы жалуетесь – вы сами убираете вероятность дополнительного контроля различных проверяющих со стороны и остаетесь с ним наедине. То есть, спустя положенный срок он ответит именно вам и больше никому. И можете быть уверены, что вы получите обычную отписку.

Чтобы было понятнее – расскажу подробнее, по шагам.

Вы написали жалобу насчет отсутствия воды на Кривоколенном переулке и адресовали ее губернатору. Жалоба на имя губернатора пришла в отдел по работе с обращениями граждан.

Там ее прочли, зарегистрировали и направили в почту заместителю губернатора, который курирует данное направление. Тот отпишет министру или кто там возглавляет орган исполнительной власти, который отвечает за вашу проблему, тот отпишет своему заму, зам отпишет начальнику отдела, начальник отдела отпишет специалисту отдела. На одном из данных этапов жалобы пройдет через еще одну канцелярию, на этот раз этого органа исполнительной власти (назовем его министерство) и придет конечному ответственному исполнителю. Назовем его Спец. Вот от этого спеца и будет зависеть – примут по вашей жалобе реальные меры или просто на нее забьют, а потом подготовят отписку.

На первый взгляд кажется, что Спец – обычная мелкая сошка и от ничего не зависит. На самом деле от него зависит очень многое, так как по закону он может и должен принять все меры, чтобы ваша проблема была решена или хотя бы были обозначены сроки ее решения. Если это не так – значит ваша жалоба была рассмотрена неэффективно и вы имеете полное право это высказать. Но мы забегаем немного вперед, пока остановимся на том, что ваша жалоба расписана Спецу.

По закону с момента регистрации в том министерстве или комитете, где работает Спец, у него есть 30 дней, чтобы принять по вашей жалобе меры и ответить вам. В случае срыва этого срока на Спеца накладывается штраф в размере до 10 000 рублей, выносятся взыскания и объявляются выговоры, а также начинается зона ответственности прокуратуры, которую Спец очень не любит и боится.

Ваша задача заключается в том, чтобы точно знать – до какого срока Спец должен подготовить и зарегистрировать ответ в Ваш адрес.

Для этого вы должны сделать следующие шаги.

1. Отправив жалобу в адрес Губернатора прозвонить и выяснить ее регистрационный номер. Уточнить поставлена ли она на контроль губернатора. Если нет – выяснить будет ли поставлена, если вопрос не будет

решен положительно. Выяснить в какое министерство направлена жалоба и записать телефон канцелярии министерства.

2. Прозвонить в канцелярию и записать регистрационный номер жалобы (в министерстве ей присвоят свой номер) и выяснить, кто будет готовить ответ по данной жалобе. Узнать его фамилию, должность, номер телефона

3. Прозвонить специалисту, узнать до какого срока он планирует подготовить ответ в ваш адрес. Предупредить, что формального ответа быть не должно – Вас интересует только конкретное решение вопроса!

Примеры разговора поэтапно. Звонок в отдел по работе с обращениями граждан.

Добрый день. Я из города N. Моя фамилия Иванов. Я направлял письмо в адрес (ФИО Губернатора) по вопросу водоснабжения переулка Кривоколенный. Могу я узнать регистрационный номер моего обращения и в какое министерство оно направлено?

Получаете ответ.

Спасибо. Могу я узнать с кем разговариваю?(записываете фамилию и должность). Подскажите телефон их канцелярии (записываете телефон).

У меня еще вопрос – мое обращение поставлено на контроль Губернатора? Я могу рассчитывать, что если вопрос не решится вы его поставите на особый контроль?

Получаете лихорадочный ответ «да!»

Всего доброго.

Звонок в канцелярию министерства.

Здравствуйте. Могу я узнать по номеру отдела по работе с обращениями граждан кому расписана на рассмотрение моя жалоба? Кто я? Заявитель из города N, по вопросу водоснабжения переулка Кривоколенный.

Узнаете фамилию, должность и телефон специалиста.

Звонок специалисту.

Здравствуйте, такой-то? Я из города N, фамилия Иванов. У вас на исполнении находится моя жалоба по вопросу водоснабжения переулка Кривоколенный. До какого срока мне будет направлен ответ? Прошу вас принять конкретные меры по нормализации водоснабжения нашей улицы. Потому что если водоснабжение не будет нормализовано – будем записываться на личный прием к министру. Когда будете делать запрос в город – обязательно напишите про это. Спасибо, всего доброго.

Теперь только вопрос времени – вопрос будет решен положительно сто процентов.

В том случае, если с первого раза вопрос не решился – ваша задача сделать все, чтобы повторная жалоба попала на контроль Губернатора. Что это означает – то, что помимо ответа вам, в котором можно написать любую чушь и это подпишут, специалист будет вынужден рассмотреть жалобу в

более короткие сроки и подготовить информацию губернатору о принятых мерах.

