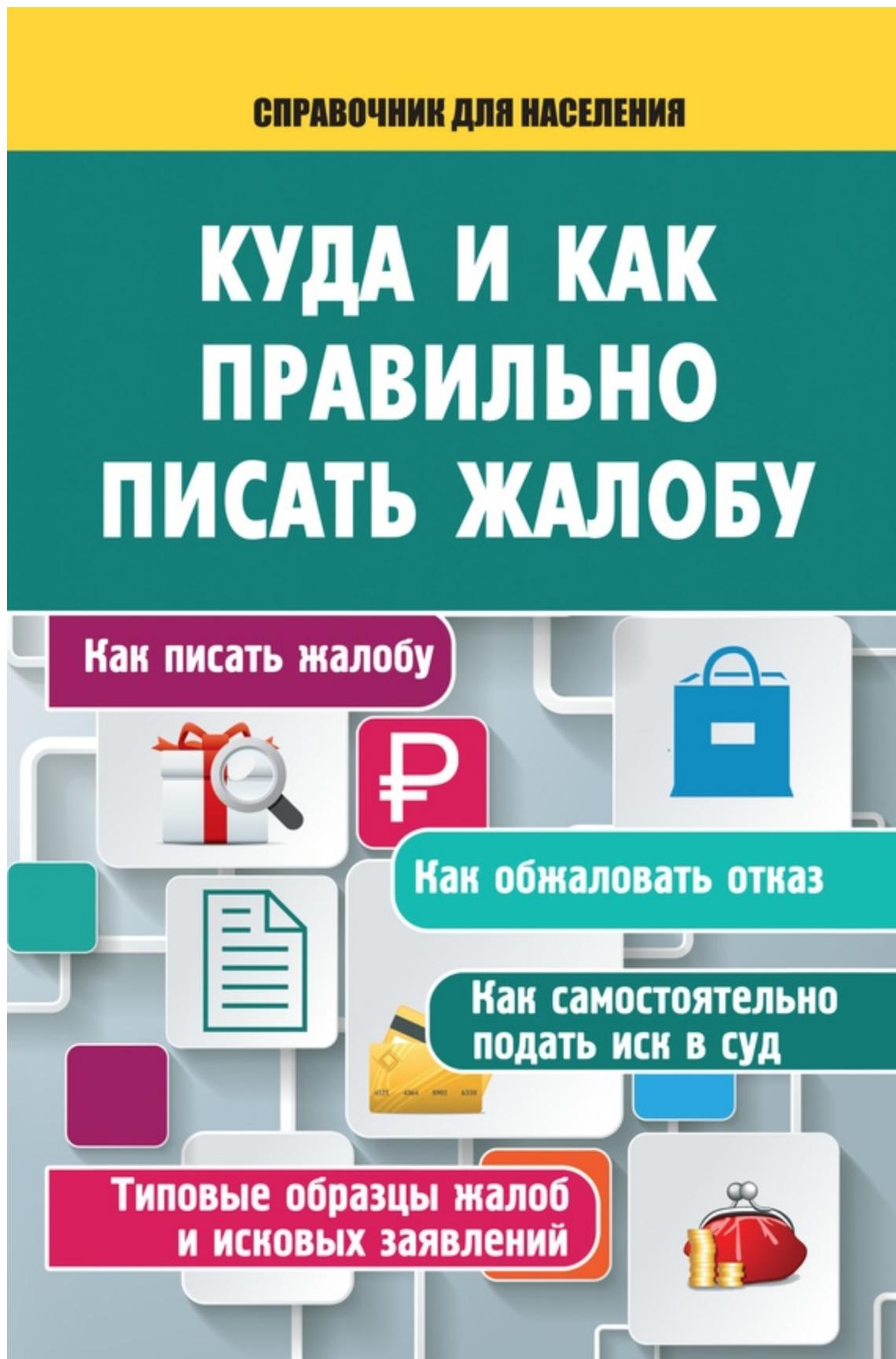


А. Саркелов
Куда и как правильно писать жалобу

Справочник для населения –



«Куда и как правильно писать жалобу/ сост. А. Саркелов.»: АСТ : Омега-Л; Москва; 2014
ISBN 978-5-17-083707-6, 978-5-370-03437-4

Аннотация

Книга является прекрасным справочным пособием по порядку обращения в государственные органы и неправительственные организации в связи с защитой прав и свобод граждан. Подробно и в доступной форме повествуется о том, как писать заявления и обращения так, чтобы они были результативны, а не оставлялись без внимания.

Книга будет настольным справочником для всех граждан, пытающихся самостоятельно защитить свои права.

Куда и как правильно писать жалобу. Справочник для населения

© Саркелов А., 2013

© Оригинал-макет, ООО «Книжкин Дом», 2014

© ООО «Издательство АСТ», 2014

© ООО «Омега-Л»

Основы Российского законодательства о защите прав, свобод и интересов граждан

Добро пожаловать! В этой книге разговор пойдёт о том, как правильно и эффективно обжаловать незаконные решения государственных органов и должностных лиц. Права человека и основные свободы дают нам возможность полного развития и использования наших человеческих качеств, талантов и совести. Они основаны на растущей потребности человечества в таком качестве жизни, при котором неотъемлемое достоинство и ценность каждой человеческой личности пользуются уважением.

К личным правам человека относится совокупность прав и свобод, которые принадлежат человеку от рождения и не зависят от гражданства:

- право на жизнь;
- право на свободу, физическую целостность и личную неприкосновенность;
- право не подвергаться пыткам и жестокому, унижающему человеческое достоинство, обращению или наказанию;
- право на защиту чести и достоинства;
- право на судебную защиту и правосудие;
- право на свободу передвижения;
- право на тайну переписки, переговоров, телеграфных и почтовых сообщений.

Политические права относятся только к жителям данного государства. В Конституции Российской Федерации они определены как:

- право проводить собрания, митинги, шествия, пикетирования;

- право на участие в управлении делами государства, избирательное право;
- право на равный доступ к государственной службе и на участие в осуществлении правосудия;
- право подачи индивидуальных и коллективных заявлений.

Социально-экономические права и свободы:

- право частной собственности, в том числе и на землю;
- право на свободу предпринимательства;
- свобода труда;
- право на социальное обеспечение;
- право на жилище;
- право на охрану здоровья и медицинскую помощь;
- право на благоприятную окружающую среду и достоверную информацию о её состоянии;
- право на возмещение ущерба, причинённого здоровью или имуществу лица экологическим правонарушением;
- свобода творчества;
- право на участие в культурной жизни и доступ к культурным ценностям.

Закон РФ «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» устанавливает, что «каждый гражданин вправе обратиться с жалобой в суд, если считает, что неправомерными действиями (решениями) государственных органов, органов местного самоуправления, учреждений, предприятий и объединений нарушены его права и свободы».

Обжаловать действия нижестоящих должностных лиц вышестоящим стоит до тех пор, пока процесс обжалования не дойдёт до высшего органа или должностного лица. Такой порядок обжалования требует значительно меньших временных издержек, поскольку на рассмотрение жалобы каждой инстанцией отводится не более одного месяца.

Способы защиты гражданских прав :

- признание права;
- признание недействительным акта государственного органа или органа местного самоуправления;
- восстановление положения, существовавшего до нарушения права;
- возмещение убытков; компенсация морального вреда; неприменение судом акта государственного органа или органа местного самоуправления, противоречащего закону.

Рассмотрение предложений, заявлений и жалоб граждан

В деятельности любого органа государственной власти и органа местного самоуправления особое место занимает работа с обращениями граждан. Под обращением гражданина понимаются направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу:

- письменное предложение, заявление или жалоба, а также
- устное обращение гражданина.

Теперь разберемся, что подразумевается под предложением, заявлением и жалобой.

Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных

нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

Заявление содержит просьбу гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критику деятельности указанных органов и должностных лиц.

Жалоба представляет собой просьбу гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Вышеназванные определения приводятся в Федеральном законе от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Гражданам, обратившимся с предложениями, должно быть сообщено в письменной или устной форме о результатах рассмотрения жалобы или предложения в течение десяти дней .

В случае, если предложение требует более длительного изучения, срок рассмотрения может быть продлен, но не более, чем на шесть месяцев.

Главное различие между направляемыми вами документами – предмет обращения.

Претензия – документ, направляемый непосредственно нарушителю прав и содержащий требования о восстановлении нарушенных действиями адресата прав и законных интересов и устраниении таких нарушений.

Жалоба – это обращение с требованием о восстановлении прав и защите законных интересов граждан, нарушенных действиями (бездействием), решениями государственных органов, органов местного самоуправления, предприятий, учреждений, организаций, объединений граждан, должностных лиц.

Заявление – это документ, содержащий просьбу, предложение или жалобу какого-либо лица, адресованный организации или должностному лицу учреждения:

– обращение гражданина по поводу реализации права или законного интереса, не связанного с его нарушением;

– вид обращения гражданина, выражающего его просьбу о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

– документ, адресованный руководителю учреждения.

– обращение гражданина по поводу реализации принадлежащих ему прав, установленных законодательством;

– документ, в котором излагается просьба.

Как грамотно вести себя в суде

Если на вас подали в суд?

Никто из нас не застрахован от такой ситуации. Это весьма неприятно, даже в тех случаях, когда вы являетесь ответчиком по иску ГИБДД о неуплате штрафа в сто рублей. Что нужно делать, если на вас подано исковое заявление?

Первым делом нужно успокоиться, это поможет вам трезво оценить ситуацию. Не вы

первый, не вы последний. Ответчиками в судах выступало очень много людей. К тому же, если речь идет о суде, то всегда есть шанс выиграть дело.

Во-вторых, нужно собрать как можно больше информации. Понять в каком именно суде рассматривается ваше дело, и какова причина подачи искового заявления. Данную информацию можно узнать из повестки, которая придет вам, если вас вызывают в суд. Можно посмотреть такую информацию на сайте суда, в который вас вызвали. Такого вида сайты работают почти во всех регионах нашей страны. Все что вам нужно – это набрать в поиске, в разделе «Рассмотрение дел» вашу фамилию. Если вас вызвали в мировой суд, проще будет уточнить все по телефону.

Также нужно получить копию поданного на вас заявления и всех документов, приложенных к нему. В последнее время суды не высыпают вместе с повесткой такие документы. Поэтому нужно будет взять эти документы в канцелярии суда либо у самого судьи до момента начала предварительного заседания суда. Также можно явиться по повестке в назначенное для вас время и забрать документы. Не следует пытаться объяснить судье, кто прав и кто виноват, сообщать о своих намерениях и вступать в дебаты с представителями исковой стороны. Нужно объяснить судье, что вы ничего не смыслите в юриспруденции, и вам нужен квалифицированный адвокат, и попросить отсрочить дело. И постараться ничего не говорить о самом деле. Пусть все юридические нюансы решает ваш юрист.

Далее следует направиться в юридическую контору. Поговорить с юристами, объяснить, в чем именно дело и в каком суде оно будет рассматриваться. Вам подберут того адвоката, который занимается именно этими вопросами, а квалифицированный специалист уж точно знает свое дело. Вам точно скажут, что и как нужно делать, а также вы сможете узнать, какой процент дел получается выиграть. Так вы сможете оценить свои силы.

Конечно, судиться можно и самому, если речь идет, например, о разводе либо маленьком штрафе. В более серьезных дела лучше доверить вашу судьбу профессионалам. Не стоит переоценивать себя. Суд – это игра обвинения и защиты. И если ваш «защитник» будет знать толк в своем деле, то наверняка у вас будет больше шансов на положительный исход, нежели если вы пойдете в «бой» самостоятельно.

Нужно разобраться, что именно вам нужно доказывать и какие доводы исковой стороны опровергнуть. Все имеющиеся доказательства по делу должны быть представлены в судах первой инстанции. Доказательства, которые вы не сможете получить самостоятельно, может потребовать суд по вашему ходатайству.

Помните, что процесс рассмотрения дела и доказательства либо опровержения вашей вины – это процесс состязательный. Не может быть такого, что одна из сторон полностью доказала все свои аргументы, а вторая ничего не смогла сказать против. В большинстве случаев перевес очень незначительный, но именно от него зависит исход такого состязания. В судебной практике были случаи, когда, на первый взгляд провальные дела адвокат легко выигрывал. Именно поэтому стоит задуматься о том, насколько хорош ваш юрист, и экономить на этом – себе же в убыток.

И последнее, нужно помнить, что не обязательно «развязывать войну», всегда можно прийти к мирному, компромиссному решению, которое по своей юридической силе приравнивается к решению суда.

Как оформить исковое заявление в суд

Исковое заявление – это основной документ, в котором излагается суть возникшего спора.

Закон не дает какой-либо типовой формы искового заявления, но устанавливает определенные требования к его содержанию. Так, в искомом заявлении, подаваемом в суд в письменной форме, обязательно должно быть указано:

1. Наименование суда, в который подается заявление.

2. Ф.И.О. и адрес заявителя, т. е. *истца*. Следует знать, что лицо, в интересах которого предъявлен иск, или гражданин, который обращается в суд за защитой своих прав, именуется истцом. Если адрес прописки не совпадает с адресом, по которому вы реально проживаете, в заявлении нужно указать и тот, и другой адрес. Можно также указать телефон, по которому в случае необходимости можно связаться с вами или с вашим представителем.

3. Наименование и местонахождение *ответчика*. Ответчик – это гражданин или организация, которая, по мнению истца, нарушила его права. Если адрес ответчика неизвестен, вы можете обратиться в регистрирующий орган. В искомом заявлении должны быть изложены четко и полно сведения о сторонах. Если в деле несколько истцов или ответчиков, то даются сведения о каждом из них.

4. Обстоятельства, на которых вы основываете свои требования и доказательства, подтверждающие эти обстоятельства: ссылки на свидетелей, документы, экспертизы и т. д. Письменные доказательства, как правило, представляются в подлиннике.

5. Ваши требования. Они должны быть сформулированы конкретно: взыскать определенную сумму, передать индивидуально определенную вещь и т. д.

6. Цена иска, если он подлежит оценке, а также расчет взыскиваемых сумм. Цена иска – это все денежные суммы, которые истец просит взыскать с ответчика. Например, стоимость некачественного товара или услуги, неустойка за просрочку выполнения ваших требований в досудебном порядке, сумма компенсации морального вреда, стоимость экспертизы, стоимость услуг адвоката и т. д., и покажите, как вы их рассчитывали.

7. Сведения о соблюдении досудебного порядка обращения к ответчику, если такой порядок предусмотрен законодательством. Имеется в виду, что некоторые иски могут быть заявлены в суд только после получения отказа в добровольном удовлетворении требований потребителя.

8. Перечень прилагаемых к заявлению документов. То есть документы, которые подтверждают обоснованность исковых требований. Например, договор, квитанция об оплате, чеки, медицинские справки и т. д.

Закон не обязывает давать ссылки на конкретные нормы материального права, на которых истец основывает свое требование, однако соблюдение этого условия – в его же интересах, поскольку поможет более эффективно защищать выдвинутые требования.

Заявление подписывает истец или его полномочный представитель, и ставится дата подачи заявления.

Примечание: В соответствии со ст.89 Гражданского процессуального кодекса (ГПК) РФ и ст.17 Закона РФ «О защите прав потребителей» от уплаты госпошлины освобождаются истцы по искам, связанным с защитой прав потребителей. То есть, если вы подаете исковое заявление как потребитель, права которого нарушены, вы подаете его в суд совершенно бесплатно.

Исковое заявление составляется в нескольких экземплярах, количество которых зависит от числа ответчиков. Например, если у вас два ответчика, то в суд представляется три экземпляра искового заявления, один из которых остается в суде, а два других рассылаются ответчикам. Заявление может быть написано от руки или напечатано. Напечатанное, конечно, удобнее, поскольку легче читается. Оптимальный размер искового заявления 1,5–2 страницы.

Подготовив материалы для подачи в суд, следует обязательно снять копии с искового

заявления и всех относящихся к делу документов. Лучше всего завести отдельную папку, в которой разместить копии поданных документов. Наличие такой папки облегчит подготовку к судебному заседанию и может потребоваться, в случае если после подачи документов в суд придется обратиться за помощью адвоката.

Существует множество нюансов, которые потребителю придется учитывать при обращении в суд и рассмотрении судебных споров.

Стадия подачи искового заявления

Когда все документы подготовлены, можно идти в суд. Теперь нужно выяснить, в какой именно суд надо подавать исковое заявление. По общему правилу, иск подается в суд по месту нахождения ответчика. Однако из этого правила существуют исключения. Так, в соответствии со ст. 29 ГПК РФ и ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» *потребители* по искам, связанным с нарушением их прав, вправе подать иски *по своему выбору*:

- или по месту жительства истца;
- или по месту нахождения ответчика;
- или по месту причинения вреда.

Исковое заявление, оформленное надлежащим образом, со всеми прилагаемыми к нему документами подается, обычно, в суд на личном приеме судьи. О том, к какому именно судье следует идти на прием, а также *время и место* приема им граждан, необходимо выяснить в канцелярии того суда, в который принято решение подать исковое заявление. Так как порядок приема граждан судьями устанавливается председателем конкретного суда, поэтому дни и часы приема судей в судах различны. Информация, необходимая для подачи искового заявления в суд,дается также на специальном стенде в здании суда.

Исковое заявление в суд можно отправить по почте заказным письмом с уведомлением о вручении или ценным письмом с описью вложения и также с уведомлением о вручении.

Однако в целях ускорения разбирательства по делу подавать заявление в суд предпочтительнее судье на личном приеме, что поможет качественной подготовке дела к судебному разбирательству и может оперативно решить многие вопросы, которые обычно возникают при предъявлении иска в суд. Данное обстоятельство имеет особое значение в тех случаях, если потребитель не обладает хотя бы минимальным уровнем знаний в области законодательства.

Также следует иметь в виду, что, **если цена иска не достигает 50 минимальных размеров оплаты труда, то исковое заявление о защите нарушенных прав потребителей подлежит рассмотрению мировыми судьями.**

Следует помнить, что судьи консультаций не дают и свое отношение к делу или истцу они показывать не должны.

В течение 5 дней с момента поступления искового заявления в суд, судья обязан рассмотреть вопрос о принятии заявления к производству.

При рассмотрении вопроса о принятии искового заявления к производству судья может:

- принять исковое заявление;
- отказать в принятии искового заявления;
- возвратить исковое заявление;
- оставить исковое заявление без движения.

Если все документы подготовлены правильно, судья выносит определение о **принятии** заявления к производству суда, на основании которого суд начинает рассматривать дело.

В определенных случаях судья может **отказать** в принятии искового заявления. К таким

случаям будет относиться, например, если вы подадите иск от своего имени в защиту прав и интересов своего друга или соседа, или если уже имеется вступившее в законную силу решение суда по спору между теми же сторонами, о том же предмете и по тем же основаниям. Исчерпывающий перечень таких ситуаций указан в ст.134 ГПК РФ.

Отказывая в принятии искового заявления, суд выносит мотивированное определение. Этот отказ препятствует повторному обращению в суд с таким же исковым заявлением.

Кроме того, ГПК РФ установил право суда **возвратить** истцу исковое заявление. Возврат возможен в случаях, когда спор в принципе может быть рассмотрен в суде, но истец не учел формальные процедуры. Например, предъявил иск не в тот суд, где он должен рассматриваться, или не соблюден порядок досудебного урегулирования спора, исковое заявление подписано лицом, не имеющим доверенности и тому подобное.

Возвращая исковое заявление, судья также должен вынести определение, указав причину отказа, а также рекомендации суда. Копию определения суд обязан выдать истцу со всеми документами.

Возврат заявления не препятствует повторному обращению в суд после соблюдения рекомендаций судьи.

Если недостатки искового заявления легко можно устранить (например, к заявлению не приложен расчет суммы иска, недостаточно экземпляров документов и т. п.), то судья выносит определение **об оставлении заявления без движения**. В определении устанавливается срок, в течение которого недостатки должны быть устранены. Если за это время требования суда не будут выполнены, исковое заявление считается не поданным и возвращается истцу.

Если вы считаете, что претензии суда необоснованы, то можете обжаловать определения суда. Жалоба (закон называет ее «частная жалоба») подается в вышестоящий суд через канцелярию суда, в котором рассматривалось дело. Срок подачи жалобы – 10 дней с момента вынесения судом определения. В жалобе надо указать причину, по которой истец не согласен с определением суда, и норму закона, которая, по вашему мнению, нарушена судом.

Бесплатные услуги адвоката

Для каждого человека уголовное преследование – мероприятие, мягко говоря, малоприятное. К сожалению, сегодня попасть в подобную ситуацию может всякий. При этом, даже если повезет, и человек не будет лишен свободы, а просто отделается штрафом, сама по себе судимость автоматически лишает человека многих возможностей. С неснятой или непогашенной судимостью нельзя занимать большинство государственных должностей, ограничен доступ во многие страны мира, могут возникнуть проблемы с трудоустройством и так далее.

