

Гражданские технологии

Список

Консультирование
Информирование
Распространение изданий
Просвещение
Обучение
Митинг
Пикет
Экспертиза
Контроль
Опрос, анкетирование
Горячая линия
Исследование
Сбор подписей
Бойкот
Переадресация звонков
Массовая акция
Обращение в контролирующие органы
Судебная защита
Переговоры
Коалиции
Ассамблеи

Типы

Привлечение внимания
Изучение проблемы
Консолидация, объединение, демонстрация единства и силы
Согласование интересов
Завершение

Шаблон описания технологии

- Название
- Краткое описание (суть, отличительные признаки)
- Результаты
- Требуемые ресурсы
- Условия и ограничения применения
- Нормативное регулирование
- Основные ошибки и причины неудач
- Наиболее частое использование
- Место в общей кампании (привлечение внимания, исследование проблемы, согласование интересов, завершение)
- Пошаговая схема (последовательность действий)
- Примеры и ремарки

Экспертиза

Краткое описание

Комплексное научное исследование специалистами проблемы по заказу общественности.

Результаты

Письменный отчет, который должен быть объективным и составлен квалифицировано для предупреждения обвинений в непрофессионализме и предвзятости.

Резюме, которое должно в понятной для всех форме представлять результаты экспертизы, показывая их важность и значимость для общества или отдельных групп.

Требуемые ресурсы

Эксперты (в ряде случаев это может быть «обычный» человек, если используются простые или детально описанные методики экспертизы)

Исходные данные для исследования

Каналы для распространения отчета среди специалистов и резюме – среди всех заинтересованных.

Условия и ограничения применения

Эксперты должны быть непредвзятыми и независимыми, иначе что не всегда возможно
Экспертиза должна давать внятные результаты, которые можно описать в нескольких предложениях.

Нормативное регулирование

Основана на Конституции РФ.

Упоминается в ФЗ «Об охране окружающей среды», Градостроительном Кодексе РФ, Земельном Кодексе РФ.

ФЗ «Об экологической экспертизе» содержит регулирование общественной экологической экспертизы.

При проведении экспертизы следует придерживаться правил, установленных для соответствующей отраслевой экспертизы, например, при общественной экспертизе градостроительной документации следует использовать Положение о проведении государственной экспертизы и утверждении градостроительной, предпроектной и проектной документации в РФ, утвержденное постановлением Правительства РФ от 27 декабря 2000 г. N 1008.

Для создания собственных правил проведения экспертизы могут быть использованы нормы Гражданского-процессуального Кодекса РФ (ст. 18, 79, 82-87) и ФЗ «О государственной судебно-экспертной деятельности в РФ»

Основные ошибки и причины неудач

Эксперты не обладали необходимой квалификацией и отчет не смог устоять под критическими замечаниями.

Эксперты были обвинены в предвзятости, зависимости.

Результаты не были адаптированы для понимания широкими слоями заинтересованных лиц.

Результаты не были достаточно яркими и интересными, чтобы на них обратили внимание, в т.ч. СМИ.

Отчет и резюме не удалось распространить, о них никто не узнал.

Наиболее частое использование

Экспертиза письменных документов: нормативных актов и проектов (строительства, реорганизации и пр.)

Место в общей кампании

Привлечение внимания, исследование проблемы.

Пошаговая схема (последовательность действий)

1. Определение целей, достижимых с помощью экспертизы, т.е. не целей экспертизы, а того, чего с помощью ее проведения хотелось бы добиться.
2. Выявление желаемого результата экспертизы, который мог бы помочь добиться цели, например, «экспертиза показала, что план развития района составлен без учета фактора старения населения»
3. Составление предварительного плана использования результатов: проведение пресс-конференций, рассылка отчета по органам власти и общественным организациям, издание буклетов.
4. Поиск специалиста, по возможности независимого и с квалификацией, не вызывающей нареканий.
5. Согласование со специалистом предмета и цели экспертизы.
6. Выявление необходимых для экспертизы ресурсов: дополнительная информация, дополнительные эксперты, специальные исследования и пр.
7. Выяснение возможности получить все необходимые ресурсы.
8. Согласование с экспертом итогового технического задания с указанием сроков и формы предоставления отчета.
9. Работа эксперта.
10. Обсуждение отчета среди своих.
11. Подготовка резюме, которое должно с одной стороны быть научно корректным, с другой стороны привлекать внимание, быть образным, показывать как результаты экспертизы затрагивают интересы целевой аудитории.
12. Распространение отчета и резюме.

Примеры и ремарки

Деловая игра «Спектр общественных действий - Мы знаем, как это делать»

Описание этапов

Управляем временем

15.00-15.15. Введение в деловую игру. Деление на группы

15.15-16.15 Работа по группам с предложенным учебным кейсом.

16.15 - 17.00 Презентация групп. Составление «карты нарушения прав горожанина» по кейсус