А вот это уже «жопа» для бюрократа. Одно дело написать отписку какому-нибудь «Васе» и совсем другое дело подготовить информацию губернатору, которую перед этим завизирует начальник отдела, замминистра, министр, заместитель губернатора – и только потом она ляжет на стол Самому.

А губернаторы, что характерно, очень любят поддерживать свой имидж защитников слабых и угнетенных, во-первых, очень любят, когда им отчитываются о том, что все хорошо, во-вторых, и очень не любят подписывать всякую лажу, которую потом люди с удовольствием выкладывают в интернет, в-третьих. Так что, будьте уверены – если ваше поручение на губернаторском контроле, то очень скоро к вам примчится местный глава района или поселения вместе с начальником местного водоканала и будут неистово уговаривать вас подписать акт о том, что претензии отсутствуют.

Не ведитесь! Только окончательное решение вопроса или конкретные сроки его решения!

Обращение в Москву.

Если все вышеперечисленное не сыграло, значит в вашей области процент бюрократии, пофигизма и волокиты зашкалил все известные пределы. Придется обращаться в Москву и представительства федеральных структур в регионе. Делаете копии всех ответов-отписок и поехали по списку.

1. Профильное федеральное министерство (в нашем случае Министерство ЖКХ Российской Федерации, пишем на имя министра).

2. Управление президента по работе с обращениями граждан и организаций.

3. Депутатам Госдумы. Все обращения они обязаны рассмотреть и направить депутатский запрос. По закону – депутатский запрос рассматривается не месяц, а две недели.

Обращение депутата представительного органа к органу государственного управления или к должностному лицу с требованием о предоставлении информации и разъяснений по вопросам, относящимся к компетенции данного представительного учреждения. Д.з. является одной из форм контроля представительного органа за деятельностью подотчетных ему органов. В настоящее время в РФ государственно-правовой институт Д.з. регулируется нормами Федерального закона "О статусе депутата Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации" от 8 мая 1994 г. Согласно ст. 13 указанного Закона, орган или должностное лицо, к которому обращен запрос, должны дать на него ответ в устной (на заседании соответствующей палаты парламента) или письменной форме не позднее чем через 15 дней со дня его получения или в иной, установленный палатой, срок.

Завертятся по полной. Обязательно пишите Жириновскому. За мою практику я рассматривал около десятка запросов по жалобам, завизированных лично им. Все вопросы были решены.

4. **Полномочному представителю президента в федеральном округе.** Самое убойное оружие. Очень любят ставить на контроль жалобы и проводить видеоприемы граждан с участием первых лиц государства. На моей памяти если случай, когда пенсионерка из хутора пробилась на такой видеоприем. Жаловалась на сломанную колонку на улице. Последствия – жалоба была взята на контроль Путина. За месяц переложили водопровод по всему хутору, подключили к новому источнику водоснабжения, бабке завели воду прямо в дом. Лично писал обо всем этом в адрес Президента за подписью Губернатора. Вот такой вот видеоприем. Кстати, тенденция такая, что все нерешенные вопросы на таких видеоприемах автоматом уходят на контроль Президента. После чего, Губернатор лично размажет водоканал по асфальту, если у вас не будет воды – потому что отчитываться президенту о своей импотенции, как главы региона, станет только псих.

Обращаю Ваше внимание на один из самых сильных ходов в противостоянии с бюрократической машиной – это **личный прием**. Дело в том, что единственное, что может напугать чиновника – это проблемы с его руководством. А в том, что после личного приема, на котором его начальству будет показана вся переписка по нерешенному вопросу, озвучены все сроки, которые неоднократно переносились – проблемы будут сто процентов. Это во-первых. А во-вторых, человек, который добивается личного приема у руководства это очень проблемный человек, который пойдет выше и выше, а значит проблем будет много, причем у всех. Поэтому жалобы таких людей рассматриваются в первоочередном порядке и решаются положительно.

Всю переписку ксерографируйте и создавайте архив. Настанет момент, когда вы достанете все эти отписки и соберете все это в один кулак. Одна отписка, другая – это еще полбеды для чиновника. Но когда их будет штук пять, в течение года-двух, с визами руководителей, телефонами исполнителей – вот тогда вы смело можете разослать этот архив сразу в несколько инстанций с подобным текстом:

На протяжении длительного срока моя жалоба находится на контроле в органах исполнительной власти Ивановской области. Вместе с тем, до настоящего времени вопрос моего обращения не решен и сроки его решения не определены. Вместо конкретных действия я получаю формальные ответы. Администрация Ивановской области устранилась от решения данного вопроса.

Считаю подобное отношение к рассмотрению обращений граждан недопустимым, подрывающим авторитет органов исполнительной власти, в особенности на местах.

Прошу Вас взять на личный контроль вопрос решения вопроса моего обращения, принять меры дисциплинарного и служебного воздействия в адрес конкретных исполнителей, ответственных за халатное отношение и волокиту, и направить информацию в мой адрес.