Вот почему, если против вас возбуждено уголовное дело или нависла угроза преследования со стороны правоохранительных органов, бесплатные услуги адвоката по уголовным делам вам просто необходимы.

Во-первых, потому что он владеет всеми тонкостями материального и процессуального законодательства, а, следовательно, способен обеспечить соблюдение всех ваших законных интересов.

Во-вторых, нередко его участие обусловлено также стратегическими интересами дела. К примеру, согласно процессуальному законодательству адвокат по уголовным делам имеет право знакомиться со всеми материалами следствия в течение длительного времени. Причем, вступать в процесс адвокат может на любой его стадии, оказывая услуги бесплатно. Если подследственный не лишен свободы, то иногда в интересах дела имеет смысл затягивать

процесс. И тогда предоставленная адвокату возможность приходится как нельзя кстати. Необходимость в длительном изучении материалов может быть обусловлена разными причинами. Например, когда есть все основания полагать, что обстоятельства могут измениться коренным образом, и это благоприятно повлияет на исход следствия.

Участие в деле защитника позволяет обеспечить соблюдение всех интересов обвиняемого, подозреваемого. Адвокат по уголовным делам – единственный, кто может осуществлять защиту обвиняемых, оказывая бесплатные услуги адвоката.

Адвокат по уголовным делам наделен законом широкими полномочиями. Так, в частности, он может:

1. Иметь свидание с подозреваемыми или обвиняемыми, которые находятся под стражей. При этом, при таких встречах обязательно должна соблюдаться конфиденциальность бесед. То есть, о чем говорят защитник и его клиент, никто не имеет права знать.

2. Адвокат по уголовным делам наделен также и некоторыми полномочиями следователя. Так, в частности, он может самостоятельно собирать доказательства по делу, а затем их представлять следствию и суду.

3. Адвокат по уголовным делам имеет право привлекать к делу специалиста.

4. Он также может присутствовать при предъявлении обвинения. Более того, хороший адвокат по уголовным делам такой возможности никогда не упустит.

5. Адвокат по уголовным делам в целях обеспечения соблюдения интересов своего клиента обычно участвует во всех следственных мероприятиях с его участием: в допросе, следственном эксперименте и так далее.

6. Адвокат по уголовным делам может знакомиться со всеми процессуальными документами, которые касаются его подзащитного: с протоколом задержания, постановлением о применении меры пресечения, иными протоколами и постановлениями.

7. Адвокат по уголовным делам по окончании предварительного расследования может изучать все материалы уголовного дела. Делать он это может как угодно долго. Он может выписывать из дела какие-то сведения, снимать копии с материалов уголовного дела и так далее.

8. Он имеет право заявлять любые ходатайства и отводы.

9. Стоит ли говорить, что адвокат по уголовным делам может участвовать и в судебном слушании. То есть он может присутствовать при судебном разбирательстве дела в суде первой, второй и надзорной инстанции. Кроме того, он наделен полномочиями и в стадии исполнения приговора.

10. Адвокат по уголовным делам, помимо прочего, может также приносить жалобы на действия и бездействие следственных работников, прокурора и суда.

11. Адвокат по уголовным делам, как защитник, может использовать любые разрешенные законом средства и способы, для того чтобы обеспечить интересы своего клиента.

Как уже отмечалось, адвокат по уголовным делам может участвовать в следственных действиях со своим подзащитным. Данное правило является одним из главных условий реализации права всякого лица на защиту от уголовного преследования. Во время проведения такого следственного действия адвокат по уголовным делам имеет право консультировать своего подзащитного, задавать вопросы допрашиваемым лицам (с разрешения следователя), а также оставлять свои письменные замечания по поводу правильности и полноты сделанных в протоколе следственного действия записей.

Если следователь не разрешает участникам следственного действия отвечать на вопросы адвоката по уголовным делам, то он обязан будет сделать в протоколе соответствующую отметку. То есть там должен быть отражен и сам вопрос, и его отвод следователем.

Адвокат по уголовным делам всегда соблюдает конфиденциальность сведений, полученных им от подзащитного, а также иных данных предварительного расследования. Это обусловлено не только профессиональной этикой, но и Уголовно-процессуальным кодексом РФ (УПК РФ).

Законодательство предусматривает, что защиту прав и интересов подозреваемых и обвиняемых осуществляют их защитники. Причем, УПК РФ в качестве таковых допускает исключительно адвокатов. Каких-либо ограничений на данный счет закон не содержит. То есть, будет ли такое лицо адвокатом по уголовным делам или специализироваться на гражданском судопроизводстве, законодательству безразлично. В то же время это не безразлично самому обвиняемому или подозреваемому. Ведь уголовный процесс – это во всех случаях очень сложное и ответственное мероприятие. Поэтому поручить его дилетанту нельзя. Вот почему адвокат по уголовным делам, имеющий большой опыт работы в данной области, единственный, кому можно доверить защиту своих прав и законных интересов в уголовном деле.

Как уже отмечалось, адвокат по уголовным делам может вступить в процесс в любой момент. Как правило, он участвует в процессе с момента привлечения его клиента в качестве обвиняемого, с момента его фактического задержания, с момента возбуждения уголовного дела, с момента, когда лицу, обвиняемому в преступлении, объявили постановление о назначении судебно-психиатрической экспертизы или с любого другого момента, когда были затронуты его права и свободы.

Для того чтобы адвокат по уголовным делам был допущен в дело, он должен будет предъявить два документа: свое профессиональное удостоверение и ордер.

Нередко несколько обвиняемых или подозреваемых договариваются между собой и нанимают одного адвоката на двоих. Закон не возбраняет это делать. Но, вместе с тем, защитник не может одновременно представлять интересы нескольких лиц, если они противоречат друг другу.

Также, если адвокат принял на себя защиту подозреваемого он не вправе отказаться от этой своей обязанности.

Как правильно писать жалобы и заявления

Не секрет, что сегодня для многих очень важным и актуальным вопросом является проблема: как грамотно и правильно *писать жалобы*, чтобы они возымели максимальный эффект. Жалобы, что ни говори, обладают магическими свойствами и часто используются для манипулирования людьми. Как и в любом деле, в написании жалоб есть свои секреты, особенности и тонкие моменты, и всё это мы внимательно рассмотрим в этой книге.

Писать жалобу для многих может показаться тяжелейшим трудом, который способен истощить нас до последней капли крови в чаше терпения, однако, на самом деле, это не совсем так. Жалоба – это ведь один из действенных способов получить желаемое, добиться нужного нам результата. Другими словами, это верное средство для достижения цели.

Каждый человек в мире является потребителем товаров и услуг. Однако в России качество товаров, а в особенности услуг, оставляет желать лучшего. Даже иностранцы, которых обычно обслуживают в нашей стране гораздо лучше самих россиян, не единожды сталкивались с хамством, грубостью или некачественным товаром. Что уж говорить про рядовых граждан.

Прежде чем писать жалобу

Прежде чем приступать к написанию жалобы, необходимо помнить, что у любого вашего действия неминуемо бывают и последствия, а жалобы, как правило, анонимными не бывают. Если жалоба – меньшее из зол, или «овчинка стоит выделки», тогда – вперед, однако если есть другие варианты, то лучше сперва рассмотреть их. Ведь сама по себе жалоба далеко не всегда воспринимается с радостью.

Зато угроза написания жалобы зачастую оказывает куда большее воздействие, нежели сам факт ее написания. Это особенно актуально для различных учреждений или пунктов оказания услуг, где в обязательном порядке присутствует жалобная книга. Администраторы над этой книгой трясутся так, как Кощей над своей иглой. Это объясняется тем, что если кто-то решит в ней написать жалобу, а потом придет проверка, скажем, из Госконтроля, то у заведения будут проблемы и притом немалые. Вот почему жалоба – это универсальное средство для манипулирования, даже когда она еще не написана. Чаще всего в ответ на угрозу написать жалобу вы получите циничный ответ, мол, пишите кому хотите. Но после такого ответа чаще всего всё же начинается суета и движение.

Написание жалобы: основные моменты

Переходим от теории к практике. В первую очередь, необходимо помнить о том, что, в зависимости от того, как жалоба написана, она может производить либо сильный, либо слабый эффект. Плохо написанная жалоба может даже, наоборот, навредить вам. Итак, по пунктам, на что стоит обратить внимание...

Стиль изложения

Все жалобы пишутся исключительно в официально-деловом стиле, который характеризуется присущими ему особенностями. Подробнее об этих особенностях вы можете прочитать ниже.

Официально-деловой стиль создания текстов

Знание этого стиля – не только полезная и нужная в повседневной жизни вещь, но может оказаться ещё и прибыльной, ведь такие, грамотно составленные, тексты сейчас в большой цене, и за них некоторые заказчики платят неплохие деньги. Не верите? Посудите сами: грамотно составленная жалоба может склонить решение тех или иных инстанций в вашу сторону, позволив вам получить преимущества или избежать затрат. А это очень актуально для всех, поскольку живем мы в бюрократическом обществе, где самое сильное слово имеют именно грамотно составленные деловые бумаги. Сегодня мы рассмотрим официально-деловой стиль на практике, изучим принципы создания деловых текстов и приведем примеры делового стиля.

Примеры делового стиля окружают нас повсюду. Допустим, вы блоггер, и уличили другого блоггера в бессовестном воровстве вашего контента. Что вы делаете? Вы грамотно пишете обоснованную жалобу с доказательствами хостеру или службе поддержки поисковой системы и ждете положительного результата по вашей жалобе. В зависимости от того, насколько грамотно она будет составлена, насколько точно в ней будет выдержан деловой стиль, во многом определяется решение по Вашему вопросу.

Итак, деловой стиль – это среда официальных отношений. Деловой стиль используется в:

- юриспруденции;

- экономике;
- правительственный кругах;
- сфере рекламы;
- международных отношениях.

Как видите, весь бюрократический аппарат использует исключительно деловой стиль. Вот почему умение создавать деловые тексты может сослужить вам не только практическую службу, но и принести финансовую выгоду в том случае, если вы составляете официальные тексты для других людей.

Как и любой другой стиль письма, официально деловой стиль имеет ряд присущих только ему характеристик. Именно их мы сейчас и рассмотрим.

1. Официально-деловой стиль: Качественный объем

Текст официально-делового стиля должен быть максимально сжатым: все четко, конкретно, по существу. Лишних деталей быть не должно. Это обязательное требование, и этому есть даже логическое объяснение. Представьте, что вы работаете в службе, которая принимает жалобы потребителей товаров и услуг. Вам каждый день приходят горы писем. Разумеется, в Ваших же интересах, чтобы эти письма были как можно короче и как можно четче обрисовывали суть проблемы.

Пример официально-делового стиля № 1

Неверно: А потом озлобленный Сидоров как разгонится, да с размаху как въехал битой по машине Петрова, проклиная его безбожно.

Верно: Сидоров ударил по машине Петрова битой.

2. Официально-деловой стиль: Эмоциональность

Официально-деловой стиль должен быть лишен эмоций. Даже если вы пишете гневную жалобу на своего заклятого врага, ее текст не должен иметь никакой эмоциональной окраски. Четкость, точность и хладнокровие. Не важно, кто составляет текст – дипломат или плотник, профессор или дворник, – в официально-деловом стиле индивидуальность не должна проявляться.

Пример официально-делового стиля № 2

Неверно: А затем этот подлец и мерзавец, негодяй и поскуда Пупкин написал на моём заборе, такое, что даже написать невозможно... Он красной краской написал такое, что вам даже и не снилось в страшном сне, а потом убежал, зараза! Представьте только себе такое!!!

Верно: Пупкин, используя красную краску, написал на моём заборе нецензурные фразы, после чего скрылся.

3. Официально-деловой стиль: Лексика

Лексика официально-делового стиля часто содержит отглагольные существительные, сложные союзы и устойчивые словосочетания:

- на основании...

- в соответствии с...
- исходя из...
- за счет...
- по той причине, что...
- в силу...

И так далее. Кроме того, официально-деловой стиль предполагает использование аббревиатур и терминов, характерных для той сферы, в которой они употребляются, без раскрытия их значений.

Стоит также отметить, что деловому стилю свойственно употребление местоимений первого лица, что, например, недопустимо в научном стиле.

Пример официально-делового стиля № 3

Исходя из письменного заявления Петрова И.И., принимая во внимание его активную трудовую деятельность, а также в соответствии с п.п. 10.3 и 11.5 КД ОАО «ПетровКомпани», приказываю оказать материальную поддержку проекту интеграции технологии «Стелс» в систему «Паук» Петрова И.И. в размере 1 0000 (одного миллиона) рублей.

4. Официально-деловой стиль: Структура

Структура официально-делового стиля часто диктуется видами документов, в которых этот стиль используется. Например, заявление должно быть написано строго по общепринятому образцу.

Деловой стиль выделяется жесткой логической структурой и может содержать длинные предложения, в которых явно прослеживаются логическая и смысловая связь. Также для этого стиля характерны перечисления и прямой порядок слов.

Пример официально-делового стиля № 4

В соответствии с постановлением № 5 от 28 апреля 2013 года отменяются положения, принятые на XXII съезде работников чулочной промышленности, которые предусматривали единый шаблон для выполнения массовой продукции, для индивидуальных предпринимателей, прошедших государственную регистрацию до 1 апреля 2013 года и имеющих при себе удостоверение личности, хозяйственный договор, и сертификат на производство чулочной продукции в течение года.

Итак, подведем итоги. Официально-деловой стиль характеризуется:

- жесткой логической структурой;
- отсутствием эмоциональности;
- конкретикой и фактами;
- соответствующей терминологией и оборотами;
- местоимениями от первого лица.

Умение создавать тексты делового стиля позволит вам не только решать свои бюрократические вопросы более эффективно, но и помочь решить эти проблемы другим, получая за это свой коммерческий интерес.

Отсутствие эмоций

Если вы всё же, взвесив все «за» и «против», собрались писать жалобу, то помните, что в этом деле самое первое и важнейшее правило: в написанном тексте эмоции должны быть сведены к минимуму. Только холодный, расчётливый и бьющий с плеча текст. Более половины людей, которые пишут жалобы, вливают в них весь свой гнев, все свои переживания и расстроенные чувства. Эмоции тут не только неуместны, но чаще всего могут нанести и вред.

Один мой знакомый купил как-то в магазине некачественный товар, после чего потребовал вернуть деньги. Администратор магазина в ответ нахамил и выставил из магазина, наотрез отказавшись компенсировать денежные затраты.

Тогда знакомый написал гневную жалобу, в которой с такими эмоциями описал общение с администратором, что это дало возможность администратору выкрутиться из положения, пояснив, что приходил неврастеничный сутяга, который придирился ко всему и устроил скандал. Предполагаю, что администратор потом с воодушевлением рассказывала о том, что отсталивалась, в первую очередь, честь и интересы магазина, была с покупателем предельно вежлива и тактична, однако распоясавшегося мужчину было не унять. Словом, дело замяли, но неприятный осадок остался.

После этого я дал несколько рекомендаций своему знакомому. Поскольку на дворе стояло лето, и продукты быстро портятся, то случай отыграться представился уже очень скоро. Мой знакомый написал жалобу на некачественный товар жёстко, холодно, оперируя только фактами, указав на нарушение сроков реализации товара и условий хранения.

Впоследствии он с нескрываемым восторгом описывал мне, как кардинально изменилось отношение к нему со стороны администратора. Злоба и высокомерие испарились мигом, сотрудница магазина бегала за ним, как послушливый ёсик, и в слезах просила забрать жалобу, обещая вернуть деньги. И это был просто замечательный результат!

Конечно, секрет таких метаморфоз кроется в самой жалобе, пример которой вы найдете ниже, в качестве примера написания жалобы.

Только аргументы и факты

Чем больше в жалобе аргументов, тем сильнее от нее эффект. Большой объем воды на киселе никому не нужен и сильно раздражает тех, кто эти жалобы каждый день разгребает десятками.

Садясь писать жалобу, помните, что ее будет читать человек, которому на ваши проблемы плевать с высокой колокольни. Это по умолчанию. Вот почему крайне важно объективными доводами показать, что ваша жалоба – не просто слезливая бумажка с необъективными жалобами. Вы должны показать, что она имеет реальный вес. Для этого необходимо представлять сухие доводы, можно даже подгоняя их в нужном вам направлении.

Например, можно взять на вооружение следующие обороты:

- что приводит к...
- что дискредитирует...
- что негативно сказывается на...
- что представляет угрозу для...

И так далее...

Эффективный объем

Начиная писать жалобу, помните, что чем больше у нее будет объем, тем меньше

вероятность, что ее прочитают целиком. В лучшем случае – ее просто просмотрят. Поэтому постарайтесь донести основные факты в максимально сжатой форме.

В то же время слишком короткая жалоба, без объективных обоснований, тоже не произведет никакого эффекта. Вот почему ни в первом, ни во втором случае не стоит бросаться в крайности.

Четко поставленные требования

В любой жалобе должны быть выставлены конкретные требования. Даже если вы просто доводите до сведения руководства магазина факт хамского отношения к вам со стороны кассира и особых требований не предъявляете, то на такой случай есть универсальное требование, которое подойдет для написания 80 процентов жалоб: «Прошу принять соответствующие меры». И ещё одно важное примечание: любую жалобу необходимо начинать с глагола «Прошу».

Ссылки в жалобе

Кому бы и на кого бы вам ни пришлось писать жалобу, помните, что конечное решение в итоге принимает человек. Но бюрократический аппарат построен таким образом, что просто так в большинстве инстанций решение не принимается, оно должно отталкиваться от тех или иных нормативных актов.

Теперь представьте две ситуации:

- вы пишете просто жалобу;
- вы пишете жалобу, ссылаясь на пункты, например, Кодекса об административных правонарушениях.

В первом случае ответственное лицо, которое читает вашу жалобу, должно подгонять ваши доводы под буквы закона. Для этого ему понадобится подумать, может, даже заглянуть в справочник, если будет не лень, не будет проблем дома, будет рабочее настроение и т. д. В общем, мысль вы уловили.

Во втором же случае вы всю работу делаете сами. То есть ответственному лицу остается только подписать резолюцию, потому что все логично, все по закону, и это снимает с него всякую ответственность. Это один из тех самых тонких нюансов.

Коллективная жалоба

Помните, в фильме «Иван Васильевич меняет профессию» герой Владимира Этуша грозился подать коллективную жалобу? На самом деле в этой шутке есть одна очень сильная и важная истина. Дело в том, что чем больше людей жалуется, тем больший вес имеет жалоба и вызывает более сильный резонанс.

Сравните: одно дело, когда жалобу в ЖЭУ подает некий Вася Пупкин, и совсем другое – когда жалобу пишут жильцы всего дома. Плюс коллективной жалобы в том, что вы можете написать ее самостоятельно, а подписать под ней могут ваши друзья, знакомые, соседи и т. д.

Мелкие нюансы

Проследите, чтобы в вашей жалобе не было грамматических и пунктуационных ошибок – они сильно портят впечатление и сводят весь ее эффект на нет.

Пример написания жалобы

А теперь давайте рассмотрим пример написания жалобы. Возьмем типичную ситуацию в магазине: вам продали некачественный товар, нагрубили, и вы решили показать всем Кузькину мать, проявив весь свой эпистолярный талант в книге замечаний и предложений (она еще называется жалобной книгой). Как это может выглядеть на практике:

«Я, Иванов Иван Иванович, сообщаю о факте вопиющего безобразия и циничного отношения ко мне со стороны старшего администратора дежурного магазина «Магнит» на улице Мидгардской Александровой А.А. и прошу принять соответствующие меры по недопущению подобных ситуаций в будущем.

13 марта 2010 года я купил куриный полуфабрикат производства ОАО «Куриное пёрышко», расфасованный сотрудниками магазина «Магнит» на ул. Мидгардской. Указанная дата расфасовки: 13 марта. Однако при вскрытии упаковки выяснилось, что полуфабрикат непригоден к употреблению, поскольку от него исходил запах гнили и присутствовал характерный коричневый цвет с отслоениями внутри куска мяса.

На мои требования вернуть деньги за некачественный продукт старший администратор Александрова А.А. с особым цинизмом стала привлекать внимание окружающих покупателей к моим изъянам, наотрез отказалась компенсировать мне указанную сумму, тем самым нарушив не только пп. 1.6 статьи 12 Закона «О правах потребителей», но и элементарные этические и нравственные нормы. Такое поведение дискредитирует руководство магазина в глазах покупателей и неприемлемо.

Прошу принять в отношении Александровой А.А. соответствующие меры во избежание повторения подобных ситуаций впредь. Прошу уведомить меня о принятом решении по указанному ниже телефону».

Не забывайте о том, что если вас обидели или ущемляют ваши права, то универсальный выход из положения – *написать жалобу*, и сделать это правильно. В этой книге приведены основные рекомендации и примеры написания жалоб. Тем не менее, вопросов, которые возникают при составлении жалобы, остаётся ещё много, и об этом мы поговорим ниже.

Подать жалобу, претензию просто необходимо!

