

Как достичь эффективного сотрудничества (несколько общих правил)

1. Толерантное взаимодействие

В отечественной культуре существует утвердившийся за много лет стиль общения граждан с представителями власти. Он внедрен не только в среду управленцев, но и глубоко укоренился в сознании разных групп населения. В его основе — глубокое неравноправие взаимодействующих сторон, традиция отчуждения общества от власти, правовая неграмотность, взаимное недоверие, неумение конструктивно общаться. Поэтому попытки отстоять права своего ребенка нередко бывают не просто безуспешными, но и заканчиваются серьезными психическими срывами у родителей и детей, утверждением чувства безысходности.

Однако именно в семьях, воспитывающих детей с нарушениями развития, сосредоточена движущая сила, способствующая созданию условий для интеграции ребенка в обычное сообщество. Семья, воспитывающая особого ребенка, уже обладает ресурсом толерантности: постоянно находясь в нашем обществе «на особом положении», родители вынуждены в различных жизненных ситуациях (в транспорте, общественных местах и т. д.) выстраивать нормальное взаимодействие с людьми, для которых их жизненная коллизия непонятна и потому порой вызывает реакцию отторжения. Это «преимущество» дает родителям возможность стать инициаторами придания диалогу с представителями власти толерантного и конструктивного стиля. Если управленец поддержит такое стремление, возникает плодотворное взаимодействие, позволяющее снижать напряженность и двигаться к намеченной цели.

Необходимо менять стиль отношений в обществе, формируя толерантное пространство. Это поможет не только конкретному ребенку, но и всем, кто нуждается в помощи. Понимание того, что толерантное взаимодействие и есть эффективный способ осуществления своих прав,— залог успешного и безболезненного разрешения конфликтов.

2. Соблюдение формальностей переписки

Нередко люди склонны пренебрегать формальностями и даже предполагают, что это ухудшает взаимоотношения. На самом же деле мы сэкономим много времени и сил как одной, так и другой стороны, если будем фиксировать плоды

своей деятельности, уважая пройденный обеими сторонами путь. Ведь каждый документ — отображение очередного важного шага, связанного с судьбой ребенка! Опыт убеждает в необходимости соблюдать некоторые основополагающие формальности.

Даже если общение родителей и сотрудников госучреждения проходит в полном взаимопонимании, действия родителей должны обязательно сопровождаться письменным заявлением, зарегистрированным в канцелярии соответствующего ведомства. Родители всегда должны помнить, что сотрудник, отнесшийся к ним с пониманием и сочувствием, может быть переведен на другую должность, пойти на повышение и т. д. И если не останется письменного документального подтверждения истории вопроса, то новый человек, оказавшийся на этой должности, вынужден будет все начать с начала.

Составив **письменное** заявление (в нескольких экземплярах), не следует сразу идти с ним на прием к соответствующему руководителю, чтобы убедить его принять заявление (т. е. опять же пытаться решить проблему устно): нельзя исключить, что из-за вероятной правовой неосведомленности он не сможет помочь семье. Психологически понятно, что он постарается любым способом «отбиться» от непрозрачной для него проблемы; в этом случае родителям придется вернуться к формальному языку, расстроившись и потеряв время.

Сдав заявление в канцелярию ведомства, необходимо получить входящий номер на заранее заготовленной копии, которая останется у родителей. В крайнем случае, если делопроизводство в учреждении не отвечает принятым стандартам, на копии необходимо получить подпись сотрудника, принявшего заявление, с датой его приема. Если по каким-либо причинам у родителей отказываются принять заявление, то его необходимо отправить по почте с уведомлением о вручении¹; пришедшее семье уведомление о вручении будет свидетельством того, что письмо достигло адресата.

Руководителям государственного учреждения, в свою очередь, необходимо организовать делопроизводство в соответствии с принятыми стандартами. Ведь рассмотрение обращений граждан регламентируется специальным законодательством, и невольное нарушение этого порядка при неблагоприятном стечении обстоятельств может квалифицироваться как нарушение закона и стать предметом судебного разбирательства.

Так, например, в соответствии со столичным законодательством, любые должностные лица и служащие **«обязаны своевременно и по существу рассматривать обращения граждан и принимать по ним решения»**². При этом срок рассмотрения обращения граждан не может быть больше 1 месяца, а «о результатах рассмотрения обращения гражданину направляется сообщение в течение 10 дней с момента принятия по нему соответствующего решения»³.