Подобный текст хлещет лентяев по лицу, как по глазам, независимо от уровня. Находясь на госслужбе я лично, как чиновник, неоднократно сталкивался с откровенным нежеланием что-то делать и даже хамством руководителей всех мастей и направлений. Подобным текстом было

вылечено немало лентяев и решено множество вопросов. Возьмите его на заметку обязательно.

Добившись личного приема, обязательно подготовьтесь к нему как к совещанию. Проводя совещания по несколько раз в день, все руководители приобретают «коридорное мышление» и уже просто неспособны общаться иначе. Они даже не способны мыслить, если не имеют детально разжеванной информации по теме предстоящего совещания, регламента его проведения и мер по решению вопроса. Так что, готовьтесь к личному приему как чиновник, мыслите как чиновник и тогда к вам отнесутся как к полноправному участнику совещания, а не досадной помехе.

1. Если вас несколько – подготовьте список с указанием фамилий и адреса или должности.

2. Составьте краткую информативную справку по всем этапам рассмотрения жалобы. Тезисно – зарегистрирована тогда-то. исполнитель такой-то. Отписка номер такая-то. Предлагаемые меры по решению – сделать то и то.

3. Приложите ксерокопии всей переписки.

Все это сформируйте в один пакет, который и оставите тому, кто будет проводить личный прием. После этого можете заходить к нему в кабинет, открывая дверь ногой. И пусть только попробует что-нибудь вякнуть – у вас будет железный аргумент *«Такого-то числа проведен личный прием с вашим участием. Все документы вам были переданы. Где меры??! Или личные приемы вы проводите для галочки? Хорошо, тогда следующий прием с вашим участием будет уже на другом уровне. На уровне приемной президента»*.

После этого любой начальник вашей жалобой будет заниматься лично. Не верите? Ну так я вам расскажу еще один случай. После личного приема с одним высокопоставленным чиновником жалобщице снизили тариф по его личному ходатайству перед организацией. Понимаете? Весь дом платил по одному тарифу, а она по другому. И при этом ее еще упрашивали никому об этом не говорить, чтобы не было проблем. И причем проблем не у нее ...

Главное – поймите простую вещь. В нашем воровском государстве чиновник, купивший или получивший по знакомству свой пост, никогда не будет чувствовать себя на своем месте. Потому что есть куча других и со связями и с деньгами, которые совсем не против его заменить. И потому он везде будет искать причину, по которой его могут убрать. А нерешенная жалоба, которая вышла на более высокий, чем у него уровень и решение которой он не контролирует – это прямой путь к поджоппнику. И потому ради того, чтобы не получить пинка – он лично заплатит водоканалу, чтобы вам переложили трубу по вашей улице и пошла вода, лишь бы вы утихомирились.

Поэтому помните – бесполезно жаловаться мэру, если вы получили отписку от его зама. Одна воровская команда. Мэр снова отпишет проблему заму, тот своим ленивым подчиненным и вы раз за разом будете получать отписки и обещания решить вопрос в следующем году. Не решен вопрос на

городском уровне? Сразу же переводите его на областной! Не решили на областном – переводите на федеральный. Отписываются на федеральном – бейте по другим ветвям власти, подключайте законников и депутатов.

Как вы знаете или не знаете, существуют три ветви власти – законодательная, исполнительная и судебная. Грубо говоря, вы можете написать в администрацию, депутату или в прокуратуру. Все три ветви власти никак между собой не взаимодействуют, за исключением редких личных контактов и друг друга всячески ненавидят и используют любую возможность, чтобы нагадить. Прокуратура с радостью размажет администрацию города, лишь бы был повод, а депутат подольет маслица в огонь, чтобы заработать себе на этом лишних баллов перед избирателями. А если это все еще осветит пресса, которая обожает такие истории и не упускает возможности макнуть всех трех – можете считать, что вы победили и ваш вопрос решится обязательно.

Найти нужного депутата очень просто – звоните в приемную городской или сельской думы или собрания депутатов (названия могут быть разные, но смысл один) и спрашиваете, кто из депутатов курирует ваш район, округ или какое у вас там административно-территориальное деление – его и называете. Записываете фамилию, приемные часы. Приходите к нему, приносите жалобу и просите направить по ней туда-то депутатский запрос.

Депутаты такие вещи очень любят, тем более, что у них появляется лишний повод показать местной администрации свою значимость, а усилий никаких, кроме команды секретарше набрать запрос на именном бланке и приложить жалобу к письму. Срок рассмотрения депутатских запросов две **недели** и они, как правило, находятся на особом контроле, потому что депутаты крайне вонючие ребята, ссориться с ними опасно и такие вопросы стараются погасить в зародыше.