Несправедливость и нарушения законов и подзаконных актов постоянно окружают нас и сопутствуют нам в жизни. Многие из этих явлений специально ориентированы на нашу пассивность, на то, что нам будет лень сопротивляться, что мы утремся и смолчим. А ведь на самом деле в большинстве случаев ваша жалоба могла бы помочь делу. И не только вам, но и вашим товарищам по несчастью, оказавшимся в похожих ситуациях. Жаловаться – не значит быть кляузником, это и наш гражданский долг. Это не только в интересах самого жалующегося, но и всех нас, так как способствует искоренению злоупотреблений и просчетов, повышает качество жизни и справедливость мира вокруг.

Давайте задумаемся, как правильно составить жалобу, чтобы она подействовала. Для этого нужно следовать ряду правил.

Правила подачи претензии

Четко определите цель жалобы. Из жалобы должно быть четко понятно, чего вы хотите, какое решение будет для вас положительным. Люди, в чьи обязанности входит рассмотрение жалоб, за день читают десятки жалоб. Даже если они захотят помочь, им нужно четко представлять, в чем такая помощь должна заключаться.

Будьте реалистичны. Требования в жалобе должны быть исполнимы.

Жалуйтесь на конкретное событие, действие или бездействие конкретного человека. Бессмысленно жаловаться на то, что вообще все плохо. Нет смысла писать в автосервис, что они все чудаки, и лучше всего им закрыться, но необходимо указать фамилию мастера, который вам нахамил.

Будьте лаконичны, но не упускайте деталей. Вашу претензию должно быть удобно читать. В ней должна по возможности содержаться вся необходимая информация, но без «воды».

Жалоба должна быть составлена так, чтобы у получателя возникло желание вам помочь. Поэтому очень важны вежливость и уважение к лицу, принимающему решение по Вашему вопросу. Не следует употреблять обороты, похожие на давление или угрозы. Все и так понимают, что в случае отказа вы можете пожаловаться в более высокие инстанции или обратиться в суд.

Обязательно уточняйте входящий номер вашего письма. Он вам понадобится для переписки и последующих жалоб. Выясните, как и когда вы сможете получить ответ на свою жалобу. В большинстве случаев в госучреждениях или компаниях есть регламенты, определяющие порядок и сроки рассмотрения жалоб. Ознакомьтесь с ним, чтобы знать, когда ждать ответа и решения вашего вопроса.

Оцените перспективу своего дела. Перед подачей жалобы спокойно определите свою правоту. Действительно ли ваши права были ущемлены с точки зрения закона или традиций? Готовы ли вы бороться, идти до конца? Если нет, то лучше не начинайте, не тратьте впустую время. Начав, уже не следует останавливаться.

Доводите дело до конца. Если вы начали борьбу, не прекращайте, не бросайте ее. Если вы не доведете тяжбу до победы, то все ваши усилия будут потеряны. Если вам отказали на одном уровне, жалуйтесь в более высокие инстанции. В этих жалобах обязательно укажите, куда и когда вы жаловались до этого и какой ответ получили. Если вы направляете жалобу сразу в несколько инстанций или направляете куда-то копии своих заявлений, то обязательно укажите это. Наличие такой информации дает понять, что вы готовы проявить упорство, что с вашим делом придется разбираться, отмахнуться не удастся.

Куда жаловаться?

Жалуйтесь в компетентные органы . Жаловаться надо только туда, где реально могут принять решение по Вашему вопросу. Бессмысленно жаловаться в Центральный банк на плохую работу мастера автосервиса.

Иногда бывает полезно подавать и повторные жалобы. Это делается тогда, когда ответ на первую жалобу не получен в разумный срок или в срок, определенный правилами учреждения, в которое направлена жалоба. В повторной жалобе обязательно укажите, что она повторная, когда направлена первая, за каким номером принята.

Подача жалобы – это довольно серьезный проект, ни в коем случае нельзя пускать его на самотек. Подавая жалобу, сразу запланируйте, когда вы ждете ответа, когда будете подавать повторную жалобу, через какой срок – жалобу в вышестоящую инстанцию. Не отклоняйтесь от своего плана. Систематичность Ваших действий убедит Ваших контрагентов, что ваши

требования легче удовлетворить, чем отказать. В жалобах обязательно отражайте всю предысторию, прикладывайте копии предыдущих жалоб и ответов на них. Получатель не помнит истории и не всегда хочет поднимать архив, а так он сразу будет в курсе всех дел.

К жалобе и претензии нужно прилагать копии документов, подтверждающих вашу правоту, например, показания свидетелей, заключения экспертов, протоколы, фото- и видеодокументы.

Жаловаться можно не только на само событие, но и на некачественное рассмотрение Ваших жалоб нижестоящими инстанциями.

Жаловаться, подавать претензии необходимо в определённой последовательности в каждую последующую инстанцию, если отказали в предыдущей. Жалоба подаётся в адрес:

- Непосредственного руководства сотрудника, на действия которого вы жалуетесь.
- Руководства руководителя провинившегося сотрудника.
- Руководства компании, причинившей вам неудобства, или руководства соответствующего государственного органа.
- Саморегулируемых организаций, членом которых является компания. (Например, на фондовом рынке это может быть НАУФОР. Профессиональные организации, союзы.)
- Надзирающих государственных ведомств. (Органы местного самоуправления. Органы государственного управления.)
- Правоохранительных органов.
- Правительства, представительских органов власти, депутатов.
- Президента.

Сейчас внедрена и неплохо работает электронная система подачи запросов граждан в государственные органы. Воспользуйтесь ею. Контроль по запросам, поступившим через эту систему, имеет очень высокий приоритет. Если в низших инстанциях вам отказали, то постарайтесь привлечь к своей проблеме внимание через СМИ. Не стоит затевать активное обсуждение вашей проблемы, если она может быть быстро решена на локальном уровне. Но если вопрос затягивается, а тем более, если на вас начинают оказывать давление, обращайтесь в СМИ. Очень хорошо в этом вопросе работают электронные СМИ, особенно блоггеры. Обратитесь к ним, многие из них ищут новые интересные темы и могут опубликовать материалы по вашей проблеме.

Придерживайтесь официального стиля письма, используйте только общеупотребительные слова. Формулируйте предложения так, чтобы даже если в жалобе содержатся негативные оценки, то читатель жалобы не мог бы воспринять их на свой счет.

Например. **Неправильно:** «Ваша компания производит брак и втюхивает его покупателям». В жалобе используется слово «втюхивает», которое не является общеупотребительным, его смысл и эмоциональная окраска могут быть непонятны адресату. Негативная оценка распространяется и на адресата.

Правильно: «Такого-то числа мне был отгружен товар по накладной за номером... Товар неисправен. Прошу вас вернуть мне деньги за товар, предоставить компенсацию, связанную с перевозкой бракованного товара, принять меры по исключению реализации бракованного товара покупателям».

Жалоба составляется в официальном деловом стиле.

Не стремитесь к лаконичности – краткость полезна только в дополнение к информативности и читаемости. Если для точного понимания смысла нужно написать еще несколько строк, обязательно напишите их. Представьте себе человека, который будет читать ваш текст; взгляните на текст его глазами; сделайте текст удобным для чтения этому человеку. Задумайтесь, какие вопросы могут возникнуть у читателя, какие пояснения понадобились бы

вам, находясь вы на его месте. Сразу приложите все необходимые материалы и дайте необходимые пояснения.

Официальный текст, если он имеет достаточно большой объем, имеет смысл дополнить приложениями. В основном тексте изложите суть вопроса, а в приложениях приводите обоснования. Такой текст намного легче читать.

Официальные тексты мы пишем для того, чтобы что-то от кого-то получить или чего-то добиться. Приступая к тексту, сосредоточьтесь на своей цели, сделайте текст таким, чтобы он вел к ней кратчайшим путем. Тогда и текст получится хорошим и приносящим положительные результаты.

Приступая к написанию официального текста, четко сформулируйте цель, с которой вы пишете документ, и напишите эту цель на бумаге (наберите на клавиатуре), чтобы она (цель) была у вас перед глазами. Все время помните о ней. Не уходите от темы. В ваш документ нужно внести только то, что нужно для достижения цели, с которой этот документ написан. Избегайте лирических отступлений, призывов, лозунгов, шуток и прочего лексического шума.

В официальных текстах проявление эмоций неуместно и вредит качеству. Например, вполне допустимо написать так: «Я была неприятно удивлена тем, что ваш менеджер не предоставил мне скидку как постоянному клиенту». Тут вы говорите, что обоснованно ожидали скидки и не получили ее. Но не следует писать так: «Вчера я посетила ваш магазин, попросила у менеджера скидку. Но он мне ее не предоставил. Я была так расстроена, что не спала всю ночь. Это такой стресс для меня».

Не путайте официальный стиль написания текста с юридическим, публицистическим, литературным и другими. Для них выработаны совсем другие требования и каноны. Не смешивайте стили. Для справки, этот текст написан в публицистическом стиле. Примеры документов в официально-деловом стиле мы приведем ниже.

Местоимения

Используя местоимения, помните правило, что местоимениями мужского рода («он», «который», ...) может быть заменено существительное мужского рода, которое употреблялось в тексте **последним**. Местоимениями женского рода («она», «которая», ...) может быть заменено самое последнее существительное женского рода, а местоимениями среднего рода («оно», «которое», ...) – последнее существительное среднего рода. Местоимения множественного числа должны относиться к последним перечисленным объектам.

Например: «Барак Обама и его супруга представляют собой идеальную пару. Они – чернокожие. Он – преуспевающий политик, она – активист зеленых технологий, возделывает экологическую грядку, которую разбила перед Белым Домом».

А так писать не стоит: «Барак Обама, его супруга и их собака гуляют обычно втроем. Они представляют собой идеальную пару (вероятно, вместе с собакой). Он – преуспевающий политик, она (наверное, собака) – активист зеленых технологий, возделывает экологическую грядку».

Местоимениями третьего лица в официальных текстах злоупотреблять не стоит, так как они в любом случае затрудняют чтение (помните про главную цель текста). Лучше лишний раз употребить существительное или сокращение. Не бойтесь повторения слов, если это необходимо для правильного и быстрого понимания текста.

Местоимение «вы» в некоторых случаях пишется с большой буквы, а в некоторых – с маленькой. С большой буквы оно пишется, когда это – обращение к одному человеку. Например, «не могли бы Вы мне помочь», или «Прошу Вас». С маленькой буквы «вы»

пишется, когда это относится к группе людей. Например, «Я обращаюсь к вам, представители разных регионов России, собравшиеся на этом съезде».

Структура официального текста

Еще раз вспомните про главную цель написания делового текста! Сейчас я отступил от еще одного правила написания формальных писем. **Правило звучит так:** текст, желательно, должен излагаться последовательно. В нём не должно быть ссылок на абзацы, которые были намного раньше или, что еще хуже, намного позже. Совсем избегать таких ссылок удастся не всегда, но их должно быть минимальное количество. При написании документа всегда обращайте внимание на такие ссылки и старайтесь снизить их количество.

Если текст очень длинный, старайтесь разбить его на логические блоки. Иногда полезно в конце логического блока привести краткое резюме сказанного в нем. Блок может содержать пояснения и обоснования некоторой мысли. Эти объяснения могут отвлечь от самой мысли, так что коротко ее сформулировать в конце будет полезно. Если письмо короткое, относится к одной теме, то резюме можно сделать одно, в конце или самом начале текста. Стиль написания текста, когда вы сначала формулируете мысль, а потом ее обосновываете, применяется в обращениях к очень занятым людям, чтобы они могли из первых же строчек документа понять, о чем речь, вдуматься, согласиться сразу, не читая, или, если у них возникнут вопросы и сомнения, прочитать обоснование.

Сложные предложения

Старайтесь писать простыми предложениями. Такой текст получится, может быть, не очень красивым, но понятным и легко читаемым. Избегайте словесных конструкций, которые путают читателя и затеняют смысл. В художественной литературе допустимо использование витиеватых предложений со множеством запятых. Но в наше время даже художественные произведения пишутся все более простым языком. В общении по делу упражняться в словесности неуместно. Применяя сложные предложения (в нашем языке без них иногда невозможно обойтись), старайтесь сделать их минимальной длины, с минимальным количеством составных частей. Если пунктуация (расстановка знаков препинания) в полученном предложении вызывает у вас затруднение, то это верный признак того, что предложение слишком сложное. Его необходимо переформулировать.

Перечитайте предложение, которое вы написали. Вам самому понятен его смысл?

Пунктуация и разметка

В деловом тексте применяются правила пунктуации русского языка. Но есть и некоторые дополнения. Не следует часто употреблять восклицательные и вопросительные знаки. Не применяются повторяющиеся восклицательные знаки («!!!»), а также «?!».

Обратите внимание на следующие правила написания знаков препинания: перед знаком препинания пробел не ставится, пробел ставится после знака препинания. Текст получается красивым и аккуратным. Такое написание знаков препинания является общепринятым стандартом. Если вы пишете по-другому, это будет вызывать раздражение читателя. Вам нужно раздражать человека, от которого вы что-то хотите получить?

В тексте очень редко могут использоваться подчеркивания и выделение жирным шрифтом. Но не злоупотребляйте этим. Не следует подчеркивать или выделять жирным

шрифтом более трех-четырех слов подряд. Достаточно выделить одно слово. Внимание человека будет привлечено не только к нему, но и к соседним словам. Выделять имеет смысл действительно важные и особенные замечания. На одной странице печатного текста может быть не более двух (в очень редких случаях – трех) выделений.

Лексика делового языка

В этой книге мы не ставим перед собой задачу привести лексический словарь делового русского языка. Таких словарей достаточно и в Интернете. Остановимся лишь на основных принципах.

В деловых бумагах нужно употреблять слова в их общепринятых значениях. Страйтесь выбирать слова так, чтобы они не допускали двойное толкование. Приведу пример. Моя супруга как-то раз кричит мне: «Иди, забей котят доской». Имелось в виду, что котята подросли и стали выползать на лестницу, где им не место. Нужно было к ящику прибить доску, чтобы они не вылезали. Но с моей младшей сестрой, которая была совсем не в теме, после этой фразы чуть не случилась истерика. Если все-таки нет возможности сформулировать мысль так, чтобы она воспринималась однозначно, то обязательно дополнительно поясните сказанное в тексте.

Не используйте слов, которые в словарях классифицируются как разговорные и простонародные. Например, «побольше», «говорливый» и т. д.

Дополнительно обратите внимание на следующие особенности делового русского языка: названия некоторых профессий в формальной лексике бывают только в мужском роде. Например, следует писать «врач», «секретарь», «помощник», «учитель», в том числе в отношении женщин, которые работают на таких должностях. Правильно будет звучать так: «Я уважаю своего учителя. Она была строгой, но сделала многое для меня», «Секретарь моего начальника закончила МГУ».

Грамматика

Грамматика в деловых письмах нужна не для того, чтобы показать, какая (какой) вы образованная (образованный), а для того, чтобы текст легко читался. *Придлажения, езабилующие грамматическими ошибками, очин тижеало читать.* На предыдущем предложении вы в этом, вероятно, убедились. Большинство современных текстовых редакторов имеют функцию проверки правописания, пользуйтесь ею. Она, конечно, выловит не все ошибки, да и бог с ним. Те ошибки, которые она не найдет, вероятно, не будут резать глаза и Вашему контрагенту.

Сокращения в деловых документах

В официальных письмах или других документах уместно применять сокращения. Сокращения длинных словосочетаний и повторяющихся терминов повышают читаемость текста. Применяя сокращения, нужно придерживаться следующих правил.

Во-первых, сокращайте длинные и часто встречающиеся в тексте термины. Нет смысла сокращать термин, если он встречается в тексте всего несколько раз.

Во-вторых, при первом употреблении сокращения обязательно его расшифруйте. Сокращение «БАК» может означать «большой адронный коллайдер», а может – «биологически-активный компонент». Не надейтесь, что ваш читатель поймет значение из контекста. Он может в этот момент быть занятым другими мыслями, совершенно не

располагающими к расшифровке Ваших сокращений. Пишите так: «Обсудим работу синхрофазотрона (далее по тексту – СХ)», или так «НИИ ЧАВО (Научно-исследовательский институт Чародейства и Волшебства)». Если текст длинный, то расшифровку в скобочках после сокращения можно повторять несколько раз, чтобы напомнить читателю.

Заметки на полях:

Помните про цель написания делового текста.

Главное в официальном документе – его понятность и читаемость.

Официальные документы читают очень занятые люди, которых постоянно что-то отвлекает. Деловые тексты должны быть предназначены для чтения в таких условиях.

Если с самого начала не приложить к тексту всю нужную аргументацию, то письмо рискует превратиться в затянувшуюся переписку.

Деловой текст не должен допускать разных интерпретаций. Его смысл должен быть однозначно понятен.

[Кому. Должность, фамилия, имя, отчество лица, которому направляется жалоба, претензия]

[Куда. Название компании, организации или учреждения, куда направляется жалоба, претензия]

[От Кого. Фамилия, имя, отчество лица, составившего жалобу, контактная информация для связи]

Обращение

Считается, что жалобы можно направлять просто в подразделение или департамент. Действительно, часто невозможно установить, кому конкретно поступит документ. Тогда выбора нет, обращение не пишем. Но я все же рекомендую узнать фамилию, имя и отчество лица, принимающего решение по вашему вопросу. Обычно это руководитель подразделения, в которое вы пишете.

Например: «Уважаемый Сергей Павлович!»

Суть происшествия коротко

Коротко опишите суть произошедшего события, которому посвящена жалоба, претензия.

Например: «20.12.2008 я выявил ошибку в работе вашего электронного сервиса, о чем уведомил службу поддержки. Прошло уже две недели, но реакции нет».

Например: «В ночь с 12.06.2012 на 13.06.2012 цена на бензин на вашей заправочной станции повысилась. Я заправился бензином по более высокой цене, но не заметил улучшения его качества и изменений в работе двигателя».

Например: «18.07.2009 в мой адрес переведены денежные средства из банка ... 20.07.2009 они еще не зачислены на мой счет».

Ваши требования и пожелания

Четкое описание Ваших требований в связи с инцидентом.

Например: «Прошу Вас исправить ошибку в трехдневный срок».

Например: «Прошу Вас разъяснить причину повышения цены с учетом снижающихся

мировых цен на нефть и отсутствием видимых изменений качества продукта».

Например: «Прошу Вас разыскать мои денежные средства».

На что опирается ваша претензия

Ссылки на законодательство, нормативные акты, положения договора, обычаи делового оборота, в соответствии с которыми вы считаете себя правым(ой).

Например: «Ваши обязательства по исправлению ошибок в течение недели зафиксированы в регламенте взаимодействия в пункте 12.10.

Например: «В окрестностях нашего населенного пункта больше нет заправочных станций. Ваша станция занимает доминирующее положение на нашем локальном рынке. В этом случае ценообразование уже не является исключительно вашей прерогативой».

Например: «Проведение переводов день в день зафиксировано в Вашем регламенте и регламенте банка-плательщика».

Ущерб, который причинен вам

Часто бывает полезно указать в жалобе, какой ущерб причинен вам, как вы пострадали.

Например: Сбой в работе Вашего сервиса привел к потере доходов нашей компании».

Например: Цена на бензин становится неподъемной для бюджета моего домохозяйства».

История переписки

Информация об истории переписки, принятых решениях, копиях жалоб и т. д.

Например: «Жалоба направляется повторно в связи с отсутствием ответа на жалобу от ____ за входящим номером ____».

Например: «Настоящая жалоба направляется в ответ на отказ по жалобе от ____ за входящим номером ____ в нижестоящую инстанцию».

Например: «Копия настоящей жалобы и вся история переписки публикуется на сайте по адресу ... в сети Интернет».

Благодарность, признательность

Здесь нелишне упомянуть еще раз лицо, принимающее решение, и поблагодарить его за положительное решение вашего вопроса.

Например: «Уважаемый Сергей Павлович, Ваше положительное решение серьезно упростит мне жизнь, позволит продолжить активно пользоваться услугами Вашей компании. Заранее благодарю Вас за благосклонное рассмотрение моей жалобы».

Перечень прилагаемых документов

К жалобе полезно приложить копии документов, подтверждающих вашу правоту, копии предыдущих жалоб и ответов на них, если жалоба повторная. Обязательно перечислите эти документы тут.

С уважением, [Дата, подпись]

Как правильно написать жалобу на Управляющую компанию? Жалоба на ЖКХ

Мы все прекрасно знаем, что жилой фонд и коммунальное хозяйство области находится в полуразрушенном состоянии. И хотя, чаще всего, мы исправно платим за все услуги, наши дома держатся на нас, собственниках жилых помещений. Многие, не дождавшись от своей обслуживающей организации выполнения своих обязательств, сами пытаются что-то подправить, подремонтировать – провести влажную уборку в своем подъезде или поменять лампочку на лестничной клетке. Жители многоквартирных домов сталкиваются с подобными проблемами каждодневно. Кровля протекает, лифт остановился, двор завален мусором! Куда жаловаться? Что делать, чтобы не остаться наедине с нашими проблемами?