¹ Можно также посылать отправление ценным письмом с описью вложения. Это имеет смысл делать, если к письму прилагается много документов. В исключительных случаях, когда приходится посылать оригиналы или нотариально заверенные копии (например, в суд), обязательно используется именно эта форма отсылки. Исполнительный лист, напротив, посылается только с уведомлением о вручении; такую форму мы рекомендуем и для обычной переписки с учреждениями и ведомствами, о чем идет речь в этой брошюре.

² Закон г. Москвы от 18.06.1997 № 25 «Об обращениях граждан», ст. 1.

³ Там же, ст. 8.

Аналогичные нормы содержатся и в действующем федеральном законодательстве¹.

Также сотрудникам государственных учреждений необходимо понимать, что даже установление того факта, что гражданин обратился «не по адресу», не освобождает сотрудника от обязанности принять заявление. Если поступившее обращение не входит в его компетенцию, он обязан **в трехдневный срок**² адресовать данное заявление тому органу или должностному лицу, в компетенции которого находится решение поставленных вопросов, и уведомить об этом родителей.

Поэтому в нашем случае сотруднику ведомства следует принять заявление у родителя, расписаться на копии, поставив дату и, по возможности, входящий номер и только потом приступить к изучению содержания письма.

Установленная законом необходимость письменного ответа налагает особые обязательства на работника соответствующей службы. Она требует внимательного исследования вопроса, обращения к законодательству и поиска путей выполнения закона (в чем ему и призвана помочь эта брошюра). Сотрудник, решившийся написать ответ без добросовестного изучения ситуации в области прав ребенка и семьи и подписавший такое письмо, рискует стать объектом административного или иного взыскания.

Может показаться, что в соблюдении формальностей переписки заинтересованы прежде всего родители. На самом деле приведенные выше формальности очень важно соблюдать и работникам государственных органов — чтобы они могли доказать, что сделали для ребенка все, находящееся в пределах их сил и компетенции.

Таким образом, как сотрудникам ведомств, так и родителям необходимо оставлять себе копии всех документов, возникших в процессе переписки. **Ни какие устные заявления во внимание не принимаются** и не приближают взаимодействующие стороны к решению проблемы.

3. Использование документов

Основное правило здесь такое: **никогда нельзя отдавать оригинал документа**. Так, родителю, получившему на руки **карту ИПР** (см. ниже), необходимо прежде всего сделать несколько копий, чтобы использовать их в качестве приложений в различной переписке. То же относится к документам, удостоверяющим личность (кроме случая подачи документов в суд), — паспорту родителя и свидетельству о рождении ребенка; к справке об инвалидности; к документам об оплате реабилитационных услуг (квитанции, приходные ордера, договора, расписки и т.п.); к письмам, полученным в процессе предыдущей переписки; к почтовым квитанциям и уведомлениям о вручении.

Ссылаясь на документы в различной переписке (письмах, заявлениях, жалобах и пр.), перечисляя их в качестве приложений, необходимо указывать их реквизиты: номера и даты карт ИПР, договоров, справок, квитанций; входящие номера и даты писем в различные организации.

¹ Указ Президиума ВС СССР от 12.04.68 № 2534-VII «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан», пп. 1; 7.

² Там же, п. 4; Закон г. Москвы от 18.06.1997 № 25 «Об обращениях граждан», ст. 7.

4. Обращение в суд

Иногда взаимодействие сторон заходит в тупик. Чтобы выйти из него, одна из сторон (обычно родители) переносят решение дела в суд. По этому поводу необходимо отметить следующее.

1. Едва ли родителям целесообразно при возникновении первых же разногласий между ними и работниками госучреждений (включая первый письменный отказ либо бездействие без объяснения причин) немедленно обращаться в суд. Ведь обе стороны должна объединять общая цель — вместе помочь ребенку; поэтому, если им удастся преодолеть непонимание и начать сотрудничать, не прибегая к формальному языку суда, они выиграют значительно больше — как в человеческом плане, так и в плане приближения к общей цели.

2. Вместе с тем нужно помнить, что суд — стандартный инструмент гражданского общества, и его использование нормально. Его особенность в том, что это весьма непростой инструмент, поэтому не следует им злоупотреблять.

3. Если сторонам договориться не удастся, и родители решат обратиться в суд — необходимо заручиться поддержкой юриста. Он должен быть хорошо знаком с ситуацией, сложившейся в конкретном случае, включая ее предысторию, и, по возможности, представлять родителя в суде. Без юриста обращаться в суд имеет смысл только гражданам, глубоко изучившим правовое поле вокруг волнующей их проблемы, знающим основы процессуального законодательства и уверенным в правильном применении своей правовой эрудиции.