Если ваш городской депутат отказывается что-либо делать, у вас всегда есть в запасе целый аппарат региональной думы, который тоже работой не озадачен, а веса имеет более чем достаточно. Очень сильным шагом будет выяснить ФИО председателя вашего законодательного собрания или думы и направить ему письмо. Он будет обязан подготовить по нему запрос и направить в соответствующие органы исполнительной власти. И от его запроса поверьте, отмахнуться будет невозможно. Придется помимо того, что его решить – еще и проинформировать председателя об этом, а визировать информацию на имя столь высокого чиновника может только другой чиновник рангом не ниже министра. А значит, как я уже писал ранее, решение гарантированно будет положительным.

Структура органов региональной исполнительной власти.

В среднем, она выглядит так.

1. Губернатор. Губернатору подчиняются непосредственно его замы. Их он дерет на еженедельных планерках и совещаниях, но в основном это его первые друзья, которые и помогают ему поддерживать воровскую систему

вашего региона. Жаловаться Губернатору на его замов глупо, бесполезно и неэффективно. Все о чем, вы ему напишете – он знает и сам.

2. Заместитель по ЖКХ (строительству, энергетике), зам. по социальным вопросам, зам. по здравоохранению, зам. по дорожному хозяйству (связи). Остальные курируют вопросы кадров или еще чего-нибудь и откровенно пинают. Нас интересуют только эти четыре.

3. Заместителям Губернатора подчиняются:

3.1. Комитеты

3.2. Министерства

3.3. Службы

3.4. Департаменты

Вот на руководителей этих ведомств жаловаться Губернатору можно и нужно, так как они мелкие сошки и для него – никто. А вот ткнуть своему заму тем, что он не может управлять своими подчиненными, на которых жалуются люди – это губернаторы очень любят. Так что, текст на имя губернатора о том «министр устранился...» и так далее будет иметь очень жесткий эффект. Но делать подобное имеет смысл только в том случае, если руководитель министерства, комитета или службы показал полную импотенцию и неумение решать вопросы.

Жаловаться Губернатору на действия министра, руководителя департамента, комитета, не получив ответа с их визой о том, что решения нет – будет крайне неправильно!! Дело в том, что он может реально не знать о том, что его зам. подписывает откровенную хрень. Вернее так-то он в курсе, что его зам. кретин и лентяй, так сам брал его на работу по рекомендации свыше, но то, что тот подставляет его в данной конкретной ситуации своим нежеланием работать – может и не знать. И только если у вас есть ответ от конкретного руководителя конкретного органа исполнительной власти – ваши руки развязаны и вы можете обращаться смело на любой уровень. И будете услышаны, если будете грамотны и настойчивы.

Обращайтесь коротко, емко. Не лейте воду. Пример –

*Губернатору
Ивановской области
С.С. Иванову*

Уважаемый Сергей Сергеевич!

21.10.2012 мы инициативной группой жителей обращались в адрес министра энергетики Петрова С.С. по вопросу капитального замены сетей уличного освещения по ул. Суворова.

В настоящее время сеть находится в изношенном состоянии, постоянно происходят обрывы и перебои с электроснабжением жилых домов. На уровне городской администрации данный вопрос не решается.

На наше обращение в министерство энергетики получен формальный, уклончивый ответ за подписью заместителя министра Сидорова С.С. Министерство устранилось от решения данного вопроса.

Просим Вас, уважаемый Сергей Сергеевич, взять вопрос замены сетей уличного освещения на личный контроль и обязать министерство энергетики принять меры по нормализации ситуации.

Приложение на 5 л.

Подпись

*ФИО
(дата)*

Ждите результата и он последует незамедлительно.

4. Руководителям комитетов, министерств, служб подчиняются подведомственные учреждения, имеющие статус ГУП (государственное унитарное предприятие), а также их собственные управления и отделы. Никогда не жалуйтесь напрямую руководителю ведомства на его подчиненных или замов. Бесполезное занятие. Он даже не увидит вашу жалобу – ее сразу же передадут заму, на которого вы и жалуетесь и вы получите очередную отписку. А то и вообще «потеряют» ее под шумок. А если и увидит, то напишет гневную резолюцию типа «Разобраться!!!» и все пойдет по новом кругу.

Итоги.

1. На ресурсника – Водоканал, теплосеть, энергетики или газовщиков жаловаться в городскую администрацию бессмысленно. Все эти воры лучшие друзья вашего мэра и потому никто ничего делать не будет. В лучшем случае вашу жалобу отправят на рассмотрение им же – после чего специалист городской администрации перепишет их ответ и направит его вам.

Жаловаться на ресурсника необходимо только на областном уровне, так как там какие-никакие рычаги давления на них есть, в виде административного веса. Но если на первом этапе интересует просто информация – можете написать и на администрацию города и ресурснику. Может на самом деле они и правда придумали какое-то решение.

В то же время сфера образования и здравоохранения в силу высочайшей коррупционности крайне уязвима перед исполнительной властью всех уровней, которые и согласовывают назначения. Так что по социальной сфере начинать жалобы необходимо именно на городском уровне. А на областном вы их всегда успеете решить.