Часто рассерженные жители делают ошибку, обращаясь в первую очередь за помощью в средства массовой информации. Выходит статья или репортаж на телевидении, формируется общественное мнение, но ни более того. Никакой журналист не вывезет вам мусор и не починит лифт. Так что не спешите, хорошенько подумайте, в какую инстанцию, прежде чем обращаться в СМИ, вам необходимо обратиться с жалобой на действия или бездействие работников обслуживающей организации. В случаях, грозящих жизни и здоровью граждан, когда думать нет времени, необходимо позвонить в аварийную службу и вызвать специалистов. А вот если жители обращаются в прокуратуру, то есть надежда, что во всем разберутся, а виновных накажут. С недобросовестными предпринимателями и бюрократической чиновничьей системой, которые изощренно и многие годы противостоят населению, надо бороться планомерно и методично, не допуская ошибок в правовом поле.

Примерный образец жалобы на ЖКХ

Как правило, обращение пишется в свободной форме. Оно может быть составлено примерно так:

«Я (фамилия, имя, отчество) проживаю по такому-то адресу и являюсь потребителем ваших услуг. Оплата потребленных коммунальных услуг производится своевременно и в полном объеме. Однако предоставляемые мне услуги не соответствуют установленным нормативам (привести конкретные примеры)».

Далее вы пишите о том, что данные нарушения вступают в противоречие с требованиями Закона РФ «О защите прав потребителей». Закон гласит, что исполнитель обязан оказать услугу, качество которой соответствует условиям договора. На основании ст. 27–31 Закона РФ «О защите прав потребителей», Правил предоставления коммунальных услуг прошу следующее – и перечисляете свои конкретные требования.

«В предусмотренные законом сроки своими силами и за свой счет требую безвозмездно устраниТЬ указанные недостатки, а также произвести перерасчет оплаты по данному виду жилищных и коммунальных услуг. О принятых вами мерах прошу сообщить письменно в определенные законом сроки.

Если моя жалоба не будет рассмотрена, а по выдвинутым мною требованиям не будут приняты меры, то вынужден буду обратиться в суд, где потребую возместить причиненные убытки и компенсацию морального вреда...»

Кстати, суд может не только удовлетворить ваш иск, но и взыскать с исполнителя штраф в размере 50 % цены иска, если истцом не соблюдается добровольный порядок удовлетворения требований потребителя. И об этом в конце жалобы тоже можно напомнить.

Золотые правила написания жалоб

Жалобы, претензии, иски, заявления должны быть выражены только в письменной форме. Не ограничивайтесь одним только звонком в аварийную службу, необходимо направить и письменное обращение, чтобы затем, в случае необходимости, подтвердить факт аварии.

Писать надо одну-две страницы, в двух экземплярах, без малейших фактических ошибок, иначе на этом могут сыграть те, к кому вы обращаетесь, утверждая, что каждое слово в письме – неправда. В конце вашего обращения обязательно стоять подпись, ее расшифровка и дата. Один экземпляр жалобы или заявления необходимо сохранить у себя. В вашем экземпляре обязательно должны стоять входящий номер, дата регистрации, штамп организации, фамилия, имя и отчество, должность и подпись лица, которое регистрирует ваше обращение. Если вам наглым образом откажут в регистрации, то можно отправить заказное письмо с уведомлением о вручении и описью по почте. Не уходите с почты, пока не убедитесь, что в квитанции правильно указано название организации и ее точный адрес.

Форма жалобы или заявления

Правый верхний угол листа бумаги предназначен для того, чтобы написать на нем реквизиты организации, то есть адрес и ее название. Желательно написать фамилию и инициалы руководителя, если вы их знаете.

Далее указывается фамилия, имя, отчество и адрес того, кто обращается со своими проблемами. В центре пишем – «Жалоба» или «Претензия». Далее пишите предельно кратко суть проблемы. И обязательно указывайте ваши конкретные требования (например, сделать перерасчет, ликвидировать протечку, произвести экспертизу и т. д.).

Не забывайте сделать ссылки на законы и нормативно-правовые акты. Иногда этого достаточно, чтобы пробудить в коммунальщиках чувство ответственности.

Куда жаловаться?

Если вы получили элементарную отписку или вовсе не получили никакого ответа от своей управляющей компании, то следует идти далее по инстанциям. Прежде всего, можно обратиться с таким же заявлением о нарушении ваших прав в региональное управление Роспотребнадзора и местное управление Государственной жилищной инспекции (ГЖИ).

Задачи Государственной жилищной инспекции:

- государственный контроль за выполнением законодательных и нормативных актов в области технической эксплуатации жилых домов и жилых помещений, инженерного оборудования и сетей;
- контроль за целевым использованием жилищного фонда;
- контроль за обеспечением прав и законных интересов граждан при предоставлении населению жилищных и коммунальных услуг;
- своевременное и качественное рассмотрение их обращений и жалоб.

Если данные обращения не привели к решению проблемы, то вам необходимо обратиться в прокуратуру или суд. Предпочтительнее обратиться в суд, т. к. судебные приставы заставят ответчика исполнить решение суда.

Как правильно жаловаться

Практически каждому из нас хоть раз в жизни приходилось сталкиваться с такими обстоятельствами, что кроме как писать жалобу других вариантов нет. Поэтому несколько советов по написанию жалоб стоит принять к сведению.

Жалоба не является заявлением в милицию, и писать её необходимо в полном спокойствии. Прежде чем описывать все эмоции, которые вас захлестывают, необходимо понять несколько принципиальных вещей. Во-первых, необходимо посмотреть со стороны на сложившуюся ситуацию и понять, что произошло, кто виноват в вашем нервном состоянии, за что вас наградили таким негативом и, собственно, какие приемлемые варианты могли бы быть.

Если вы успокоились, посмотрели на ситуацию со стороны, и можете здраво рассуждать – вперед, писать жалобу.

Справа вверху пишете наименование организации или предприятия, в которые вы решили написать жалобу. Если знаете имя и отчество руководителя, то пишите их чуть ниже, если сомневаетесь в том, кто руководит данным предприятием, лучше не обращаться вовсе. В противном случае будет как минимум некорректно, если вы укажете неправильные фамилию и имя.

Далее пишете свои фамилию и имя, если заявление исходит от вас. Указываете ваш контактный адрес и телефон. При указании вашего телефона, возможно, не понадобится писать повторную жалобу, т. к. если вдруг что-то не укажете, то человек, принявший вашу жалобу, сможет уточнить нюансы в телефонном режиме.

Теперь приступаем к основной части жалобы. В первом предложении по возможности кратко изложите суть претензии, чтобы читающий смог с первых слов понять, о чем будет идти речь. Например: «Жалоба на нежелание сотрудника Иванова. Прошу принять меры по устранению неполадок, возникших по его вине». После чего уже с полным набором фактов вы можете приступить к описанию сложившейся с вами ситуации: о том, как были нарушены ваши права, сроки, что вы предприняли, для того чтобы воспрепятствовать такому произволу, и как с вами поступили.

Также существует такой прием, как эмоциональное объяснение своего состояния. Не стоит налегать на нерадивого сотрудника с обвинениями, что он, дескать, хам и грубиян. Пусть такое решение выносит сам руководитель. А вы опишите свои чувства и эмоции – дескать, я пришел, задал вопрос, получил ответ в повышенном тоне: «мол, не трогайте меня и вообще уходите отсюда». Я немного растерялся, потому как всегда получал исчерпывающие ответы, а здесь такое произошло. Может быть, я неправильно задал вопрос, но меня никто не поправил, а просто нахамили. Домой пришел расстроенный, заболела голова. Теперь не знаю, к кому обращаться, чтобы помогли с моим вопросом.

Каждый человек в нормальном состоянии, читая такие строки, обязательно примерит ваши чувства на себя. И сможет понять сложившуюся ситуацию лучше.

Обязательно укажите, что вы хотите в итоге получить от написания вашей жалобы, какой результат устроил бы вас.

Затем ставьте число и подпись. Посыпать жалобу лучше всего заказным письмом с уведомлением о вручении, чтоб точно знать, что письмо дошло до адресата. В иерархии подчиненности есть определенный порядок взаимодействия между структурами, поэтому обращаться необходимо не сразу к «верховному главнокомандующему», а по иерархической лестнице. То есть, если вас обидел рабочий, то – к его начальнику; если начальник отказал в решении проблемы, то с приложением ответа этого начальника и так далее – к самому главному руководителю организации; если и он не решает ваш вопрос, то уже обращаются в контролирующий орган.

По опыту можно сказать, что большинство жалоб спускается на самотёк, и, в лучшем случае, напишут, что меры приняты, но на самом деле ничего не поменялось. И если ситуация не является жизненно важной, то не стоит тратить свои нервы и силы, чтобы любой ценой довести дело до конца. Потому как в этом случае вы теряете контроль над объективностью ситуации. Но если же ситуация важна и требует решения, а его нет, то стоит обратиться в прокуратуру, здесь нет ничего страшного. Прокуратура является органом, занимающимся проверкой законности тех или иных действий, и если в вашем случае действительно был нарушен закон, то вам обязательно помогут.

Этот «страшный» Роспотребнадзор

Единственное, чего еще боятся продавцы, так это загадочной организации Роспотребнадзор. Правда, обращение туда по мелочам выходит себе дороже. Потому что, как и всякая большая государственная и официальная организация, Роспотребнадзор обязательно требует доказательств. А хамство к делу не пришьешь, даже если имеется аудио- или видеозапись.

На этот случай и существует книга жалоб. Ее официальное название – «Книга отзывов и предложений». Мы, к сожалению, редко про нее вспоминаем, считая неэффективной в решении реальных проблем. Однако тут мы не совсем правы. Эта книга может быть эффективной при правильном использовании. Очень часто владельцы фирм не подозревают о том, что творится у них под носом. В этом случае, сделав одну-единственную запись, можно изменить ситуацию к лучшему.

Прежде чем оставить свой «автограф» в Книге жалоб, убедитесь, что она правильная и соответствует требованиям закона. В противном случае у вас уже появится аргумент для обращения в Роспотребнадзор. Настоящая книга жалоб и предложений полностью пронумерована, прошнурована и с печатью из сургуча. Это делается для того, чтобы у недобросовестного продавца не было соблазна вырвать неугодную страницу. Возле печати должна стоять подпись руководителя. Внутри тетради на одной стороне – место для контактов и комментариев администрации, на другой – для самой жалобы. Внешне тетрадка может быть любой, но главное, чтобы она была оформлена ответственным лицом.

В самом начале книги, на первой странице, должна быть помещена инструкция. Задача этой инструкции – помочь человеку, который решил впервые воспользоваться книгой. Там же должны быть указаны телефоны начальства, а также Госторгинспекции, департамента потребрынка и услуг города, администрации района и города. То есть именно тех организаций, в которые на эту самую фирму можно пожаловаться.

Некоторые думают, что книга отзывов – это такая тетрадка в клеточку (или в линейку, кому как больше нравится). На самом деле – это официальный документ. И, как любой официальный документ, она подлежит регистрации, конечно, при условии, что это правильная книга. В противном случае – это повод для обращения в контролирующие органы. Правильно оформленную книгу жалоб никто не имеет права выбросить. Ни один продавец товара или услуги не пойдет на этот шаг. Ведь заменить старую книгу на новую можно только при полном заполнении всех ее страниц.

Требовать книгу отзывов и предложений вы можете в любой организации или фирме, которая оказывает услуги или продает товар. Даже в милиции есть жалобная книга, так что в случае чего – рекомендуем воспользоваться ей. Точно можно сказать, что в милиции на вашу запись отреагируют. В любой организации книга должна находиться на видном для

потребителей месте. Предоставить ее должны по первому требованию. Если её предоставили в ваше пользование по второму требованию, то это тоже должно быть отражено в вашей жалобе. Объяснять кому-либо, зачем она вам вдруг понадобилась, вы не обязаны. Тем более не обязаны предъявлять свои документы.

Саму же запись стоит сделать как можно более подробной. Но не стоит шаг за шагом излагать произошедшее, только суть. **Например:** «Продавец (Ф.И.О.) не обслужил меня в 00 часов 00 минут. При этом был абсолютно свободен, а на просьбу уделить мне внимание отреагировал фразой: «Мне некогда». Сам же в это время разговаривал по мобильному телефону». Чем больше подробной информации вы оставите, тем больше шанс, что меры будут приняты.

Кстати, по закону вас должны обеспечить не только ручкой для написания жалобы, но и предоставить стол и стул. Не лишним будет продемонстрировать это свое знание недобросовестным работникам фирмы. Как показывает практика, людей, знающих свои права и умеющих требовать их соблюдения, в нашей стране уважают.

Согласно тому же законодательству руководитель предприятия или его заместитель обязаны рассмотреть внесенную в книгу жалобу в течение двух дней. То есть вы вправе рассчитывать на то, что ваше замечание увидят, самое большое, через два дня. Затем в течение пяти дней они обязаны внимательно разобраться в сути вопроса и принять меры к устраниению недостатков и нарушений в работе предприятия. Для того чтобы узнать, были ли приняты эти самые меры, достаточно снова посетить предприятие и заглянуть в книгу. На другой стороне того листа, где вы высказали свое замечание, должна быть отметка о принятых мерах. Кстати, если вы оставили свой адрес, вам обязаны в пятидневный срок выслать еще и письменный ответ.

Столет помнить, что информация, оставленная вами в книге жалоб, не является конфиденциальной, поэтому воспользоваться ею может любой человек, взявшим в руки книгу.

Если по каким-то причинам на принятие мер по вашей жалобе требуется больше времени, то об этом тоже должны написать на оборотной стороне листа. Этот больший срок ни в коем случае не должен превышать пятнадцати дней.

Все, что было перечислено выше, это в идеале. В реальности же законы о жалобах в книге отзывов и предложений редко соблюдаются. То есть на вашу жалобу могут как отреагировать, так и нет. Правда, с каждым годом руководителей, которые обращают внимание на жалобы потребителей, становится все больше и больше. Никому ведь не хочется терять клиентов. И, что самое интересное, это в основном – руководители небольших предприятий. А вот крупные предприятия, например солидные банки или огромные магазины с большим количеством филиалов, остаются глухи.

Чаще всего встречаешься просто с отказом предоставить книгу. Отговорки могут быть самые разные. Могут сказать, что она на регистрации (это самая распространенная причина отказа). Или, что начальство решило с ней ознакомиться ближе, и теперь она у них (него, нее) дома. А могут вообще ничего не сказать, просто лишить вас законного права. По закону, даже если книга находится на регистрации, вам обязаны выдать два листа бумаги. На них необходимо изложить суть своих претензий в двух экземплярах. Один из листов останется в магазине. Другой экземпляр, на котором будет стоять распись о получении жалобы, останется у вас.

В случае полного отказа в предоставлении законного права пожаловаться есть два выхода. Первый из них – это попытаться выйти на вышестоящего сотрудника и объяснить ситуацию. После этих объяснений «исчезнувшая» или находящаяся у «начальства» книга обычно находится. Но не всегда. Если не нашлась, не стоит больше терять время – нужно составлять

письменную жалобу на отказ в предоставлении книги жалоб. Обязательно в двух экземплярах. Форма составления произвольная, но стоит подробнее отметить факты: имена, время, дату... Один из экземпляров отдается представителю организации, на которую жалуетесь, второй, с подписью о получении жалобы, остается у вас. Если принять жалобу отказываются, ее можно отправить заказным письмом с уведомлением о вручении.

Также стоит отправить копию жалобы и в Департамент потребительского рынка города, и в территориальное управление Роспотребнадзора. Рассмотреть вашу жалобу и принять соответствующие меры обязаны в течение месяца. Вам же – направить подробный отчет о принятых мерах. Все необходимо делать в письменной форме, дабы исключить возможность забыть о вашей жалобе.

Хотя до серьезных мер дело доходит редко. А все потому, что нам, к сожалению, чаще всего некогда и лень бороться за свои права.

Жалуемся правильно

У каждого человека хотя бы один раз в жизни появляется повод пожаловаться в органы власти. Жалуются на соседей, нечестных работодателей, недобросовестных продавцов, некомпетентных врачей и т. д.

Вообще поводов для жалоб и претензий может быть множество, но в любом случае, какими бы вескими ни были ваши доказательства и доводы, чтобы получить быстрый, четкий, компетентный ответ и решение вашей проблемы – надо жаловаться правильно.

Как жаловаться будем?

В первую очередь определитесь, будете вы жаловаться устно или письменно. Порядок работы с обоими видами жалоб подробно регламентирован Федеральным законом РФ № 59-ФЗ от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ».

Устная жалоба эффективна только в двух случаях: когда вы приходите лично на прием к должностному лицу или сообщаете ваши претензии диспетчерской службе по телефону. В первом случае на прием нужно записываться заранее, вполне вероятно придется долго ждать своей очереди и мириться с тем, что должностное лицо может задерживаться на совещаниях, отменять время приема в связи с вызовами вышестоящих должностных лиц и т. д. То есть времени вы потратите массу.

В некоторые госструктуры на прием к должностному лицу вас могут и не допустить, если вы будете одеты неподобающим образом, например, причиной отказа в приеме могут стать пляжные вьетнамки, шорты или чересчур открытый топ.

Сообщать о своих претензиях в диспетчерский отдел удобно в том случае, когда вы жалуетесь на работу хозяйственных служб города или в силовые ведомства. Как правило, диспетчерские службы есть у организаций, связанных с эксплуатацией телефонных линий, лифтов, электрических сетей, сетей наружного освещения, газоснабжения и водоснабжения, а также в МЧС (согласно типовым Правилам технической эксплуатации, а также административным регламентам). Еще лучше, если в вашем городе есть ОДС (объединенная диспетчерская служба), которая осуществляет контроль работы всех коммуникаций и инженерных сооружений города. Работа ОДС строго регламентирована нормативным документом «Правила и нормы технической эксплуатации жилищного фонда» (утв. Постановлением Госстроя от 27.09.2003, № 170). В ОДС можно обращаться в случае отказа любого вида коммуникаций или инженерных сооружений.

Разговоры диспетчера с позвонившими гражданами, в большинстве случаев, согласно внутренним регламентам, записываются. Такие аудиозаписи хранятся, как правило, не менее трех месяцев. По ним можно проверить не только, имел ли место факт звонка с претензией, но и насколько вежлив и корректен был диспетчер при разговоре. Кроме того, время звонка, суть претензии, контакты позвонившего фиксируются диспетчером в специальном оперативном журнале. Все действия по анализу жалобы и этапы работы по факту претензии контролируются руководством организации, а результаты предпринятых действий могут быть проверены в свою очередь вышестоящими контролирующими органами в ходе очередной или внеплановой ревизии.

Составление жалобы

Однако, несмотря ни на что, именно письменная жалоба остается самым эффективным и удобным способом решения возникших недоразумений. Если вам не важен срок получения ответа на вашу жалобу – отправляйте ее сразу в краевую, областную администрацию или даже в федеральные органы власти. Там ваше письмо будет путешествовать по столам руководителей отделов не менее 7 дней (№ 59-ФЗ от 02.05.2006, ст. 8), пока его не отправят соответствующим исполнительным органам власти.

Поэтому мы рекомендуем наиболее оптимальный вариант – выяснить по телефону в той же самой краевой или областной администрации, к компетенции какого органа власти относится ваша претензия. И направить свою письменную жалобу по соответствующему адресу.

Максимально серьезно и скрупулезно нужно отнестись к составлению самой жалобы.

1. В правом верхнем углу необходимо указать полное наименование органа и должностного лица, которому направляется жалоба.

2. Чуть ниже написать ФИО и адрес заявителя.

3. Жалобы без персональных данных, таких как фамилия, имя, адрес для ответного письма, а также личной подписи, считаются анонимными и к рассмотрению не принимаются. За исключением обращений, в которых содержатся сведения о совершенном или совершаемом противоправном деянии (№ 59-ФЗ от 02.05.2006, ст. 11, п. 1).

4. Краткую суть жалобы или претензии необходимо указать еще ниже, с левой стороны листа. Например, если вы жалуетесь на неправомерные действия сотрудника ГИБДД, в этой строке можно написать «О неправомерных действиях сотрудника ГИБДД».

5. Ссылки на соответствующие документальные свидетельства, или, еще лучше, приложите их копии к претензии (№ 59-ФЗ от 02.05.2006, ст. 7). Если вы владеете информацией о положениях действующего законодательства, где отмечены принадлежащие вам права, – укажите здесь же номера, названия и пункты соответствующих нормативных и законодательных актов.

6. Если вы прикладываете к жалобе копии документов, позаботьтесь заранее, чтобы копии были заверены нотариусом, когда это требуется. Кроме того, в конце жалобы напишите перечень прилагаемых копий документов, с указанием количества экземпляров.

7. Проставьте дату и свою подпись.

