



Візит до чиновника: рутинна справа чи важке випробування?

Візит до будь-якої установи, де потрібно вирішити певні питання, часто-густо супроводжується якщо не стресом, то напруженням, роздратуванням, зіпсованим настроєм. Наша бюрократична система здатна будь-кого довести до нервового зриву, депресії, пиятики або викликати нав'язливе бажання терміново вступити в першу-ліпшу правозахисну організацію. Можна навіть спостерігати певні невротичні розлади в тих, хто ніяк не може себе примусити звернутися по найпростішу довідку. Утім, не будемо драматизувати: трохи інформації, невеличка робота над собою — і більшість із нас уже готові до захоплюючої подорожі до бюрократичних джунглів...

Насамперед, приділимо увагу психологічному налаштуванню. Обираємо декілька лаконічних слоганів, котрі заздалегідь прокручуємо у думках: «треба — значить, треба»; «необов'язково це буде проблематично»; «готуємося до найгіршого, але сподіваймося на краще»; «усе минає, і це також»; «інші ж можуть»; «чиновник — це звичайна людина, і необов'язково погана» або щось інше, що здатне вас заспокоїти.

Налаштувавшись на мужньо-філософську хвилю, переходимо до конкретики.

ПЕРЕД ВІЗИТОМ

• Для максимальної ефективності не слід готувати більш, ніж одне питання для однієї зустрічі. Дотримуйтеся принципу «один

візит — одна проблема». Якщо ви прийдете до держслужбовця з купою проблем, він може вирішити найпростішу, але не найбільш важливу для вас.

• За можливості проконсультуйтеся з юристом або принаймні пошукайте законодавчі матеріали в бібліотеці чи інтернеті. Якщо ви знатимете, що вам належить за законом, то значно підвищите шанси на позитивне вирішення проблеми в максимально короткий термін.

• Підготуйте якомога більше документів (і обов'язково їхніх ксерокопій!) із числа тих, що хоч якимось чином стосуються справи. Добре орієнтуйтеся у своїх паперах, щоб без затримки надавати потрібні в ході бесіди.

• Не покладайтеся на інформацію, отриману від секретарки (зазвичай це жінки), оскільки вона є фахівцем лише у сфері оформлення документації й організації прийому громадян і не несе жодної відповідальності за недостовірні дані. Іноді керівники заохочують своїх підлеглих, щоб ті штучно зменшували кількість відвідувачів.

• Якщо ви маєте вирішити серйозне питання, підготуйте письмово сформульований документ (заяву, клопотання, запит, лист, скаргу тощо), в якому чітко вкажіть, що ви просите. Зареєструйте документ у секретарки. Не зважайте на слова «У мене багато роботи, я зареєструю пізніше» й усіяляко демонструйте свою готовність чекати до безкінечності. Про-

слідкуйте, щоб на тій копії, яка залишається у вас, були вказані дата та вхідний номер документа.

- Якщо секретарка посилається на певні правила, що панують в установі, не сваріться і не обурюйтеся. Не забувайте, що вона — тільки виконавець розпоряджень свого керівництва. Тому не виливайте своє роздратування на людину, яка нічого не вирішує.

- Якщо доводиться чекати у черзі, намагайтеся не стати жертвою неврівноважених, істерично налаштованих відвідувачів, — такі люди здатні сіяти навколо себе роздратування та нервову напругу. Мимоволі «підхопивши» такий настрій, ви ускладните своє спілкування з чиновником, що не найкращим чином відіб'ється на вирішенні ваших проблем.

ПІД ЧАС ВІЗИТУ

- Будьте ввічливі, привітні та доброзичливі. Заздалегідь поцікавтесь іменем чиновника у секретарки чи прочитайте його на дверях або на спеціальній табличці на столі.

- Говоріть спокійно, чітко й досить голосно, дивлячись чиновнику в обличчя. Тримайтеся впевнено. Адже ви прийшли до держаної установи, щоб реалізувати свої права та законні інтереси.

- Дайте зрозуміти чиновнику, що не боїтеся його. Люди при владі часто користуються страхом громадян перед будь-яким керівництвом. Пам'ятайте, що державний службовець не є вашим безпосереднім начальником. Навпаки, це ви, виплачуючи податки до бюджету країни, фактично найняли його на роботу.

- Не поспішайте. Часто представники влади посилаються на брак часу й намагаються примусити відвідувачів почуватися винними у відволіканні від важливіших справ. Пам'ятайте, що ви прийшли у прийомний день, у визначений час, згідно із записом чи чергою і маєте повне право на час та увагу. Чиновник зобов'язаний вислухати вас і дати обгрунтовану відповідь.

- Чітко й лаконічно сформулюйте мету вашого візиту. Короткий і зрозумілий виклад питання спрощує його вирішення: чиновнику доведеться або вдовольнити ваше прохання, або відмовити вам. Одразу покажіть зареєстрований документ, у якому викладено суть справи. Це дасть йому зрозуміти, що уникнути конкретної відповіді не вдасться.

- Не дозволяйте держслужбовцю змінювати тему розмови. Дехто намагається відволікти вас від суті питання. Будьте уважні й пам'ятайте, з якою метою ви прийшли на прийом.

- Налаштуйтеся на отримання чіткої інформації, як діяти далі. Якщо держслужбовець стверджує, що питання не є в його компетенції, нагадайте йому, що за законом він зобов'язаний під час прийому роз'яснити, що робити далі: чекати на письмову відповідь, йти до іншого кабінету, звертатися до іншої інстанції тощо. Наполягайте на письмовій відповіді у терміни, визначені в законодавстві. Це дасть вам можливість у разі відмови чи часткового вирішення питання звернутися до вищої інстанції.

- Занотуйте інформацію, яку вам надаватимуть під час прийому, — вихідні дані законів; номери телефонів; список необхідних документів; адреси установ і номери кабінетів, куди потрібно звернутися. Якщо чиновник бачитиме, що ви занотуєте його рекомендації, у нього не виникне спокуси ввести вас в оману.

- Не ставтеся до держслужбовця ворожо, навіть якщо він відмовляє у вашому клопотанні. Дослухайтеся до аргументів, які він наводить. Чиновник — це лише виконавець законів, підзаконних актів та інструкцій на місцях. Якщо питання не в його компетенції або те, про що ви клопочете, не належить вам за законом, то скільки б ви не просили, вмовляли чи скандалили, змінити це все одно неможливо (ми не розгля-



даємо варіант хабара і злочинної змови з метою обійти закон).

- Не піддавайтеся на провокації. Іноді на вас можуть підвищити голос. Ні в якому разі не відповідайте в такому ж тоні. Тримайте себе в руках — можливо, вас провокують на скандал, щоб відмовити у ваших законних вимогах.

- Пам'ятайте, що зовсім не обов'язково саме ви є причиною поганого настрою чи нестриманості чиновника — можливо, на це є зовсім інші (у тому числі й особисті) причини. Якщо держслужбовець, на ваш погляд, перевищив допустимі моральні норми, зверніться до його безпосереднього керівництва.



Додержуйтеся принципу «один візит — одна проблема». Якщо ви прийдете до держслужбовця з купою проблем, він може вирішити найпростішу, але не найбільш важливу для вас



Марія Кириленко

За матеріалами індивідуальних консультацій психологів Києво-Святошинського центру соціально-психологічної реабілітації населення та його інформування з питань подолання наслідків Чорнобильської катастрофи



ЦСПР

www.cspr.kiev.ua | www.cspr-vizitka.marka