2. Независимо от полученной отписки из области – добиваетесь сначала ответа за подписью руководителя, а после – личного приема. Если ни первого ни второго – на вас явно забили и на областном уровне у вас последний шанс – контроль Губернатора. Если и тут безрезультатно, даже не тратьте время –

сразу выходите на федеральный уровень. Приемная Президента в округе, управление президента по работе с обращениями граждан, общественная приемная Единой России в округе. Параллельно давите через депутатов и прокуратуру. В дополнение можно написать уполномоченному по правам человека в регионе – импотенты еще те, но им пишут не так часто, так что и они могут показать зубы. В любом случае не помешает.

3. Тщательно собираете всю хронологию вашего общения с государством – придет время и каждая бумажка станет гирей на весах.

4. Не опускайте руки. Время играет на вас. Власть ничего не может противопоставить, кроме своей лени. А у вас в запасе тысячи вариантов – включая всех депутатов Государственной Думы, и членов Совета Федерации, каждому из которых вы можете написать и ожидать мер. А также председателей многочисленных думских комитетов, членов экспертных советов при Президенте и т.д. и т.п. Да, госмашина не работает мгновенно. Сначала ее необходимо раскатать многочисленными жалобами. Но зато потом, вы перезнакомитесь лично со всем аппаратом вашей региональной власти, когда за ваш вопрос возьмутся всерьез, и все ваши вопросы будут решаться мгновенно. И на личный прием на машине привезут и отвезут, если так надо будет. Все сделают, лишь бы заткнуть вам рот и отчитаться, что вопрос решен.

Теперь перечень законов, которые вам необходимо знать. Не волнуйтесь, много не надо.

1. Федеральный закон Российской Федерации от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ

"О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"

Что вас там интересует в первую очередь:

Статья 12. Сроки рассмотрения письменного обращения

1. Письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 настоящего Федерального закона, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Это означает, что через месяц со дня регистрации вашей жалобы вы должны получить ответ. В крайнем случае, они могут написать, что ваш вопрос находится на проработке и продлить срок еще на месяц, но тогда потом вам должны представить аргументированный ответ по всем указанным вопросам. Если же это не так, то –

Статья 5.59. Нарушение порядка рассмотрения обращений граждан

Нарушение установленного законодательством Российской Федерации порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, должностными лицами государственных органов, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждений и иных организаций, на которые возложено осуществление публично значимых функций, за исключением случаев, предусмотренных статьями 5.39, 5.63 настоящего Кодекса, -

влечет наложение административного штрафа в размере от пяти тысяч до десяти тысяч рублей.

Звонок в канцелярию органа исполнительной власти, разъяснение нормы закона и предложение обратиться в прокуратуру – значительно ускорят ход рассмотрения жалобы. Я бы даже сказал грубее – забегают как тараканы. И даже поясню почему – каждую областную структуру раз в год проверяет прокуратура. И по итогам проверки выносит предписания на устранение замечаний. Но поскольку все прекрасно знают в какой срок зайдет прокуратура на проверку – то все сроки по жалобам подгоняются так, будто просрочек нет и не было. Ваше же официальное обращение по вопросу срыва сроков рассмотрения жалобы убьет напрочь весь труд по созданию идеальной картины работы структуры – и все причастные к этому будут беспощадно выдраны начальством, а может быть и уволены. Чтобы потом министр мог прикрыть свой зад и отчитаться, что все виновные за срыв сроков рассмотрения жалоб уволены. Прецеденты были.

Бюджет.

Для того, чтобы объективно разбираться в решении проблем, Вам следует понять, как происходит выделение бюджетных средств на те либо иные мероприятия. Это не сложно. Бюджет формируется один раз в год и принимается на заседании городской либо региональной Думы, как правило, в конце 3 квартала.

То есть, если в октябре Вам пишут, что «выделение средств будет планироваться в следующем году» можете быть уверены, что перед Вами очередная отписка. К октябрю бюджет на следующий год уже сформирован и утвержден и никаких денег никто выделить не сможет при всем желании. Сентябрь – уже очень сомнительно, так как если слушаний по бюджету может еще и не проводилось, то проект бюджета уже готов сто процентов. Само формирование происходит с марта по июль и потом уже идет просто процесс собирания виз.

Само выделение бюджетных средств происходит в рамках программ. Городских или областных – не важно. Программа формируется один раз на определенный период и потом ежегодно в нее вносятся изменения – добавляются или убираются объекты, перераспределяется экономия в результате торгов и так далее. Вы должны точно знать по какой программе предусмотрены деньги на мероприятие, которое вы «продавливаете». Вы должны знать ее наименование, должны знать на какой период она рассчитана, какие объекты в ней сидят.