Далее можно приступить к описанию самой претензии. В описании желательно максимально подробно отметить все известные вам сведения о лице, на чьи действия вы подаете жалобу (ФИО, звание, занимаемая должность, место работы, номер служебного удостоверения, нагрудного знака, адрес и т. д.). Здесь же описываете обстоятельства, при которых произошло нарушение ваших прав, указываете подробные сведения о лицах, могущих

подтвердить факт нарушения. Если вы можете предоставить документальные свидетельства – еще лучше. Проставьте в жалобе ссылки на статьи законодательных актов, которые нарушены.

Порядок подачи

Независимо от того, в какой орган власти вы направляете свою жалобу, вам необходимо иметь две или три ее копии. Ведь вы имеете право направлять копии вашей жалобы одновременно в две, три или четыре организации, если их компетенция соответствует сути претензии. Кроме того, всегда надо помнить о вероятности обжалования вашей претензии и в этом случае могут понадобиться еще несколько копий письма.

При передаче жалобы в канцелярию или в приемную соответствующего органа власти, один экземпляр письма с приложениями вы передаете для регистрации, а на другом просите проставить номер входящего документа и дату приема письма к исполнению. Помимо этого, мы советуем попросить телефон канцелярии для отслеживания хода исполнения жалобы. И, позвонив через несколько дней, вы сможете узнать, кому из представителейластной структуры было отписано ваше письмо для рассмотрения. Так процесс реализации решения по вашему вопросу будет более прозрачным. При желании, вполне можно отослать жалобу почтовым отправлением, только обязательно заказным письмом с уведомлением о вручении и с подробной описью содержимого. У большинства федеральных и муниципальных органов власти срок рассмотрения жалобы не превышает 30 дней (№ 59-ФЗ от 02.05.2006, ст. 12). И отсчитывать 30 дней этого срока вы можете начинать со дня вручения письма сотруднику канцелярии соответствующей структуры. Эту дату вы найдете на уведомлении о вручении письма.

Сейчас многие властные структуры вводят новшества: интернет-приемные и процедуры подачи жалобы через специальный сайт или форум. Однако на данный момент эти нововведения практически не используются, в некоторой степени из-за неосведомленности граждан и консервативности госструктур.

В Дании, например, можно послать жалобу с мобильного телефона, а в Америке с жалобами на департамент здравоохранения разбираются лабораторные компьютеры. Причем успешно, тогда как освобожденные от бюрократических проволочек сотрудники департамента занимаются своими прямыми обязанностями – совершенствуют систему здравоохранения США.

Как обжаловать

А если вам отказали в рассмотрении жалобы, или принятное решение кажется не соответствующим действующим законодательным нормам? Обращайтесь в вышестоящую инстанцию с аналогичной жалобой, приложив к ней имеющийся ответ или описав и документально подтвердив бездействие нижестоящих властных структур. Если вышестоящая инстанция вам неизвестна либо не существует вовсе, вполне можно обратиться в прокуратуру.

Обращаться с жалобой в прокуратуру можно на любом этапе обжалования. Не удовлетворил ответ прокуратуры? Конечной инстанцией в этом случае является суд. Ведь согласно закону РФ от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суде действий и решений, нарушающих права и свободы граждан», статья 1: «Каждый гражданин вправе обратиться с жалобой в суд, если считает, что неправомерными действиями (решениями) государственных органов, органов местного самоуправления, учреждений, предприятий и их объединений, общественных объединений или должностных лиц, государственных служащих

нарушены его права и свободы».

Составление искового заявления в суд – гораздо более сложное дело, и в этом случае лучше прибегнуть к помощи специалиста. Однако в большинстве случаев вовремя и хорошо составленная жалоба позволит вам решить проблему без обращения в судебные инстанции.

Как самостоятельно подать иск в суд

Кому и зачем надо подавать иск в суд самостоятельно? Вопрос закономерный, ведь сейчас существует огромное количество юридических компаний, готовых предложить свои услуги. Но в некоторых случаях стоимость услуг адвоката может оказаться выше, чем стоимость самого предмета иска. Да и не всегда могут найтись свободные денежные средства для оплаты услуг специалиста.

Приведём несколько основных аргументов в пользу самостоятельности в вопросе подготовки и подачи искового заявления:

- у вас не всегда могут найтись свободные денежные средства для оплаты услуг специалиста;
- в некоторых случаях стоимость услуг адвоката может оказаться выше, чем стоимость самого предмета иска (например, если вы обратились в суд по поводу приобретения вами некачественной вещи);
- очень часто не хочется, по крайней мере до суда, посвящать посторонних людей (даже адвоката) в свои личные дела;
- умение самостоятельно подготовить и подать в суд исковое заявление очень пригодится тем, кто занимается или планирует заниматься общественной деятельностью. Необходимость обращения в суд у общественных организаций возникает довольно часто, а привлечение юриста со стороны не всегда возможно, исходя из тех же финансовых соображений;
- кроме уважения коллег, вы приобретете бесценный опыт, который в дальнейшем поможет уверенно чувствовать себя в любых жизненных ситуациях.

Для того чтобы составить и подать в суд исковое заявление, не обязательно иметь юридическое образование. Нужно, в принципе, не так уж и много:

1. Желание.
2. Доступ к Интернету.
3. Умение самостоятельно найти и изучить некоторые статьи гражданского-процессуального кодекса Российской Федерации (ГПК РФ), номера которых будут указаны.
4. Иметь базовые знания гражданского процесса.

Будем считать, что первые два пункта программы уже выполнены, если вы продолжаете читать это книгу далее.

Что имеется в виду в пункте 3? Дальше по тексту, вам, уважаемые читатели, будут встречаться ссылки на статьи гражданского-процессуального кодекса Российской Федерации. Номера статей и основные их положения будут прописаны, но, как вы понимаете, полностью внести в текст содержание каждой статьи практически невозможно из-за их объемности, да в этом и нет необходимости. Вам надо будет лишь набрать в поисковой строке запрос «Гражданский-процессуальный кодекс РФ последняя редакция» или «Гражданский-процессуальный кодекс РФ с последними изменениями и дополнениями», выбрать один из предложенных вариантов, найти в оглавлении номер нужной статьи и ознакомиться с ее содержанием. Конечно, статьи написаны немного «казенным» языком, но,

если вы не торопясь прочитаете статью 2–3 раза, то без труда поймете ее смысл и усвоите содержание. И, прежде чем перейти к изучению следующего пункта, просто запомните: вы всегда имеете право обратиться в суд, если считаете, что нарушены ваши права, свободы или законные интересы (ст. 3 ГПК РФ).

А теперь давайте рассмотрим основные требования, предъявляемые гражданско-процессуальным законодательством, к форме и содержанию искового заявления.

Досудебное урегулирование споров

Все-таки, прежде чем обратиться в суд, рекомендуем попытаться в последний раз решить вопрос с вашим оппонентом мирным путем. Лучше это сделать в письменной форме, чтобы в суде вы могли располагать доказательствами ваших добрых намерений.

Во-первых, неважно, как будет называться и выглядеть ваше обращение к оппоненту с предложением мирного урегулирования вопроса. Главное, чтобы это было сделано в письменной форме.

Во-вторых, из вашего обращения должно быть видно, кому и какие претензии вы предъявляете.

В-третьих, если претензия носит материальный характер, укажите основания для выплаты вам именно этой суммы и сделайте соответствующий расчет.

В-четвертых, если свою претензию вы отправляете по почте, это надо делать с обязательным уведомлением о вручении. Если вы вручаете ее лично, обязательно должна присутствовать отметка ответчика о том, что он ее получил.

В какой суд подавать исковое заявление

Первое, что надо сделать – определиться, в какой суд вам нужно подавать заявление. В основном, все гражданские дела подлежат рассмотрению мировым судьям или районным судом по месту вашего проживания.

К компетенции мирового судьи относятся: дела о выдаче судебного приказа; дела о расторжении брака, если между супругами отсутствует спор о детях; дела о разделе совместно нажитого супругами имущества, при цене иска не свыше 50 тыс. руб. и т. д. (более подробно см. ст. 23 ГПК РФ).

Во всех остальных случаях нужно обращаться в районный суд. При подготовке искового заявления обязательно нужно учитывать, что, как правило, иск подается в суд по месту жительства ответчика, а если это иск к организации – по месту ее нахождения. То есть, если вы проживаете с ответчиком в одном городе, но в разных районах, иск подается в районный суд по месту его проживания, а не вашего. Если вы проживаете в разных городах, значит, иск придется подавать в суд другого города. Такие ситуации не часто, но встречаются в практике.

В некоторых случаях допускается выбор подсудности на усмотрение истца, т. е. можно подать иск в суд по месту своего жительства вне зависимости от того, где сейчас проживает ответчик. Это иски о взыскании алиментов, о расторжении брака, иски по вопросам защиты прав потребителей, иски к организации по месту нахождения ее филиала и т. д. (более подробно см. ст. 29 ГПК РФ).

Также, по обоюдному соглашению сторон, допускается самостоятельный выбор суда, в который будет подано исковое заявление, так называемая «договорная подсудность» (более подробно см. ст. 32 ГПК РФ).

Цена иска и из чего она состоит

Определившись с судом, в который будет подано ваше исковое заявление, нужно определить цену иска. Из чего она состоит?

Прежде всего, в цену иска включается стоимость причиненного вам материального ущерба, например, сумма невыплаченного денежного вознаграждения, денежная стоимость приобретенного некачественного товара или поврежденного имущества и т. д. Также сюда включаются суммы неустойки, штрафа, пени, если таковые имели место (более подробно – ст. 91 ГПК РФ).

В цену иска допускается включение денежной суммы, в которую вы оцениваете причиненный вам ущерб нематериального характера (моральный вред).

Если ответчиков по делу несколько, и каждому из них вы предъявляете претензии материального характера, то цену иска будет составлять общая сумма ваших претензий ко всем ответчикам. В дальнейшем, в тексте искового заявления, вы конкретно укажете размер суммы вашей претензии к каждому ответчику. Желательно, чтобы все заявленные вами суммы подтверждались документально.

Хотим обратить внимание, что, несмотря на то, что цену иска вы устанавливаете самостоятельно, при вынесении решения по сути дела судья имеет право ее уменьшить, если посчитает явно завышенной.

Форма и содержание искового заявления

Исковое заявление подается в суд в письменной форме и в нем обязательно указывается:

- в правом верхнем углу листа: наименование суда, в который вы обращаетесь;
- под наименованием суда пишем: «Истец: ваши ФИО и место жительства (а также желательно указать свои контактные телефоны, адрес электронной почты и т. д.)»;
- под вашими данными указываем данные ответчика: «Ответчик: ФИО, его место жительства, контактные телефоны, адрес электронной почты». Если ответчиком является организация, указывается ее местонахождение (юридический адрес), контактные телефоны, факс и т. д. В случае, когда вы подаете иск в отношении нескольких человек, указываете: «Ответчик № 1: (его данные)», ниже: «Ответчик № 2: (данные)», еще ниже: «Ответчик № 3», и так далее (ст. 131 ГПК РФ);

После этого в свободной форме и без эмоций вы излагаете суть своего искового заявления. При его написании советуем просто придерживаться фактов, излагая их в хронологической последовательности:

- вначале укажите причину, послужившую началом ваших взаимоотношений с ответчиком (заключили с ним брак, осуществили у него покупку товара, одолжили ему деньги и т. д.). Потом укажите, когда и какие именно действия ответчика привели к нарушению ваших прав, при каких обстоятельствах эти нарушения были совершены. Приведите все имеющиеся доказательства, подтверждающие вашу правоту (документы, расписки, чеки и т. д.), назовите свидетелей, которые могут подтвердить ваши слова, если есть возможность – приложите их письменные показания. Обоснуйте цену иска и сделайте соответствующий расчет взыскиваемой суммы.

- в конце искового заявления четко и полно изложите ваши требования к ответчику и просьбу к суду об удовлетворении этих требований в полном объеме. При составлении иска делать ссылки на какие-либо законы или статьи кодексов необязательно, это не является нарушением и не может служить основанием для отказа в рассмотрении вашего заявления;

- внизу заявления ставим число, подпись и еще отдельно можно составить описание документов, прилагаемых к исковому заявлению.

Образец искового заявления можно посмотреть ниже.

При подаче искового заявления в суд одновременно подаются копии искового заявления и всех прилагающихся к нему документов, исходя из количества ответчиков по делу. Эти документы суд самостоятельно высылает ответчикам до начала рассмотрения дела, чтобы они могли с ними ознакомиться и подготовить свои возражения.

Также до момента подачи заявления в суд необходимо уплатить госпошлину, и документ, подтверждающий ее оплату, приложить к иску. Размер госпошлины зависит от категории подаваемого иска, поэтому лучше всего этот вопрос уточнить в канцелярии суда, – на такие вопросы они обязаны отвечать даже по телефону.

Подача иска в суд

Последний шаг – подача искового заявления в суд, точнее, в канцелярию суда, где его должны принять и зарегистрировать. В течение последующих пяти дней суд обязан рассмотреть вопрос о принятии его к своему производству и сообщить вам дату, на которую назначено предварительное судебное заседание.

Образцы типовых документов

Типовое заявление о расторжении брака

В _____ районный суд
г. _____

Истец: _____

Ответчик: _____

Цена иска: _____ рублей
Государственная пошлина: _____ рублей

Исковое заявление о расторжении брака, определении места жительства ребенка и взыскании алиментов

С ответчиком(цей) я вступил(ла) в брак (дата), свидетельство о регистрации брака № _____. От брака с ответчиком у нас имеется общий ребенок: _____. Совместная супружеская жизнь с ответчиком(цей) не сложилась, так как _____.

Вследствие указанных причин считаю, что дальнейшая совместная жизнь и сохранение семьи невозможны. С ____ (дата) прекращены брачные отношения между мной и ответчицей(ком). С этого же момента не ведется общее хозяйство. Спора о разделе имущества, являющегося нашей совместной собственностью, нет. Но по вопросу содержания и воспитания ребенка соглашение не достигнуто. Считаю, что ребенок должен проживать со мной, так как _____ (указать доводы). Ответчик отказывается предоставлять средства на

содержание детей.

На основании вышеизложенного

ПРОШУ:

1. Расторгнуть брак, заключенный (дата заключения брака, каким ЗАГСом) между _____ и _____.
2. Решить вопрос о проживании детей со мной _____.
3. Взыскать с ответчика(цы)_____ в мою пользу средства на содержание ребенка (ФИО) в размере 1/____ части заработка и иных доходов, начиная с _____ (дата) и до момента совершеннолетия детей.

Приложение:

1. Квитанция об оплате госпошлины;
2. Нотариально заверенная копия доверенности на представителя;
3. Свидетельство о браке;
4. Свидетельство о рождении ребенка;
5. Копия искового заявления;
6. Документы о заработке и иных доходах истца и ответчика.

«___»____ г. _____

(подпись истца или его представителя по доверенности)

Типовое заявление о порядке общения с ребёнком

В _____ районный (городской) суд
_____ области (края, республики)

Истец: _____ (ф.и.о., адрес)

Ответчик: _____ (ф.и.о., адрес)

З-е Лицо: _____ (орган опеки и попечительства, адрес)

Исковое заявление

об определении порядка общения с ребенком

Я являюсь отцом (матерью) сына (дочери) _____ (имя, фамилия, дата рождения),

который (ая) находится у ответчика.

Неоднократно пытаюсь договориться с ответчиком (заключить с ним письменное соглашение) о времени, месте, продолжительности общения с ребенком, однако у нас ничего не получается.

Не смогли нам помочь в этом и органы опеки и попечительства.

Основные противоречия у нас возникают _____ (указать, в чем не получаются договоренности)

В соответствии с п. 2 ст. 66 СК РФ прошу:

установить порядок общения меня с сыном (дочерью) _____ (имя, фамилия, дата рождения)

Обязать ответчика не чинить препятствия мне в общении с ребенком.

Запросить заключение органа опеки и попечительства о порядке общения с ребенком.

Приложение:

1. Копия свидетельства о рождении ребенка.
2. Имеющиеся доказательства по иску.
3. 2 копии искового заявления.
4. Марка (квитанция) госпошлины.

Дата Подпись

Типовая судебная доверенность для судов общей юрисдикции

Такая доверенность должна быть заверена нотариально либо по месту работы доверителя (руководителем компании).

Доверенность

(судебная полная – для представительства в судах общей юрисдикции, включая полномочия на участие в исполнительном производстве

Город _____, _____ года.

Я, гр. _____, ____ года рождения, проживающ____ по адресу:
 _____, паспорт _____, настоящей доверенностью уполномочиваю
 гр. _____ ____ года рождения, зарегистрированн____ по адресу:
 _____, паспорт _____;
 или
 гр. _____ ____ года рождения, зарегистрированн____ по адресу:
 _____, паспорт _____,

вести от моего имени любые гражданские дела во всех судах общей юрисдикции, в том числе при рассмотрении дел по существу, а также в кассационной и надзорной инстанциях со всеми правами, предоставленными законом истцу, ответчику, третьему лицу и потерпевшему, в том числе с правом признания или отказа полностью или частично от исковых требований, уменьшения их размера, подписания и предъявления иска, передачи спора на рассмотрение третейского суда, предъявления встречного иска, признания иска, изменения предмета или основания иска, заключения мирового соглашения, обжалования решения суда и других судебных актов, с правом подачи и подписания кассационной жалобы, подписания заявления о принесении протеста, с правом получения решения суда, исполнительного листа, предъявления ко взысканию и отзыва исполнительного листа и других документов, без права получения присужденного имущества и денег, с правом обжалования действий судебного пристава-исполнителя, для чего предоставляю право подавать от моего имени заявления и другие документы, собирать необходимые справки и документы, расписываться за меня и совершать все иные действия, связанные с выполнением данного поручения.

Доверенность выдана сроком до «__» _____ 201__ г. с правом (без права) передоверия другим лицам.

Подпись: _____

Нотариус: _____

Типовое заявление о возмещении материального ущерба, причинённого ДТП, и компенсации морального вреда

В Приморский федеральный суд
г. Санкт-Петербурга
Истец: Демидов Николай Васильевич,
прож.: г. Санкт-Петербург, Перекупной пер., 8, кв. 17
Ответчик: ГУП ПГУ Спецсевтранс,
расположен: г. Санкт-Петербург, ул. Савушкина, д. 10
Третье лицо: Сергеев Василий Леонидович, прож.: г. Санкт-Петербург, ул. Галерная, 3, кв.
32,
работающий: ГУП ПГУ Спецсевтранс, водитель
Цена иска: 56640 рублей

Исковое заявление

о возмещении материального ущерба, причиненного ДТП и компенсации морального вреда

21 февраля 2013 года в 11.45 на Приморском проспекте в районе Елагина моста произошло дорожно-транспортное происшествие, в результате которого пострадала принадлежащая мне на праве личной собственности автомашина АУДИ-80 № А 216 ОА/78. Вследствие ДТП автомобиль получил ряд механических повреждений, а именно:

не подлежащие восстановлению крыло: переднее левое, накладка крыла переднего левого, уплотнитель крыла переднего левого, защита крыла переднего левого (пласт.), дверь передняя левая в сборе, наружное левое зеркало заднего вида, уплотнитель левой передней двери, накладка облицовочная передней левой двери, а также деформированные: капот, левая передняя стойка, передний бампер, перекос кузова.

Управление автомобилем ответчика – КАМАЗ 53213 № В 355 ЕВ/78 – осуществлял водитель ГУП ПГУ Спецсевтранс Сергеев Василий Леонидович.

Согласно справки ГИБДД Приморского РУВД Санкт-Петербурга от 21.02.2013 года, ДТП произошло по вине водителя Сергеева В.Л., и его вина подтверждается материалами проверки. Согласно требованиям ГК РФ, ответственность за вред, причиненный источником повышенной опасности, возлагается на владельца источника повышенной опасности.

Согласно заключению о стоимости восстановительного ремонта за № 541 от 14.03.2013 года, стоимость ремонта с учетом амортизации составляет сумму, эквивалентную \$ 2265,5 США, что на день дачи заключения о стоимости восстановительного ремонта составляет 56 639 руб. 98 коп. За составление указанного заключения мною оплачено 2200 рублей.

Я неоднократно с момента ДТП обращался к ответчику с просьбой добровольно возместить причиненный мне вред, однако мои требования удовлетворены не были, в связи с чем я был вынужден обратиться за помощью к юристу. 25.03.2013 г. я вновь обратился к нему с письменной претензией, в которой предложил решить спор миром (копию прилагаю), в ответ мне было предложено представить копию заключения о стоимости восстановительного ремонта однако после представления мною копии калькуляции я получил письменный отказ в удовлетворении моих требований.

В соответствии со ст. 90 ГПК РФ, в случае удовлетворения иска, с ответчика, помимо материального ущерба, причиненного ДТП, должны быть взысканы все понесенные по делу расходы, в том числе: оплата за составление заключения о стоимости восстановительного ремонта (2200 рублей), оплата государственной пошлины (1750 рублей).

Полагаю также, что действиями ответчика мне причинены физические и нравственные страдания, вызвавшиеся в обострении после аварии заболевания – астмы. У меня участились

приступы, которые давно не наблюдались, я неоднократно обращался за медицинской помощью, которая мне оказывалась. До настоящего времени я лишен возможности пользоваться автомобилем, так как у меня нет средств на его восстановление. Следовательно, я считаю, что в соответствии со ст. 151 ГК РФ, ответчик должен возместить мне моральный вред, который я оцениваю в 10 000 рублей.

Поскольку ответчик на мои неоднократные обращения с просьбой добровольно возместить ущерб отвечал отказом, я вынужден обратиться в суд с настоящим иском.

Прошу при вынесении решения взыскать с ГУП ПГУ Спецсевтранс в мою пользу материальный ущерб, причиненный ДТП в сумме, эквивалентной \$ 2265 США в рублях по курсу ЦБ РФ на день вынесения решения, компенсацию морального вреда, а также все понесенные по делу расходы.

На основании изложенного, руководствуясь ст. ст. 1064, 1067, 1079, 1082, 151, 1099–1101 Гражданского кодекса РФ, ст. ст. 79, 81, 93, 118 ч.6 ГПК РФ.

ПРОШУ :

1. Взыскать с ГУП ПГУ Спецсевтранс в мою пользу материальный ущерб, причиненный ДТП, в размере 56 639 рублей 98 копеек.
2. Взыскать с ГУП ПГУ Спецсевтранс в мою пользу оплату за составление заключения о стоимости восстановительного ремонта в размере 2200 рублей.
3. Взыскать с ГУП ПГУ Спецсевтранс в мою пользу оплату государственной пошлины в размере 1750 рублей.
4. Взыскать с ГУП ПГУ Спецсевтранс в мою пользу компенсацию морального вреда в размере 10000 рублей.
5. Запросить в ГИБДД Приморского РУВД г. Санкт-Петербурга материал № 127 от 21.02.2013 о ДТП с участием водителя Сергеева Василия Леонидовича.

Приложение:

1. 2 копии искового заявления для ответчика и третьего лица.
2. Квитанция об оплате государственной пошлины.
3. Справка ГИБДД Приморского РУВД Санкт-Петербурга от 21.02.2013 года.
4. Справка ГИБДД Приморского РУВД Санкт-Петербурга от 25.03.2013 года.
5. Акт осмотра транспортного средства.
6. Заключение о стоимости восстановительного ремонта.
7. Копия сертификата.
8. Копия лицензии.
9. Копия квитанции об оплате заключения о стоимости восстановительного ремонта на сумму 2200 руб.

13 мая 2013 года

С уважением, Демидов Николай Васильевич _____

Типовое исковое заявление о разделе жилого дома в натуре между собственниками

В _____ (наименование суда)

Истец: _____ (ФИО)

_____ (место жительства и регистрации)

Ответчики: _____ (ФИО)
_____ (место жительства и регистрации)
_____ (ФИО)
_____ (место жительства и регистрации)
_____ (ФИО)
_____ (место жительства и регистрации)

Цена иска: _____ (сумма в рублях)

Исковое заявление**о разделе жилого дома в натуре между собственниками**

Истец является собственником _____ доли дома по адресу: _____.

Собственниками остальной части дома являются _____ (указать ФИО и размер доли, принадлежащей каждому).

Между собственниками возникают споры о порядке пользования и владения домом. Соглашение о способе выдела доли Истца из общего имущества не достигнуто. Каждый собственник пользуется следующими строениями дома:

(ФИО собственников, перечень помещений и их размеры).

Такой порядок пользования строения сложился с _____ (указать, с какого времени).

Фактически Ответчик(и) пользуется(ются) частью строения, превышающей его (их) долю в доме.

На основании изложенного, руководствуясь ст. 252 ГК РФ, прошу:

Разделить жилой дом по адресу: _____ в натуре между собственниками и выделить Истцу в собственность _____ (указать, какие жилые помещения в соответствии с планом строения).

Назначить строительно-техническую экспертизу для определения возможных вариантов раздела дома.

Приложения:

1. Документы, подтверждающие права сторон на доли в доме (справка бюро технической инвентаризации дома, договор купли-продажи, дарения, мены, свидетельство о наследовании и т. д.).
2. Копия технического паспорта строения.
3. Квитанция об уплате госпошлины.
4. Копия искового заявления для Ответчика.

Дата подачи заявления: «____» _____ 20____ г.

Подпись истца

Типовое исковое заявление о взыскании авторского вознаграждения

В (наименование)

районный (городской) суд
 Истец: фамилия, имя, отчество,
 зарегистрированный по адресу:
 индекс и полный адрес
 (индекс и адрес фактического проживания, контактный телефон)
 Ответчик: наименование юридического лица,
 индекс и полный адрес,
 контактный телефон)

Исковое заявление

о взыскании авторского вознаграждения

(Число/месяц/год) я заключил с ответчиком договор № ____ на создание (литературного произведения, музыкально-драматического произведения, сценарного произведения или др.). (Излагаются условия договора: срок, вознаграждение, порядок расчетов).

В установленный договором срок работа была выполнена и представлена ответчику. Однако ответчик не выплатил причитающееся мне вознаграждение (указываются конкретные нарушения прав истца).

В соответствии с договором ответчик должен выплатить мне гонорар с учетом аванса в размере (сумма в руб.).

Таким образом, расчет иска представляется следующим: (расчет иска).

На основании изложенного, в соответствии со ст.31, 33 Закона РФ от 9 июля 1993 года № 5351-1 «Об авторском праве и смежных правах»

прошу:

Взыскать с ответчика (наименование) в мою пользу авторский гонорар в размере (сумма в руб.).

Приложение:

1. Копии заявления по числу лиц, участвующих в деле.
2. Авторский договор.
3. Документы, свидетельствующие о передаче произведения заказчику.
4. Иные доказательства, подтверждающие доводы заявителя.

Дата _____ Подпись _____

Типовое исковое заявление о взыскании долга по договору займа

В _____ (наименование суда)

Истец: _____ (ФИО полностью, адрес)

Ответчик: _____ (ФИО полностью, адрес)

Цена иска _____ (вся сумма из требований)

Исковое заявление

о взыскании долга по договору займа

«____»______ ____ г. между мной и ответчиком _____ (ФИО) был заключен договор займа, по условиям которого ответчику передана в долг сумма _____ руб. на срок по «____»______ ____ г., с выплатой процентов в размере ____ % ежемесячно. Условия договора закреплены письменно, подтверждаются договором (распиской) от «____»_____

— Г.

В соответствии со статьей 810 ГК РФ, заемщик обязан возвратить заимодавцу сумму займа в срок и в порядке, которые предусмотрены договором займа.

В установленный срок долг ответчиком мне не возвращен (возвращен частично). Размер долга на момент обращения в суд составляет ____ руб., включая проценты. Расчет задолженности прилагается.

В соответствии со статьей 395 Гражданского кодекса РФ, за пользование чужими денежными средствами вследствие их неправомерного удержания, уклонения от их возврата, иной просрочки в их уплате либо неосновательного получения или сбережения за счет другого лица подлежат уплате проценты на сумму этих средств.

Период просрочки долга составляет ____ дней, размер банковской ставки на момент предъявления иска составляет ____ %, таким образом сумма процентов на момент подачи иска в суд, за пользование чужими денежными средствами вследствие их неправомерного удержания, составит ____ руб. Расчет прилагается.

На основании изложенного, руководствуясь статьями 807, 810, 811 Гражданского кодекса РФ, статьями 131–132 Гражданского процессуального кодекса РФ,

Прошу:

1. Взыскать с _____ (ФИО ответчика полностью) в мою пользу размер долга _____ руб. по договору займа, проценты по договору _____ руб., проценты за пользование чужими денежными средствами _____ руб., а всего _____ руб.

Перечень прилагаемых к заявлению документов (копии по числу лиц, участвующих в деле):

1. Копия искового заявления.
2. Документ, подтверждающий уплату государственной пошлины.
3. Расчет задолженности (долга).
4. Расчет процентов.
5. Копия денежной (долговой) расписки (договора займа).

Дата подачи заявления: «____»_____ ____ г.

Подпись истца _____

Типовое исковое заявление о взыскании заработной платы и денежной компенсации за задержку выплаты

В _____ (наименование суда)

Истец: _____ (ФИО полностью, адрес)

Ответчик: _____ (полностью ФИО предпринимателя или наименование предприятия, адрес)

Цена иска _____ (вся сумма из требований)

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

о взыскании заработной платы и денежной компенсации за задержку выплаты

Я работаю на предприятии _____ с «____»_____ ____ г. в должности _____.

За период с «____»_____ ____ г. по «____»_____ ____ г. мне не выплачена заработка плата. Всего за указанный период задолженность ответчика по основным выплатам составила _____ руб. Расчет задолженности прилагается. Таким образом, работодатель не выполняет одну из своих основных обязанностей, предусмотренных законодательством и условиями

трудового договора.

В соответствии со статьей 236 Трудового кодекса РФ при нарушении работодателем установленного срока выплаты заработной платы и других выплат, причитающихся работнику, работодатель обязан выплатить их с уплатой процентов (денежной компенсации) в размере не ниже одной трехсотой действующей в это время ставки рефинансирования Центрального Банка РФ от невыплаченных в срок сумм за каждый день задержки, начиная со следующего дня после установленного срока выплаты по день фактического расчета включительно.

По состоянию на день моего обращения в суд с исковым заявлением ответчик обязан выплатить в мою пользу денежную компенсацию за задержку выплат в размере _____ руб. Расчет прилагается.

В соответствии со статьей 237 Трудового кодекса РФ моральный вред, причиненный работнику неправомерными действиями или бездействием работодателя, возмещается работнику в денежной форме в размерах, определяемых соглашением сторон трудового договора. В случае возникновения спора факт причинения работнику морального вреда и размеры его возмещения определяются судом независимо от подлежащего возмещению имущественного ущерба.

Незаконными действиями работодателя мне причинен моральный вред, который выразился в _____ (указать конкретные переживания, например: стресс, депрессия, бессонница и др.). Причиненный мне моральный вред я оцениваю в _____ руб.

На основании изложенного, руководствуясь ст. 236, 237, 391 Трудового кодекса РФ, статьями 131–132 Гражданского процессуального кодекса РФ,

Прошу:

1. Взыскать с _____ (наименование работодателя) в мою пользу _____ руб., составляющих задолженность ответчика по заработной плате.

2. Взыскать с _____ (наименование работодателя) в мою пользу денежную компенсацию за задержку выплат, за каждый день задержки, начиная со следующего дня после установленного срока выплаты «____» _____ г. по день вынесения решения суда.

3. Взыскать с _____ (наименование работодателя) в мою пользу в счет компенсации морального вреда _____ руб.

Перечень прилагаемых к заявлению документов (копии по числу лиц, участвующих в деле):

1. Копия искового заявления.

2. Копия приказа о приеме истца на работу.

3. Трудовой договор.

4. Копии приказов (распоряжений) о порядке премирования, об изменении условий оплаты труда истца в период работы у данного работодателя (если имеются).

5. Справка о тарифной ставке (окладе) и среднем заработка истца.

6. Справка из бухгалтерии о начислении (не начислении) выплат в пользу истца.

7. Расчет задолженности ответчика по основным выплатам.

8. Расчет денежной компенсации по день обращения в суд с исковым заявлением.

Дата подачи заявления «____» _____ г.

Подпись истца _____

Типовое исковое заявление о возмещении вреда здоровью

В _____ (наименование суда)

Истец: _____ (ФИО полностью, адрес)

Ответчик: _____ (ФИО полностью, адрес)

Цена иска: _____ (вся сумма из требований)

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

о возмещении вреда здоровью

«___»______ г. произошло повреждение моего здоровья в результате _____ (указать, каким образом, в результате какого происшествия было повреждено здоровье истца), в результате чего _____ (указать, какие последствия для истца имело происшествие, как конкретно причинен вред здоровью).

Повреждение моего здоровья явилось результатом действий ответчика, который _____ (указать, какие действия ответчика повлекли причинение вреда здоровью истца, в чем заключается причинная связь между действиями ответчика и причиненным вредом здоровью). Наличие причинной связи между действиями ответчика и причиненным вредом подтверждается _____ (указать, какие документы, какими органами и должностными лицами были составлены в результате происшествия, реквизиты этих документов, что они подтверждают).

В результате происшествия мной утрачена профессиональная трудоспособность в размере ____ % в период с «___»______ г. по «___»______ г., что подтверждается _____ (указать реквизиты документов, подтверждающих утрату профессиональной трудоспособности).

До произошедшего случая мой средний заработок за двенадцать месяцев работы составлял _____ руб., что подтверждается _____ (указать справку о заработной плате за двенадцать месяцев, предшествующих происшествию и расчет среднего заработка). Размер утраченного мною заработка, в соответствии со статьей 1086 Гражданского кодекса РФ, составляет _____ руб., расчет утраченного заработка прилагается.

Кроме утраченного заработка ответчик должен возместить мне дополнительно понесенные расходы _____ (перечислить дополнительно понесенные расходы, связанные с возмещением вреда здоровью, их наименование, стоимость, нуждаемость в них истца, невозможность бесплатного получения, расчет размера требований).

В результате действий ответчика мне причинены физические и нравственные страдания _____ (подробно перечислить все нравственные и физические страдания, которые испытал истец в результате происшествия). Моральный вред, причиненный действиями ответчика, я оцениваю в сумме _____ руб., поскольку _____ (обосновать сумму компенсации морального вреда).

На основании изложенного, руководствуясь статьями 1084–1086 Гражданского кодекса РФ, статьями 131–132 Гражданского процессуального кодекса РФ,

Прошу:

1. Взыскать с _____ (ФИО ответчика) в мою пользу в счет возмещения вреда здоровью утраченный заработка в размере _____ руб.

2. Взыскать с _____ (ФИО ответчика) в мою пользу в счет возмещения вреда здоровью дополнительно понесенные расходы в размере _____ руб.

3. Взыскать с _____ (ФИО ответчика) в мою пользу компенсацию морального вреда в сумме _____ руб.

Перечень прилагаемых к заявлению документов (копии по числу лиц, участвующих в деле):

1. Копия искового заявления.

2. Документы, подтверждающие факт происшествия.
3. Документы, подтверждающие факт причинения вреда здоровью потерпевшего.
4. Документы, подтверждающие степень утраты профессиональной трудоспособности.
5. Справка о размере заработка за 12 месяцев до происшествия.
6. Расчет среднего заработка за 12 месяцев до происшествия.
7. Расчет утраченного заработка в результате происшествия.
8. Документы, подтверждающие дополнительные расходы, их стоимость.
9. Документ, подтверждающий нуждаемость в дополнительных расходах на восстановление здоровья и невозможность получить их бесплатно.
10. Расчет дополнительных расходов по возмещению вреда здоровью.
11. Доказательства, подтверждающие лечение в медицинском учреждении.
12. Доказательства, подтверждающие степень нравственных и физических страданий.

Дата подачи заявления «___»_____. ____ г.

Подпись истца _____

Типовое исковое заявление о возмещении ущерба от залива квартиры

В _____ (наименование суда)

Истец: _____ (ФИО полностью, адрес)

Ответчик: _____ (ФИО полностью, адрес)

Цена иска: _____ (вся сумма из требований)

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

о возмещении ущерба от залива квартиры

Я являюсь собственником (нанимателем) жилого помещения, расположенного на ____ этаже, по адресу: _____ (адрес жилого помещения), на основании _____ (указать документ, подтверждающий право на жилое помещение).

«___»_____. ____ г. произошел залив моей квартиры из квартиры № ____, которая расположена сверху, над принадлежащей мне квартирой, на ____ этаже дома. Стекавшей водой залиты следующие помещения _____ (перечислить залитые помещения квартиры).

Причиной залива принадлежащей мне квартиры явилось то, что _____ (указать причину залива водой), что подтверждается _____ (указать основания установления причины затопления).

Вина ответчика заключается в том, что он _____ (привести конкретные действия (бездействие) ответчика, которые привели к возникновению неисправностей в системе водоснабжения или канализации и послужили причиной залива квартиры истца).

В результате залива были повреждены _____ (привести перечень повреждений, в том числе стены, потолок, полы, мебель, бытовая техника, другое имущество, которое было повреждено).

Восстановление поврежденного имущества было произведено истцом за счет собственных средств, при этом были выполнены работы по ремонту: _____ (перечислить работы по ремонту квартиры, которые были выполнены истцом самостоятельно или с привлечением третьих лиц) на общую сумму _____ руб., приобретены материалы _____ (привести перечень приобретенных материалов для ремонта) на сумму _____ руб.

Стоимость поврежденного имущества, которое невозможно отремонтировать, _____ (привести перечень имущества), составляет _____ руб.

Кроме того, в результате действий ответчика мне причинены следующие убытки _____ (указать перечень расходов, которые истец произвел для восстановления нарушенного права) на общую сумму _____ руб.

В соответствии со статьей 1064 Гражданского кодекса РФ вред, причиненный имуществу гражданина, подлежит возмещению в полном объеме лицом, причинившим вред.

В соответствии со статьей 15 Гражданского кодекса РФ лицо, право которого нарушено, может требовать полного возмещения причиненных ему убытков.

На основании изложенного, руководствуясь статьями 131–132 Гражданского процессуального кодекса РФ,

Прошу:

1. Взыскать с _____ (ФИО ответчика) в счет причиненного заливом квартиры по адресу: _____ (адрес жилого помещения) материального ущерба, убытки в размере _____ руб.

Перечень прилагаемых к заявлению документов (копии по числу лиц, участвующих в деле):

1. Копия искового заявления.
2. Документ, подтверждающий уплату государственной пошлины.
3. Документы, подтверждающие право на квартиру (договор найма или свидетельство о регистрации права собственности и др.).
4. Документы, подтверждающие факт причинения ущерба, причинную связь между действиями ответчика и заливом квартиры (акты обследования, справки аварийной службы).
5. Документы, подтверждающие размер причиненного ущерба (договоры, счета, квитанции, чеки).
6. Расчет причиненных убытков.

Дата подачи заявления «___»______ ____ г.

Подпись истца _____

Типовое исковое заявление о восстановлении на работе

В _____ (наименование суда)

Истец: _____ (ФИО полностью, адрес)

Ответчик: _____ (ФИО предпринимателя или наименование предприятия полностью, адрес)

Цена иска _____ (вся сумма из требований)

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ о восстановлении на работе

Я работаю на предприятии _____ с «___»______ ____ г. в должности _____.

Приказом № ____ от «___»______ ____ г. я был уволен с работы _____ (указать основания из приказа). Считаю увольнение незаконным, поскольку _____ (указать причины).

В связи с незаконным увольнением ответчик обязан выплатить мне средний заработок за время вынужденного прогула со дня, следующего за увольнением, до восстановления на работе. По состоянию на день моего обращения в суд с исковым заявлением ответчик обязан выплатить _____ руб. Расчет прилагается.

В соответствии со статьей 394 Трудового кодекса РФ в случаях увольнения без законного

основания или с нарушением установленного порядка увольнения либо незаконного перевода на другую работу суд может по требованию работника вынести решение о взыскании в пользу работника денежной компенсации морального вреда, причиненного ему указанными действиями. Размер этой компенсации определяется судом.

Незаконными действиями работодателя мне причинен моральный вред, который выразился в _____ (указать конкретные переживания, например: стресс, депрессия, бессонница и др.). Причиненный мне моральный вред я оцениваю в _____ руб.

На основании изложенного, руководствуясь статьей 391 Трудового кодекса РФ, статьями 131–132 Гражданского процессуального кодекса РФ,

Прошу:

1. Восстановить меня на работе на предприятии _____ в должности _____.
2. Взыскать с _____ (наименование работодателя полностью) в мою пользу средний заработка за время вынужденного прогула по день восстановления на работе.
3. Взыскать с _____ (наименование работодателя полностью) в мою пользу в счет компенсации морального вреда _____ руб.

Перечень прилагаемых к заявлению документов (копии по числу лиц, участвующих в деле):

1. Копия искового заявления.
2. Копия приказа о приеме истца на работу.
3. Трудовой договор.
4. Копия приказа об увольнении.
5. Копия трудовой книжки.
6. Справка о тарифной ставке (окладе) и среднем заработке истца.
7. Расчет среднего заработка за время вынужденного прогула.

Дата подачи заявления «___»_____ г.