И тогда на видеоприеме вы сможете не лепетать себе под нос про то, что «мы устали ждать», а жестко произнести –

Замена линии водопровода проходит по городской целевой программе города Иваново «Модернизация системы водоснабжения на период 2014-2016 годов». Но вместе с тем, из года в год нашу улицу выбрасывают из перечня финансируемых объектов! Вместо конкретных сроков финансирования объекта – мы слышим лишь невнятные отговорки! Так вот, вместо отговорок мы хотим увидеть мероприятия по замене водопровода нашей улицы в проекте программы на следующий год! И уж будьте так добры, изыщите эти деньги. Перераспределите экономию, перенесите кого-то на другой срок. А если не можете – просите дополнительные средства. Капитальный ремонт должен быть проведен в следующем году – и точка!

Помимо целевых программ, которые финансируют мероприятия по жилью, коммуналке, социальному развитию существуют инвестиционные программы. Это программы, реализация которых проходит с привлечением средств частных инвесторов. Если у города или области нет средств на замену трубы по вашей улице – пусть ищут инвестора, который это сделает.

Не могут найти инвестора? Ну так обрадуйте их, что привлечение инвестиций является одним из показателей эффективности работы региональной власти и Губернатора лично. И информация о том, что эта деятельность неэффективна будет направлена в администрацию Президента и Минрегионразвития. Интересно, как на этом фоне будет выглядеть их отчет о достижении всех федеральных показателей?

Есть еще один источник выделения бюджетных средств, которым пользуются крайне неохотно, но могут его использовать без всяких программ. Это резервный фонд города или области. Губернаторы и мэры могут им распоряжаться по своему усмотрению. Так что на все крики о том, что бюджетные средства не предусмотрены, гасятся железным аргументом – РЕЗЕРВНЫЙ ФОНД.

Аргумент - Готовьте распоряжение о выделении средств из резервного фонда и финансируйте, если программой не предусмотрено. Люди не обязаны ждать, пока вы разродитесь очередной программой.

Такая же ситуация с предприятиями. Местный водоканал будет вам дуть в уши о том, что они планируют капремонт трубы на следующий год. Никаких планов вам не надо! Работа предприятия производится согласно утвержденной еще до конца 3 квартала текущего года производственной программы. То есть, если в сентябре 2013 года пишут о том, что кто-то там что-то планирует в 2014 году - это все ложь. Чтобы запланировать мероприятие на 2014 год в начале 2013 года его необходимо внести в проект производственной программы на следующий год и до конца 2 квартала сдать на согласование в Региональную службу по тарифам, которая затраты на эти мероприятия включит в тариф. Или не включит.

Но в любом случае, до марта мероприятие должно сидеть в проекте производственной программы предприятия. Если его там нет, значит и не будет.

Случаи из практики.

1. Улица без водопровода. Жители обратились к мэру. Мэр предложил подождать до 2015 года и тогда может быть получится проложить трубу на пару кварталов. Жители обратились в адрес Губернатора и параллельно написали письмо в прессу. Жалобу поставили на губернаторский контроль. За год вопрос протолкнули через городскую думу, выделили отдельным постановлением средства, согласовали прокладку со всеми структурами и проложили водопровод по всей улице.
2. Жители поселка написали письмо на губернатора, в котором обосновали необходимость выделения средств на строительство скважины. Письмо было написано по всем правилам документооборота, с выделением основных моментов, была указана необходимая сумма. Губернатор лично своей рукой написал – «Профинансировать!». И ничего больше делать не надо было, жалоба с его стола сразу поехала в областное министерство финансов.
3. Писал ранее, повторяюсь. Пенсионерка из села, в котором 300 человек написала сначала министру, получив отписку – Жириновскому. Потом в министерство регионального развития, потом в администрацию Президента. Переписывалась год. В результате их поселок у черта на рогах, единственный из всего района подключен к групповому водопроводу с очищенной водой, остальные пьют помой из старых скважин.
4. Жительница пожаловалась на высокий тариф по вывозу жидких бытовых отходов. Неоднократно разъяснили, что повышенный тариф обоснован. Добилась личного приема у министра. Теперь низкий тариф только у нее, у остальных по прежнему высокий.
5. Мой личный пример. Друг в результате аварии стал инвалидом-колясочником. Просил неоднократно коляску у местных органов власти. Безрезультатно. Когда об этом узнал я – написал жалобу в адрес заместителя губернатора, курирующего вопросы социальной сферы, по всем правилам, которые вам описал. Привезли две и еще специальный матрас для инвалидов.
6. Жители домов, построенных в балке, постоянно подвергались затоплению. Коллективно обращались сначала в различные областные инстанции, в адрес Губернатора. Бесполезно. Обратились на федеральный уровень, добились через приемную Президента в округе видеоприема с участием руководителя канцелярии Президента. Итог – балку вычистили, делают рекультивацию территории, ливнеотвод. Зам.главы района по ЖКХ знает всех жильцов по имени и по звонку приезжает решать все вопросы. Недавно постановление города вышло о выплате жильцам компенсации за порчу имущества при подтоплении.
7. Другой пример из моей жизни. Как-то раз после покупки в супермаркете «Солнечный круг» я увидел, что мне продали гнилой плавленый сырок. Когда я туда пришел повторно с требованием возместить мне моральный и материальный ущерб, то был послан администратором магазина куда

подальше. Я сказал, что буду жаловаться, и в ответ услышал «Да жалуйся кому хочешь». Не вопрос.