Подпись истца _____

Типовое исковое заявление о принудительном обмене жилого помещения

В _____ районный суд города _____

Истец: _____ (ф.и.о., адрес)

Отвечик(и): _____ (ф.и.о., адрес)

Третий лица: _____ (ф.и.о. лиц, проживающих в жилых помещениях по варианту обмена, наименование жилищного органа, адрес)

Исковое заявление

о принудительном обмене жилого помещения

С ответчицей (ком) _____ (ф.и.о.) состоял(а) в браке

с _____. (число, месяц, год)

Брак расторгнут _____. (число, месяц, год). От данного брака имеем ребенка (детей) _____ (имя, число, месяц, год рождения ребенка (детей))

С _____ (месяц, год) на основании ордера, выданного _____ (наименование органа, выдавшего ордер),

я, ответчик(ца) и наш ребенок (дети) проживаем в кв. № _____ по ул. _____ дом _____, состоящей из _____ (указать количество

комнат, их размер, смежные, изолированные, наличие коммунальных услуг, к какому виду жилищного фонда принадлежит жилое помещение)

Совместное проживание с ответчицей (ком, ками) в одной квартире невозможно, поскольку _____. (указать причины)

Мною ответчице (ку, кам) предложен следующий вариант обмена _____.
(указать адрес, к какому виду жилищного фонда принадлежит жилое помещение, размер, количество комнат, вид коммунальных услуг и иные данные, характеризующие жилые помещения, в которые предлагается вселение сторон по варианту обмена – с официальными документами бюро обмена)

Соглашение между мною и ответчицей(ком, ками) об обмене не достигнуто. Третий лица с обменом согласны.

В соответствии со ст. _____

прошу:

Произвести принудительный обмен жилого помещения и по представленному варианту обмена переселить меня с _____ (кем)

из_____ (квартиры, комнаты, размер, адрес)

в _____ (квартиры, комнаты, размер, адрес). Ответчицу(ка, ков) из_____ (квартиры, комнаты, размер, адрес)в_____ (квартиру, комнату, размер, адрес).

Третьих лиц _____ (ф.и.о., адрес), проживающих в _____ (квартире, комнате(ах), размер, адрес) переселить в _____ (квартиру, комнату(ты), размер, адрес).

Обязать администрацию выдать обменные ордера.

Приложение:

1. Копии ордеров на занимаемые жилые помещения.
2. Заявления нанимателей, проживающих в жилых помещениях по варианту обмена, об их согласии на обмен(На бланках бюро обмена, подписанных жилищными органами).
3. Копии свидетельства о расторжении брака (или другие документы, подтверждающие невозможность совместного проживания).
4. Квитанция об уплате госпошлины
5. Копии лицевых счетов и планов обмениваемых жилых помещений, выписки из домовой книги.
6. Копии искового заявления по числу ответчиков и третьих лиц.

Подпись _____ Дата _____

Комментарий:

Наниматель жилого помещения вправе с письменного согласия проживающих с ним членов семьи произвести обмен занимаемого жилого помещения.

Если между членами семьи не достигнуто соглашение об обмене, то любой из них вправе требовать в судебном порядке принудительного обмена занимаемого помещения на помещения в разных домах (квартирах). При этом учитываются интересы лиц, проживающих в обмениваемом помещении.

Обмен жилых помещений в домах предприятий, учреждений, организаций допускается лишь с их согласия. Отказ в согласии на обмен может быть обжалован в судебном порядке.

Типовое исковое заявление об истребовании имущества из незаконного владения

В _____ (наименование суда)

Истец: _____ (ФИО полностью, адрес)

Ответчик: _____ (ФИО полностью, адрес)

Цена иска: _____ (вся сумма из требований)

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

об истребовании имущества из чужого незаконного владения

Я являюсь собственником _____ (наименование имущества) на основании _____ (указать основания возникновения у истца права собственности на спорное имущество, указать полные реквизиты документов по недвижимому имуществу указать о регистрации права собственности в ЕГРП).

«___»______ г. указанное имущество выбыло из моего законного владения _____ (указать причины и основания выбытия имущества из законного владения истца). Имущество находится в незаконном владении ответчика, поскольку _____ (указать известные истцу обстоятельства незаконного владения ответчиком спорным имуществом).

В период незаконного владения ответчик извлек доход из пользования моим имуществом в размере ____ руб., поскольку _____ (указать основания для расчета дохода за время незаконного владения чужим имуществом). Добровольно вернуть принадлежащее мне по праву собственности имущество ответчик отказался, мотивируя свой отказ тем, что _____ (указать основания отказа ответчика вернуть чужое имущество в добровольном порядке).

На основании изложенного, руководствуясь статьей 301 Гражданского кодекса РФ, статьями 131–132 Гражданского процессуального кодекса РФ,

Прошу:

1. Истребовать из чужого незаконного владения _____ (ФИО ответчика) принадлежащее мне по праву собственности имущество _____ (наименование имущества).

2. Взыскать с _____ (ФИО ответчика) в мою пользу полученные доходы от незаконного владения и использования имущества в размере ____ руб.

Перечень прилагаемых к заявлению документов (копии по числу лиц, участвующих в деле):

1. Копия искового заявления.
2. Документ, подтверждающий уплату государственной пошлины.
3. Документы, подтверждающие право собственности истца на имущество.
4. Документы, подтверждающие факт владения ответчиком спорным имуществом.
5. Документы, подтверждающие размер доходов, полученных (которые он мог получить) ответчиком от использования имущества.
6. Расчет доходов, подлежащих взысканию с ответчика.
7. Другие доказательства, подтверждающие основания искового заявления об истребовании имущества из чужого незаконного владения.

Дата подачи заявления «___»______ г.

Подпись истца _____

Типовое исковое заявление о выселении гражданина

В _____ районный суд г. _____
Истец: _____
Ответчик: _____
третье лицо: Муниципалитет ВМО «_____»
в г. _____
Госпошлина: на основании п. 3 ч. 1 ст. 333.19
Налогового кодекса РФ составляет _____ рублей

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ о выселении

Мне, _____, на праве собственности принадлежит одна изолированная комната, расположенная в квартире № _____ дома № ____ по _____ шоссе г. _____, что подтверждается Свидетельством о государственной регистрации права, выданным Главным управлением Федеральной регистрационной службы по _____.

В этой же квартире отдельную комнату по договору социального найма занимает мой брат _____ – ответчик по делу.

На протяжении длительного времени _____ ведет аморальный, антиобщественный образ жизни, нарушает правила общежития, пьяничит, в нетрезвом состоянии устраивает скандалы, выражается нецензурной бранью в мой адрес, свою комнату содержит в антисанитарном состоянии, создает также антисанитарные условия в местах общего пользования.

Кроме того, периодически в комнате, занимаемой _____, «гостят» его «друзья», которые не отличаются надлежащим поведением и их визиты, связанные с употреблением спиртных напитков и заканчивающиеся далеко за полночь, естественно, мешают моему нормальному отдыху.

В связи с противоправным поведением _____, я вынуждена была неоднократно обращаться с письменными заявлениями в отдел внутренних дел.

По факту противоправных действий _____ дважды был привлечен к уголовной ответственности, в том числе за угрозу убийством в отношении меня.

Однако ни меры общественного воздействия, ни меры уголовного наказания, примененные к _____, ни профилактические беседы, проводимые сотрудниками милиции, положительных результатов не дали. Противопоставляя себя обществу и, не считаясь с мнением других жильцов, ответчик продолжает свое антиобщественное поведение.

Более того, _____, как наниматель жилого помещения, не выполняет обязанности, предусмотренные ст. 67 Жилищного кодекса РФ, а именно, с _____ года он не вносит плату за жилое помещение и коммунальные услуги, в связи с чем образовалась задолженность в размере _____ рублей.

В соответствии со ст. 68 ЖК РФ, наниматель жилого помещения по договору социального найма, не исполняющий обязанностей, предусмотренных жилищным законодательством и договором социального найма жилого помещения, несет ответственность, предусмотренную законодательством.

Согласно ст. 91 ЖК РФ, если наниматель и (или) проживающие совместно с ним члены его семьи используют жилое помещение не по назначению, систематически нарушают права и законные интересы соседей или бесхозяйственно обращаются с жилым помещением, допуская его разрушение, наймодатель обязан предупредить нанимателя и членов его семьи о необходимости устраниТЬ нарушения. Если указанные нарушения влекут за собой разрушение

жилого помещения, наймодатель также вправе назначить нанимателю и членам его семьи разумный срок для устранения этих нарушений. Если наниматель жилого помещения и (или) проживающие совместно с ним члены его семьи после предупреждения наймодателя не устранит эти нарушения, виновные граждане по требованию наймодателя или других заинтересованных лиц выселяются в судебном порядке без предоставления другого жилого помещения.

Таким образом, поскольку _____, проживая в комнате по договору социального найма, использует это жилое помещение не по назначению, бесхозяйственно обращается с жилым помещением, нарушает мои права и законные интересы, выражавшиеся в совершении противоправных действий и преступлений, что делает невозможным совместное проживание в одном жилом помещении, в соответствии со ст. 84 ЖК РФ имеются основания для его выселения в судебном порядке.

В данном случае важность защиты моих конституционных прав на жилище гарантирована ст. 17 Конституции Российской Федерации, из которой следует, что осуществление прав и свобод человека и гражданина не должно нарушать права и свободы других лиц.

На основании вышеизложенного и, руководствуясь ст. 67, 68, 91 Жилищного кодекса РФ,
ПРОШУ СУД:

1. Выселить _____ из комнаты, расположенной в квартире № ____ дома № ____ по _____ шоссе г. _____ без предоставления другого жилого помещения.

Приложения:

1. Копии искового заявления.
2. Квитанция об уплате госпошлины.
3. Копии свидетельства о государственной регистрации права.
4. Копия приговора.
5. Счет по сбору платежей.

«_» _____ года ____

Типовое исковое заявление о замене вещи с недостатками, взыскании неустойки, возмещении морального вреда и взыскании штрафа в доход государства

В _____ (наименование суда)

Истец: _____ (фамилия, имя, отчество полностью)

проживающий: _____ (почтовый индекс и адрес полностью)

Ответчик: _____ (наименование)

Адрес _____ (почтовый индекс и адрес полностью)

Исковое заявление

о замене вещи с недостатками, взыскании неустойки, возмещении морального вреда и взыскании штрафа в доход государства

«___»_____. 20__ г. в магазине _____ (указать наименование) я приобрел _____ (указать наименование товара и т. д и т. п.) марки _____ (указать) стоимостью _____ (указать) руб.

Договор купли-продажи _____ (наименование товара)

подтвержден товарным чеком_____ (отметкой в техпаспорте и т. п.).

В период гарантийного срока _____ (наименование товара) сломался по вине завода-изготовителя, о чем свидетельствует квитанция № _____ от «____» 200____ г., выданная мастерской № _____.

Продавец отказался заменить мне _____ на исправный в связи с _____ (указать причину отказа, если она есть)/

В соответствии со ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель, которому продана вещь с недостатками, имеет право на замену ее на товар той же марки.

Мне в моих законных требованиях продавцом было отказано.

Кроме того, магазин в установленные сроки не заменил мне _____ (наименование товара)

и поэтому должен нести за это ответственность в размере 3 % за каждый день просрочки.

Неустойку магазин мне не выплатил.

Неустойка составила на момент обращения в суд _____ (сумма цифрами и прописью) руб.: 3 % от стоимости составляет

_____ (сумма цифрами и прописью) руб., эта сумма умножается на _____ (указать) дней просрочки.

В своей претензии я просил на основании ст. 20 Закона РФ «О защите прав потребителей» предоставить мне во временное пользование на период замены аналогичный _____ (наименование товара), однако этого сделано не было.

Считаю, что с ответчика должна быть взыскана неустойка на основании ст. 23 указанного закона в размере 1 % за каждый день просрочки непредоставления аналогичного товара во временное пользование в сумме _____ (сумма цифрами и прописью) руб.

Поскольку продавец добровольно и немедленно не удовлетворил мои законные требования об обмене _____ (наименование товара) а также причинил мне нравственные страдания, мне был причинен моральный вред, который я оцениваю в _____ (сумма цифрами и прописью) руб. и считаю, что он должен быть взыскан в соответствии со ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей».

В связи с изложенным, руководствуясь ст. 13, 15, 18, 28 Закона РФ «О защите прав потребителей»,

прошу:

1. Обязать магазин _____ (полное наименование) заменить мне _____ (наименование товара) с недостатками марки _____ (указать) на доброкачественный _____ (наименование товара) той же марки.

2. Взыскать с ответчика в соответствии с ст. 23, 31 Закона РФ «О защите прав потребителей» неустойку в размере

_____ руб. (сумма цифрами и прописью)

3. Взыскать с ответчика в возмещение причиненного мне незаконными действиями ответчика морального вреда в сумме

_____ руб. (сумма цифрами и прописью)

4. Взыскать с ответчика в доход государства штраф в размере цены иска (_____ (сумма цифрами и прописью), суммы неустойки и возмещения морального вреда).

Всего прошу взыскать с ответчика _____ руб. (сумма цифрами и прописью)

В соответствии с ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» прошу меня освободить от уплаты государственной пошлины.

Приложение:

1. Товарный чек (копия товарного чека).
2. Паспорт на изделие.
3. Копия претензии.
4. Письмо-отказ магазина обменять (наименование товара).
5. Копия искового заявления для ответчика.
6. Уведомление о вручении с описью вложения заказного письма, а также почтовая квитанция.

«___» 20__ г. Подпись _____

Пример искового заявления о защите чести, достоинства и деловой репутации

В _____ городской суд
_____ области
Истец: _____

Ответчики: _____

Госпошлина: на основании п. 3 ч. 1 ст. 333.19 Налогового кодекса РФ составляет _____ рублей __ коп.

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

о защите чести, достоинства, деловой репутации и компенсации морального вреда

Я, _____, занимаю должность исполнительного директора Федерации спортивного боулинга России (ФСБР) и являюсь тренером нескольких игроков-кандидатов в молодежную сборную России _____.

Ежегодные отборочные соревнования для определения членов сборных команд России по боулингу – юношеской (для участия в чемпионате Европы до ___ лет) и молодежной (для участия в чемпионате Мира до ___ года), проводятся в три этапа. На каждом этапе кандидаты в сборные команды отыгрывают определенное количество игр (от ___ до ___) и по сумме всех игр, сыгранных на трех этапах, определяется состав сборной.

Первый этап отборочных мероприятий ___ года был проведен ФСБР в _____ года в _____. На этот этап приглашались все желающие, отвечающие возрастным ограничениям.

Однако, как выяснилось позднее, при приеме заявок на участие от кандидатов в молодежную сборную была допущена организационная ошибка, и часть спортсменов, имевших право на участие в первом этапе отбора (___ г.р.), не была допущена на данное мероприятие.

При проведении отборочных мероприятий в юношескую сборную никаких судейских

ошибок допущено не было.

Были проведены второй и третий этапы отбора в юношескую сборную России, и команда очень успешно выступила на чемпионате Европы во Франции в _____ года. При проведении второго и третьего этапов отборочных мероприятий в молодежную сборную команду России возникла спорная ситуация, связанная с организационной ошибкой, допущенной при проведении первого этапа отбора (неправомерный отказ в принятии заявок на участие от спортсменов _____ года рождения).

В Федерацию боулинга России была направлена жалоба от родителей и после совещания президента и генерального директора ФСБР, во время моего отпуска, руководством федерации было принято решение об отмене результатов 1-го этапа и проведении дополнительного этапа отборочных игр для определения состава молодежной сборной команды России _____.

После опубликования указанного решения ФСБР на форуме федерации спортивного боулинга Центрального федерального округа России последовали необоснованные обвинения в мой адрес в использовании служебного положения и лоббировании интересов моих учеников, поскольку один из них, _____, на 1-м этапе показал невысокие результаты и отмена результатов этого этапа увеличивала его шансы на попадание в состав молодежной сборной.

В частности, на форуме федерации спортивного боулинга Центрального федерального округа России _____ (ник _____) сообщил, что «все конфликтные решения приняты и.о. исполнительного директора (до утверждения президиумом он исполняет обязанности) и Президентом, причем по Уставу ФСБР они не имеют полномочий решать эти вопросы...», «проблема в данном случае в том, что «руководство», а точнее и.о. исполнительного директора с некоторого момента начал действовать вразрез с решениями ТС, хотя его должность не предполагает креатива, а призвана «обеспечивать выполнение решений руководящих органов Федерации».

В свою очередь _____ (ник. _____) на том же форуме утверждает, что «...но политические игры тренеров выше моего понимания. И мне странно, что исполнительный директор ФСБР и тренер _____ в одном лице не понимает того, что дискредитирует себя как человек и руководитель. _____ немало сделал для _____, я благодарен ему за это. Но то, что происходит сейчас, напоминает балаган...».

Таким образом, _____ и _____ на форуме распространили заведомо ложные сведения, которые фактически не соответствуют действительности, обвинив меня в предвзятости.

Следовательно, ответчиками в сети Интернет имело место распространение сведений, не соответствующих действительности, порочащих мои честь, достоинство, доброе имя и деловую репутацию публичного лица, поскольку я являюсь избранным в соответствии с нормами действующего законодательства исполнительным директором Федерации спортивного боулинга России.

Согласно статьям 17, 23 Конституции РФ достоинство личности, честь и доброе имя, деловая репутация являются одними из основных неотчуждаемых и принадлежащих каждому от рождения прав и свобод человека. Право на защиту чести и достоинства – важнейшее конституционное право граждан, а деловая репутация организаций – одно из условий их успешной деятельности.

Зашита чести, достоинства и деловой репутации регулируется статьей 152 ГК РФ, в соответствии с которой гражданин имеет право требовать опровержения по суду сведений, порочащих его честь, достоинство или деловую репутацию, если эти сведения не соответствуют действительности.

В соответствии с разъяснениями, содержащимися в постановлении Пленума Верховного

Суда РФ № 3 от 24 февраля 2005 года «О судебной практике по делам о защите чести и достоинства граждан, а также деловой репутации граждан и юридических лиц», надлежащими ответчиками по искам о защите чести, достоинства и деловой репутации являются авторы не соответствующих действительности порочащих сведений, а также лица, распространившие эти сведения.

Под распространением сведений, порочащих честь и достоинство граждан или деловую репутацию граждан и юридических лиц, следует понимать опубликование таких сведений в печати, трансляцию по радио и телевидению, демонстрацию в кинохроникальных программах и других средствах массовой информации, распространение в сети Интернет, а также с использованием иных средств телекоммуникационной связи, изложение в служебных характеристиках, публичных выступлениях, заявлениях, адресованных должностным лицам, или сообщение в той или иной, в том числе устной, форме хотя бы одному лицу. Сообщение таких сведений лицу, которого они касаются, не может признаваться их распространением, если лицом, сообщившим данные сведения, были приняты достаточные меры конфиденциальности, с тем чтобы они не стали известны третьим лицам.

Не соответствующими действительности сведениями являются утверждения о фактах или событиях, которые не имели места в реальности во время, к которому относятся оспариваемые сведения.

Порочащими, в частности, являются сведения, содержащие утверждения о нарушении гражданином или юридическим лицом действующего законодательства, совершении нечестного поступка, неправильном, неэтичном поведении в личной, общественной или политической жизни, недобросовестности при осуществлении производственно-хозяйственной и предпринимательской деятельности, нарушении деловой этики или обычаях делового оборота, которые умаляют честь и достоинство гражданина или деловую репутацию гражданина либо юридического лица.

Общения ответчиков в сети Интернет о якобы совершенных мною нечестных поступках, не имели под собой никаких оснований и продиктованы не намерением исполнить свой гражданский долг или защитить права и охраняемые законом интересы, а исключительно намерением причинить вред непосредственно мне, то есть имеет место злоупотребление правом (п.1 и п. 2 ст. 10 ГК РФ).

Распространенные _____, _____ вышеуказанные сведения не соответствуют действительности.

Никаких доказательств в подтверждение своих утверждений ответчиками не представлено и не может быть представлено, поскольку все указанное является ложью.

Распространенные _____, _____ сведения порочат мои честь, достоинство, деловую репутацию и бросают тень на мое доброе имя.

Уважение чести и достоинства личности носит характер отношений, основанных на нормах права и морали, на принципах свободы и взаимной ответственности между государством, обществом и личностью, между различными личностями и социальными группами. Гражданское общество – носитель соответствующих ценностей. Государство в лице его органов и должностных лиц несет определенные обязательства по их реализации, по обеспечению охраны чести и достоинства своих граждан. Так, в статье 1 Конвенции от 4 ноября 1950 года «О защите прав человека и основных свобод» говорится: «Все люди рождаются равными в своем достоинстве и правах».

Я, как гражданин Российской Федерации, имею право, гарантированное мне Конституцией Российской Федерации на защиту своей чести, достоинства и деловой репутации и вынужден воспользоваться данным мне правом в силу предания широкой гласности

недостоверной, надуманной, ни чем не подтвержденной информации относительно меня.

Я являлся и являюсь законопослушным гражданином своей страны, всю свою сознательную жизнь посвятил общественно-полезному труду на благо отечества.

За многолетнюю трудовую деятельность я никогда не имел дисциплинарных взысканий, а, напротив, многократно поощрялся за добросовестный труд.

Продолжаю добросовестно исполнять свои обязанности и на посту исполнительного директора ФСБР, на который я был избран в установленном законом порядке.

Вся моя добросовестная деятельность фактически перечеркнута заявлениями _____ и _____ о совершении мною нечестных поступков и противоправных действий, и это причиняет мне нравственные и физические страдания: стыд, неловкость, сердечные и головные боли, бессонницу.

Сильные нравственные переживания обусловлены не только тем, что я дорожу своей репутацией, но и тем, что заявления, распространенные в сети Интернет, стали достоянием общественности, широкого круга лиц, в том числе это стало известно моим родным и близким, а также лицам, мнением которых я очень дорожу.

Право на судебную защиту от посягательств на честь и достоинство граждан предусмотрено статьями 21, 23 Конституции Российской Федерации.

Статьей 2 Гражданского кодекса РФ установлено, что имущественные и связанные с ними неимущественные отношения, основанные на равенстве, автономии воли и имущественной самостоятельности их участников, а «неотчуждаемые права и свободы человека и другие нематериальные блага защищают гражданским законодательством, если иное не вытекает из существа этих нематериальных благ».

В постановлении Пленума Верховного Суда РФ от 31 октября 1995 года № 8 «О некоторых вопросах применения судами Конституции Российской Федерации при осуществлении правосудия» обращено внимание на то, что в соответствии со ст. 18 Конституции РФ права и свободы человека и гражданина являются непосредственно действующими.

Учитывая это конституционное положение, а также положение ст. 46 Конституции Российской Федерации, суды обязаны обеспечить надлежащую защиту прав и свобод человека и гражданина путем своевременного и правильного рассмотрения дел.

Согласно п. 7 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 24 февраля 2005 года № 3 «О судебной практике по делам о защите чести и достоинства граждан, а также деловой репутации граждан и юридических лиц» обстоятельствами, имеющимися в силу ст. 152 ГК РФ значение для дела, которые должны быть определены судьей при принятии искового заявления и подготовке дела к судебному разбирательству, а также в ходе судебного разбирательства, являются: факт распространения ответчиком сведений об истце, порочащий характер этих сведений и несоответствие их действительности.

В вышеуказанном постановлении указаны три условия для предъявления исковых требований в суд, которые, на мой взгляд, присутствуют в обжалуемом заявлении.

1. Факт распространения сведений, порочащих мою честь, достоинство и деловую репутацию, подтверждается сообщениями, распространенными ответчиками в сети Интернет.

2. Считаю фактами, не соответствующими действительности и не имеющими места в реальной жизни: сведения, согласно которым «все конфликтные решения приняты и.о. исполнительного директора (до утверждения президиумом он исполняет обязанности) и Президентом, причем по Уставу ФСБР они не имеют полномочий решать эти вопросы...», «проблема в данном случае в том, что «руководство», а точнее и.о. исполнительного директора с некоторого момента начал действовать вразрез с решениями ТС, хотя его должность не

предполагает креатива, а призвана «обеспечивать выполнение решений руководящих органов Федерации», а также «... но политические игры тренеров выше моего понимания. И мне странно, что исполнительный директор ФСБР и тренер _____ в одном лице не понимает того, что дискредитирует себя как человек и руководитель _____ немало сделал для _____, я благодарен ему за это. Но то, что происходит сейчас, напоминает балаган...».

3. Считаю, что сведения, распространенные ответчиками в сети Интернет, носят порочащий характер.

Вышеуказанные сведения, распространенные ответчиками в сети Интернет, носящие голословный и недоказанный характер, порочат мое добное имя и умаляют мои честь, достоинство и деловую репутацию.

Согласно ст. 151 ГК РФ, если гражданину причинен моральный вред (физические или нравственные страдания) действиями, нарушающими его личные неимущественные права, либо посягающими на принадлежащие гражданину другие нематериальные блага, а также в других случаях, предусмотренных законом, суд может возложить на нарушителя обязанность денежной компенсации указанного вреда.

При определении размеров компенсации морального вреда суд принимает во внимание степень вины нарушителя и иные заслуживающие внимания обстоятельства. Суд должен также учитывать степень физических и нравственных страданий, связанных с индивидуальными особенностями лица, которому причинен вред, а в соответствии со ст. 1101 ГК РФ компенсация морального вреда осуществляется в денежной форме.

Размер компенсации морального вреда определяется судом в зависимости от характера причиненных потерпевшему физических и нравственных страданий, а также степени вины причинителя вреда в случаях, когда вина является основанием возмещения вреда. При определении размера компенсации вреда должны учитываться требования разумности и справедливости.

Характер физических и нравственных страданий оценивается судом с учетом фактических обстоятельств, при которых был причинен моральный вред, и индивидуальных особенностей потерпевшего.

Исходя из изложенного и в соответствии со ст. 1, 10 Конвенции от 4 ноября 1950 года «О защите прав человека и основных свобод», ст. 18, 21, 23, 46, 47 Конституции Российской Федерации, со ст. 2, 12, 128, 151, 152, 1101 Гражданского кодекса Российской Федерации, постановлением Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 31 октября 1995 года № 8 «О некоторых вопросах применения судами Конституции Российской Федерации при осуществлении правосудия» и постановлением Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 24 февраля 2005 года № 3 «О судебной практике по делам о защите чести и достоинства граждан, а также деловой репутации граждан и юридических лиц»,

ПРОШУ СУД:

1. Признать сведения, распространенные _____ и _____ в сети Интернет на форуме федерации спортивного боулинга Центрального федерального округа России, – «все конфликтные решения приняты и.о. исполнительного директора (до утверждения президиумом он исполняет обязанности) и Президентом, причем по Уставу ФСБР они не имеют полномочий решать эти вопросы...», «проблема в данном случае в том, что «руководство», а точнее и.о. исполнительного директора с некоторого момента начал действовать вразрез с решениями ТС, хотя его должность не предполагает креатива, а призвана «обеспечивать выполнение решений руководящих органов Федерации», а также «... но политические игры тренеров выше моего понимания. И мне странно, что исполнительный директор ФСБР и тренер _____ в одном лице не понимает того, что дискредитирует себя как

человек и руководитель. _____ немало сделал для _____, я благодарен ему за это. Но то, что происходит сейчас, напоминает балаган...», не соответствующими действительности, порочащими мои честь, достоинство и деловую репутацию.

2. Обязать _____ и _____ направить в адрес Федерации спортивного боулинга России заявление с опровержением ранее распространенной ими информации, «все конфликтные решения приняты и.о. исполнительного директора (до утверждения президиумом он исполняет обязанности) и Президентом, причем по Уставу ФСБР они не имеют полномочий решать эти вопросы...», «проблема в данном случае в том, что «руководство», а точнее и.о. исполнительного директора с некоторого момента начал действовать вразрез с решениями ТС, хотя его должность не предполагает креатива, а призвана «обеспечивать выполнение решений руководящих органов Федерации», а также «... но политические игры тренеров выше моего понимания. И мне странно, что исполнительный директор ФСБР и тренер _____ в одном лице не понимает того, что дискредитирует себя как человек и руководитель. _____ немало сделал для _____, я благодарен ему за это. Но то, что происходит сейчас, напоминает балаган...»

3. Взыскать с _____ и _____ в мою пользу компенсацию морального вреда, по _____ рублей с каждого.

Приложения:

1. Копии искового заявления.
2. Квитанция об уплате государственной пошлины.
3. Копии сообщений с форума.

_____ «_» _____ года

Типовая кассационная жалоба на решение суда по гражданскому делу

В _____ областной (краевой)
суд, Верховный суд _____ республики
от _____
(ф., и., о., адрес)

КАССАЦИОННАЯ ЖАЛОБА

на решение суда по гражданскому делу

_____ 20__ г. _____ районным (городским) судом рассмотрен мой
иск к _____ (ф.и.о. ответчика)
(иск _____ (ф.и.о. истца) ко мне) о _____
_____. (содержание исковых требований)

Решением суда _____. (изложить существо постановленного судом
обжалуемого решения)

Я не согласен с решением по следующим причинам: _____
(указать какие, по мнению заявителя, судом допущены нарушения закона)
_____.

В соответствии со ст. ст. 282, 283, 286 ГПК РФ,

Прошу:

Решение _____ районного суда от _____ 20__ г. отменить (изменить),
передав дело на новое рассмотрение _____. (указать, в тот же суд или в другой
суд или по первой инстанции)

Приложение:

1. Имеющиеся дополнительные доказательства по делу.
2. Марка (квитанция) госпошлины.
3. Копии кассационной жалобы.

«__» 20__ г.

(подпись)

Комментарий:

В соответствии со ст. 283 ГПК РФ кассационные жалобы приносятся через суд, вынесший решение. Кассационные жалобы на решения судов оплачиваются государственной пошлиной в размере 50 % ставки, подлежащей уплате при подаче искового заявления (заявления по делам особого производства), а по имущественным спорам – 50 % ставки, исчисляемой исходя из оспариваемой суммы.

Государственная пошлина не взыскивается при подаче кассационной жалобы на решения суда по искам, освобожденным от уплаты судебных расходов в случаях, предусмотренных ч. 1 и 2 ст. 80 ГПК РФ. Кассационная жалоба может быть подана в течение десяти дней после вынесения судом решения в окончательной форме. Жалоба, поданная по истечении указанного срока, оставляется без рассмотрения и возвращается лицу, подавшему жалобу.

Кассационная жалоба представляется в суд с копиями по числу лиц, участвующих в деле. В необходимых случаях судья или председатель суда могут обязать лицо, подающее кассационную жалобу, представить копии приложенных к кассационной жалобе письменных материалов по числу лиц, участвующих в деле.

Типовая жалоба на неправомерные действия должностного лица (органа государственного управления)

В _____ районный (городской)

суд _____ области

(края, республики)

от _____

(ф.и.о. гражданина, подающего жалобу, адрес)

ОТВЕТЧИК _____

(орган государственного управления или должностное лицо, чьи действия обжалуются, адрес)

ЖАЛОБА

на неправомерные действия должностного лица (органа государственного управления)

«__» 20__ г. _____

(указать должностное лицо, место его работы (орган государственного управления), какие совершены действия, нарушающие права и законные интересы гражданина, подающего жалобу, время их совершения)

Неправомерные действия _____ указать должностное лицо) (орган

государственного управления)

подтверждаются следующим: _____ (указать мотивы, по которым заявитель считает действия органа государственного управления (должностного лица) неправомерными, ущемляющими его интересы)

«___» ____ 20__ г. я обратился с жалобой на эти действия к вышестоящему в порядке подчиненности _____ (указать наименование вышестоящего в порядке подчиненности должностного лица или органа)

Однако обжалуемые мною действия необоснованно признаны законными (ответ в установленный срок не дан).

На основании ст. 1–3 Закона РФ от 27 апреля 1993 г. № 4866-І

«Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»

Прошу:

Обязать _____ (должностное лицо, наименование органа государственного управления)

устранить допущенное нарушение моего права _____.

В порядке подготовки дела к слушанию истребовать материалы по моей жалобе от _____ (наименование вышестоящего в порядке подчиненности должностного лица или органа)

Приложение:

1. Ответ органа государственного управления или должностного лица, в связи с которым подана жалоба.
2. Имеющиеся письменные доказательства неправомерности действий должностного лица, органа государственного управления.
3. Копия жалобы.
4. Квитанция (марка) об уплате госпошлины.

«___» ____ 20__ г.

(Подпись)

Типовое ходатайство об истребовании доказательств в судебном процессе

В _____ (наименование суда)

Заявитель: _____ (ФИО полностью, адрес, положение в деле)

ХОДАТАЙСТВО

об истребовании доказательств

В производстве _____ (указать наименование суда или мирового судьи) находится гражданское дело № ____ по иску _____ (ФИО истца) к _____ (ФИО ответчика) о _____ (сущность исковых требований).

Юридически значимыми обстоятельствами по делу, бремя доказывания которых возложено судом на меня, являются _____ (перечислить юридически значимые обстоятельства, доказывание которых возложено судом на заявителя в порядке статьи 56 Гражданского процессуального кодекса РФ).

Для подтверждения указанных обстоятельств необходимо представить следующие доказательства _____ (перечислить наименование доказательств). Однако самостоятельно, без помощи суда, я не имею возможности представить данные доказательства _____ (перечислить обстоятельства, которые препятствуют заявителю представить в суд доказательства).

Перечисленные доказательства находятся _____ (указать где, у кого, по какому адресу находятся истребованные по ходатайству доказательства).

На основании изложенного, руководствуясь статьей 57 Гражданского процессуального кодекса РФ,

Прошу:

1. Запросить в _____ (указать, куда направлять запрос суду) доказательства _____ (привести перечень доказательств).
2. Истребованные по запросу суда документы приобщить к материалам гражданского дела № _____ по иску _____ (ФИО истца) к _____ (ФИО ответчика) о _____ (сущность исковых требований) в качестве доказательств, исследовать их в ходе судебного разбирательства.

Перечень прилагаемых к ходатайству документов (копии по числу лиц, участвующих в деле):

1. Копия ходатайства об истребовании доказательств
2. Документы, подтверждающие невозможность представить перечисленные в ходатайстве доказательства самостоятельно

Дата подачи ходатайства «____» _____ г.

Подпись заявителя: _____

Типовое исковое заявление о взыскании ущерба, причиненного неправомерными действиями сотрудника полиции при задержании

В _____ районный суд

Истец: _____ (Ф.И.О.)

адрес: _____,

телефон: _____, факс: _____,

эл. почта: _____

Представитель истца: _____ (Ф.И.О.)

адрес: _____,

телефон: _____, факс: _____,

эл. почта: _____

Ответчик: Министерство внутренних дел РФ

адрес: _____,

телефон: _____, факс: _____,

эл. почта: _____

Сумма иска: _____ рублей

Госпошлина: _____ рублей

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

о взыскании ущерба, причиненного неправомерными действиями сотрудника полиции при задержании

«____»______ г. я был задержан _____ (указать место задержания) сотрудником полиции _____ (подразделение) внутренних дел _____ (Ф.И.О.) и направлен на медицинское освидетельствование для определения наличия в организме алкоголя (наркотических веществ).

Медицинское освидетельствование, проведенное «____»______ г. в _____ (наименование медицинского учреждения) показало, что у меня в организме отсутствует алкоголь (наркотические вещества), что подтверждается _____.

«____»______ г. я обратился в суд с жалобой на неправомерное действие сотрудника полиции.

«____»______ г. Решением суда №_____ от «____»______ г. _____ суда неправомерное действие сотрудника _____ отдела (управления) внутренних дел _____, выразившееся в _____, признано неправомерным.

В результате неправомерного задержания, которое длилось в течение _____ (указать время), мне причинен материальный ущерб в сумме _____ рублей, что подтверждается _____(привести необходимые расчеты ущерба с приложением документов).

Кроме того, мне причинен моральный вред, что подтверждается _____, который я оцениваю в сумме _____ рублей.

В соответствии с п. 3 ст. 33 Федерального закона от 07.02.2011 № 3-ФЗ «О полиции» вред, причиненный гражданам и организациям противоправными действиями (бездействием) сотрудника полиции при выполнении им служебных обязанностей, подлежит возмещению в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Согласно ст. 15 Гражданского кодекса РФ лицо, право которого нарушено, может потребовать полного возмещения причиненных ему убытков.

В соответствии со ст. 1064 Гражданского кодекса РФ вред, причиненный личности или имуществу гражданина, а также вред, причиненный имуществу юридического лица, подлежит возмещению в полном объеме лицом, причинившим вред.

Законом обязанность возмещения вреда может быть возложена на лицо, не являющееся причинителем вреда.

В соответствии со ст. 16 Гражданского кодекса РФ убытки, причиненные гражданину или юридическому лицу в результате незаконных действий (бездействия) государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц этих органов, в том числе в результате издания не соответствующего закону или иному правовому акту акта государственного органа или органа местного самоуправления, подлежат возмещению Российской Федерацией, соответствующим субъектом Российской Федерации или муниципальным образованием.

В соответствии со ст. 1069 Гражданского кодекса РФ вред, причиненный гражданину или юридическому лицу в результате незаконных действий (бездействия) государственных органов, органов местного самоуправления либо должностных лиц этих органов, в том числе в результате издания не соответствующего закону или иному правовому акту акта государственного органа или органа местного самоуправления, подлежит возмещению. Вред возмещается за счет соответственно казны Российской Федерации, казны субъекта Российской Федерации или казны муниципального образования.

В соответствии со статьей 151 Гражданского кодекса РФ, если гражданину причинен моральный вред (физические или нравственные страдания) действиями, нарушающими его личные неимущественные права либо посягающими на принадлежащие гражданину другие нематериальные блага, а также в других случаях, предусмотренных законом, суд может возложить на нарушителя обязанность денежной компенсации указанного вреда.

На основании вышеизложенного и в соответствии с п. 3 ст. 33 ФЗ «О полиции», ст. 15, 16, 151, 1064, 1069 ГК РФ, ст. 23 (24), 131, 132 ГПК РФ

ПРОШУ:

Взыскать с ответчика в мою пользу в счет возмещения ущерба, причиненного неправомерными действиями сотрудника полиции, сумму в размере _____ (_____) рублей, а также сумму причиненного мне морального ущерба в размере _____ (_____) рублей.

Приложение:

1. Копии искового заявления в соответствии с количеством лиц, участвующих в деле.
2. Решение суда с признанием действий сотрудника полиции при задержании неправомерными.
3. Доверенность представителя от «___» ____ г. № _____.
4. Документы, подтверждающие обстоятельства, на которых истец основывает свои требования, копии этих документов для лиц, участвующих в деле.
5. Доказательства отказа ответчика от удовлетворения требований истца.
6. Квитанция об уплате госпошлины.
7. Расчет взыскиваемой денежной суммы, подписанный истцом, его представителем, с копиями в соответствии с количеством лиц, участвующих в деле.

«___» ____ г.

Истец (представитель истца): _____ / _____ / (подпись) (Ф.И.О.)

Комментарии:

1. При цене иска, не превышающей пятидесяти тысяч рублей, в качестве суда первой инстанции спор рассматривает мировой судья (пп. 5 п. 1 ст. 23 ГПК РФ), свыше пятидесяти тысяч рублей – в качестве суда первой инстанции спор рассматривает районный суд (ст. 24 ГПК РФ).

2. В соответствии с п. 3 ст. 158 Бюджетного кодекса РФ главный распорядитель средств федерального бюджета (бюджета субъекта РФ, бюджета муниципального образования) выступает в суде соответственно от имени Российской Федерации, субъекта РФ, муниципального образования в качестве представителя ответчика по искам к Российской Федерации, субъекту РФ, муниципальному образованию о возмещении вреда, причиненного физическому лицу в результате незаконных действий (бездействия) государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц этих органов, по ведомственной принадлежности, в том числе в результате издания актов органов государственной власти, органов местного самоуправления, не соответствующих закону или иному правовому акту.

Жалоба на неправомерные действия призывной комиссии

В _____ (наименование суда)

Заявитель _____,
проживающий по адресу _____

Заинтересованное лицо: Призывная комиссия
_____ (наименование, адрес и телефон призывающей комиссии)

**Жалоба
на неправомерное решение призывающей комиссии**

«__» 20 г., проходя призывающую комиссию, я заявил, что несение воинской службы противоречит моим убеждениям, и в соответствии со ст. 59 ч. 3 Конституции РФ я имею право на её замену альтернативной гражданской службой. Призывающая комиссия отказалась мне в моей просьбе и призвала меня на военную службу.

Прошу суд отменить решение призывающей комиссии, так как оно противоречит закону и нарушает мои конституционные права.

Дата _____ Подпись _____

Рекомендуемая литература

1. Конституция Российской Федерации. – М.: Юрид. литература, 1993. – 94 с.
2. Всеобщая декларация прав человека 1948 г. // Российская газета. 1995. – 5 апреля. № 67.
3. Закон РФ «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» от 27.04.1993 № 4866-1, с изм. и доп. от 15 ноября 1995 г.
4. Гражданский кодекс Российской Федерации. Закон от 26 января 1996 г. № 14-ФЗ.
5. О рассмотрении судами жалоб на неправомерные действия, нарушающие права и свободы граждан. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 21 декабря 1993 г. № 10.
6. Жалобы и обращения граждан. Как написать заявление, на которое последует положительный ответ // Кировский вестник. № 24. – Киров, 2013 г.
7. Плещаков А.М. Фальсификация доказательств в гражданском деле: незаконные способы представления и уголовная ответственность // Законодательство и экономика. – 1997. – № 9–10.
8. Юридическая энциклопедия / под ред. М.Ю. Тихомирова. – М.: 1997. – 526 с.
9. Гольданский Г.Р. ЖЭУ. Не так и страшен чёрт, как нам его малютят. – Саратов. ПРИО ДОМ, 2012. – 235 с.
10. Юрьев С. О некоторых аспектах возмещения вреда, причинённого неправомерными действиями налоговых инспекций // Хозяйство и право. – 1998. – № 5. – С. 83–88.
11. Яковлева О.А. Как защитить ваши экологические права. Руководство для граждан и неправительственных организаций // Зелёный мир. – 1997. – № 6. – С. 6–15.