Я сделал две фотографии сырка и одну чека. Вот они, кстати.



А потом написал жалобу в Роспотребнадзор.

Главе администрации
Кировского района

.....

Руководителю территориального
управления Роспотребнадзора
по

.....

Уважаемый!

Мною, в супермаркете «Солнечный круг», расположенном по адресу был приобретен продукт (плавленый сырок) неудовлетворительного качества, (практически сгнивший).

Прошу Вас организовать выборочную проверку качества продуктов, продаваемых в данном супермаркете, и принудить администрацию магазина к организации жесткого контроля продукции.

Информацию о результатах проверки направить до 31.05.2012 по тел./факсу

Приложение на 3 л.

Покупатель

(мое ФИО)

.....

На следующий день вечером мне позвонили из супермаркета. Не знаю, что там устроил Роспотребнадзор, но в кабинет какой-то там руководительницы сети меня провожал под ручку начальник их службы безопасности, открывая мне двери по пути. В кабинете меня ждали тонны обещаний, раскаяний и пакет архидорогой еды, которую мы в отделе с удовольствием съели. Сырок им обошелся дороже раз так в сто.

Общие рекомендации.

Не всегда проблемы глобальны, вроде замены всего водопровода по улице. Чаще это вопросы частного характера – отключение воды, света. Ваша задача подстегнуть службы. Что нужно делать.

1. Обзаведитесь телефонами приемной главы вашего района, телефоном городской диспетчерской службы 112 или 05, телефоном районной диспетчерской службы, телефоном горячей линии водоканала, телефоном теплосетей, телефоном диспетчерской электросетей и телефоном зама главы по ЖКХ.

2. При длительном отсутствии света или воды, помните, что согласно Постановлению от 06 мая 2011 №354 «О предоставлении коммунальных услуг...» цитирую – *допустимая продолжительность перерыва подачи холодной воды: 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа одновременно.*

Так что после 4-х часов водоканал должен завершить все работы. Потом можете начинать звонить заму по ЖКХ – пусть принимает меры. Выходит на руководство водоканала, информирует главу. Если все устраняются – тогда звоните на приемную зама министра или министра по жилищно-коммунальному хозяйству и сообщайте им, что администрация города устранилась и что если они не примут меры – вы будете выходить на приемную губернатора. Этого никто не допустит.

Дело в том, что приемная губернатора – это компания в составе зажавшегося помощника и холеной секретарши. Эта парочка очень не любит, когда кто-то тревожит жалобами их царственный покой и поэтому готова разорвать любого, кто это допустит. И будьте уверены, после того, как вы им позвоните – через несколько секунд будет яростный звонок помощника губернатора в приемную министра с воплем и матом. Общий меседж будет таковым – « Вы там, что себе позволяете, сидите ничего не делаете, а жалобщики уже звонят НАМ». Дальше информация дойдет до министра и вам остается только ждать. Быстрее работать уже никто не будет, потому что это будет просто невозможно.

Звонок в приемную Губернатора, если все же до этого дойдет.

«Здравствуйте. Вынуждены обратиться к вам, потому что приемная министра по ЖКХ отказывается каким-либо образом взаимодействовать с людьми. Просим оказать на них влияние, потому что мы уже весь день сидим без воды и когда ее дадут неизвестно».

В данном случае сильно давить официозом не надо, скорее наоборот – чем человечнее, тем лучше.

Вам кажется это слишком? Да бросьте. Страх они вызывают только у тех, кто им лижет зад и от них зависит. А вот вы от никак не зависите. Ну что вам могут сделать две губернаторские шестерки? НИЧЕГО. Они получают зарплату из бюджета, который вы своими налогами наполняете. Вы народ – а они на страже ваших интересов. Так что пусть отрабатывают свои зарплаты с премиями. И это касается всех, с кем вы будете взаимодействовать.

Если ситуация не достигла пика, ее вполне можно разрешить на уровне ЕДДС вашего района (единая дежурно-диспетчерская служба). Там сидят, как правило, еще с советских времен и прекрасно контактируют со всеми службами и в курсе всех событий. А будут капризничать – пугните их именем-отчеством зама главы или главы и скажите, что если что – выйдите на них лично. Лечит от лени и хамства сразу же. Вообще это нужная вещь – знать имена-отчества начальников, с которыми приходится иметь дело. Уж поверьте, говорю по собственному опыту. Позвонить и сказать «здрасьте у нас воды нет кому звонить не знаем помогите» и позвонить сказать «Добрый день, Иван Иванович, беспокоят вас жильцы дома такого-то, нас тут водоканал игнорирует и ваша ЕДДС отказывается что-либо рассказать. Примите меры пожалуйста» огромная разница.

Разговаривайте с чиновниками всегда уверенно, но без хамства. И чем выше будете стучаться – тем увереннее разговаривайте. Будете мямлить – раздавят психологически, уж это они умеют прекрасно, не сомневайтесь. И духу не хватит потом второй раз обратиться.

Заключение.

Научившись грамотно составлять письменные обращения, направлять их в нужные инстанции и заставлять работать чиновников – вы сможете не только решить ряд застарелых проблем, своих и чужих, но даже организовать на этом неплохой бизнес по предоставлению услуги сопровождения жалоб в органах исполнительной власти. Грамотно составлять жалобы никто не умеет – все пишут чушь и отсебятину, которую трудно даже прочесть, не говоря о том, чтобы понять суть.

Можно создать общественную организацию и совершенно законно принуждать свой местный госаппарат к выполнению своих обязанностей.

Рынок таких услуг практически не охвачен и абсолютно зря. Для приема посетителей достаточно комнаты и стола, приемы можно даже проводить у себя дома. Записать суть его обращения. Заключение договора и взять деньги за сопровождение интересов в органах исполнительной власти.

Затем, вы отправляете жалобу в конверте, а спустя несколько дней выясняете, поставили ли ее на контроль и кто исполнитель. Через несколько дней сообщать человеку, что его вопрос взят на контроль на областном уровне. И одно это уже придаст вам солидности в глазах клиента. А дальше контролировать процесс жалобы можно просто на автомате.

Это намного проще, чем вам кажется – достаточно прозванивать периодически и узнавать ситуацию о ходе рассмотрения конкретного обращения. Вести перечень курируемых вопросов. В случае положительного решения – обрадовать заявителя. В случае отрицательного или никакого – проинформировать, что вопрос переведен на другой уровень. И в любом случае, он вам будет благодарен и никогда не скажет, что свои деньги вы не заработали.

В том же случае если вы рассчитывает заработать политические или общественные баллы – грамотная работа с органами исполнительной власти открывает для Вас поистине безграничные возможности. Продавить решение

о перекладке или строительстве водопровода, капитального ремонта детского сада, замене сети уличного освещения будет для Вас всего лишь вопросом времени. Брать или не брать за это деньги будет только Вашим личным решением.

В любом случае уважение со стороны населения к человеку, который «решает вопросы», то есть к Вам будет безграничным.

Впоследствии должность председателя ТСЖ или общественного совета Вашего микрорайона будет для Вас вполне закономерным итогом.

Как вариант решением может стать открытие диспетчерской службы по приему заявок или жалоб населения основной задачей которой будет регистрация жалоб и передача их в соответствующие структуры.

Наверняка вы не знаете этого, но многие главы районов и поселений действуют именно так – продавливают решение о строительстве дороги или водопровода, а потом используют это в своих предвыборных кампаниях, как в личных заслугах. Вместе с тем, они просто заставили определенную структуру профинансировать объект, который и так должен быть профинансирован по плану. Благодаря их действиям этот процесс просто был ускорен. Но, тем не менее, пример успешной работы есть и выборы проходят на ура.

И краткое завершение, которое вам поможет. Разберем типовые ситуации.

1. Не зарегистрировали жалобу, потому что не получили по почте. Это в 99 случаях брехня, которая лечится фразой *«я могу выслать повторно или привезти лично. Как лучше?»* Второй раз все дойдет и будет зарегистрировано в лучшем виде.

2. Долго регистрируют. Напоминаете, что согласно ст.8 закона о рассмотрении обращений граждан:

2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу.

А неисполнение данного закона влечет собой наложение штрафа.

3. Долго не регистрируют в министерстве или комитете. Звоните снова в отдел по работе с обращениями граждан и просите их ускорить процесс. Вежливо намекаете на прокуратуру. Вопрос решится мгновенно.

4. Затягивают сроки. И снова отдел по работе с обращениями граждан, приемная министра – ваши лучшие ускорители. В особо запущенных случаях все лечится предложением организовать личный прием.

5. Получена отписка. Информировается вышестоящий руководитель о том, что его подчиненные занимаются бесполезной работой вместе реальной помощи населению. И на минуточку избирателям. Приемная Единой России будет очень недовольна.

6. Получена повторная отписка. Вопрос непростой и заниматься им никто не хочет. Ну что ж, в Москве помогут и придадут сил. А как туда пробиваться – описано выше.

По всем вопросам вы можете также обращаться ко мне в ЛС. Я помогу и составить первые запросы и помогу практическим советом.

Всего доброго.