Соблюдаем правила

- Делимся на группы. На группы делит ведущий.
- Получаем вводную о том, нарушением какой группы прав Вы будете заниматься. «Отрасль» прав «прикрепляется» к группе методом жеребьевки. Что выпало - то выпало.
- Получаем описание ситуации. Читаем. Задаем короткие вопросы на понимание ведущему.
- К местам групповой работы Вас проводят организаторы.
- Группа должна:
 - Проанализировать ситуацию на предмет нарушения соответствующих прав.
 - Понять, чьи права нарушены, и кто именно является источником нарушения прав.
 - Аргументировать свою позицию
 - Подготовить предварительную гипотезу о нарушениях иных прав, которые Вам бросились в глаза (пригодится при анализе презентаций других групп)
 - В случае необходимости обращаться за консультацией к любому эксперту, свободному в данный момент
 - Не реагировать бурно, если эксперты подойдут к Вам понаблюдать за работой группы. Они тоже люди – и им интересно.
 - Подготовить презентацию по результатам работы группы. Т.е. написать опорную информацию: Чьи права дискриминированы? Кто их нарушает? О каких правах идет речь? Почему Вы думаете, что они нарушены? Как именно они были нарушены?
 - Выбрать одного выступающего. Или несколько – но тогда следите за временем.
- Технология выявления нарушенных прав и их защиты – вещь и простая, и сложная. Не увлекайтесь скрупулезным прочтением справочного материала, но обращайте все же на него внимание. Ваш персональный опыт и прослушанный Вами краткий обзор – достаточное условие для того, чтобы нарисовать картину нарушенных прав «крупными мазками». Это только игра.
- Презентация Вашей группы занимает 7 минут.
- Еще по две минуты дается другим группам, чтобы задать вопросы и дать комментарии. Именно здесь пригодятся Ваши гипотезы про нарушение иных прав. Отнеситесь к этому максимально серьезно .
- У Вас будет возможность высказать как согласие, так и несогласие с тем, что будет говориться.
- У нас будут проходить референдумы. Референдум – это процесс индивидуального голосования (не перепутайте конверты и листы). В нужный момент ведущий все объяснит. Голосовать можно как при помощи рук, так и вооружившись ножницами.
- Мнение организаторов, ведущих, говорящих, и молчавших может не совпадать. Это нормально.

Учебная ситуация для обсуждения

После событий в Беслане один небольшой южный город лихорадило.

Состоялся казачий сход, который потребовал, чтобы власть и люди «всем миром» решали проблему предотвращения террористических актов.

Казаки считали, что действия, производимые «обществом», сейчас и предпочтительнее и успешнее, поскольку «от народа не обидно». Поэтому они обратились к семьям, проживающим в городе, предложив каждой оберегать себя и свой город:

- Следует задавать дополнительные вопросы незнакомым прохожим на улице и сообщать о кавказцах «куда следует»
- Можно объяснить девушкам, что сейчас не время межнациональных браков, а то в городе появилось слишком много молодых кавказских мужчин, к которым к тому же приезжают родня и друзья. А уследить, друг он или террорист, когда его никто не знает, трудно. И вообще, отцам и матерям нужно внимательней следить за тем, с кем общаются дети.
- Надо, чтобы мужчины организовали казачьи патрули и патрулировали город.
- Иногородние машины в город пускать только, если они везут то, что «у нас не растет», а то на рынке от кавказцев «не протолкнуться».

При этом казаки заявили, что не все выходца с Кавказа – террористы. Например, в городе довольно многочисленна армянская диаспора. Но из-за того, что общепринято мнение, что террористы выходят из среды мусульманских народов Кавказа, у граждан армянской национальности в силу характерных особенностей внешности стали возникать проблемы на почве бытового национализма. Казаки предложили русским семьям дойти до своих соседей армян и объяснить, что они их в обиду не дадут. А для того, чтобы попусту «своих кавказцев» не задерживали на улице, нужно раздать казачьим патрулям списки жителей. А еще лучше обратиться к лидерам армянской диаспоры с предложением изготовить специальные значки (знаки), которые можно было бы раздать лицам армянской национальности для постоянного ношения, чтобы горожане знали, что они не имеют к террористам отношения.

С другой стороны казаки считали, что власть должна сделать все, что можно, чтобы защитить школы.

В Департаменте образования города была создана специальная комиссия, которая разработала систему мероприятий, в том числе:

- установление «тревожной кнопки» во всех образовательных учреждениях города;
- установление поста охраны на входе в образовательное учреждение;
- введение «паспорта учащегося» для всех учеников школы;
- установление системы централизованного выбора поставщиков услуг для образовательных учреждений;
- установление запрета на сдачу помещений школы в аренду;
- массовые школьные мероприятия (концерты, собрания, дискотеки, вечера встречи и т.п.) проводятся по согласованию с органом управления образования, родительским советом школы и органами внутренних дел города. Обязательным условием выдачи разрешения является обеспечение дежурства родителей и обязательство не приглашать в школу посторонних (т.е. детей, обучающихся в других образовательных учреждениях).

В Департамент образования обратился Председатель Совета южного казачества, который предложил обеспечить охрану всех школ города при условии, что в школах будет введен обязательный предмет «История и традиции казачества южного региона». Решили провести эксперимент в десяти школах города.

Через 1,5 месяца была проведена проверка выполнения мероприятий. Выяснилось следующее:

1. Органы вневедомственной охраны снизили расценки для установки тревожных кнопок в школе. Большинство школ собрали деньги на кнопки с родителей, объяснив это отсутствием в бюджете необходимых сумм.

2. Анализ ситуации с охраной выявил следующее: Посты охраны организованы в 87% школ города. В тех школах, в которых стационарные посты не установлены, обязанность обеспечить охрану школы закрепляется за конкретным сотрудником образовательного учреждения, который несет персональную ответственность за обеспечение порядка. В остальных школах заключены договоры либо с конкретным лицом (вахтером), либо с охранным предприятием, в том числе, расположенным в других регионах. Оплата производится наличными средствами, деньги собираются с родителей. В школах, где охрана осуществляется казаками, участились конфликты между детьми разных национальностей. Часть школьников отказывалась посещать уроки истории казачества, мотивируя это тем, что на уроках преподаются православные ценности.

По итогам проверки был издан приказ Департамента, в соответствии с которым:

- запрещается привлечение охраны по «вахтовому методу» (т.е. из других городов, даже если они предлагают более выгодные финансовые условия);

- договор может заключаться только с охранной организацией имеющей лицензию.

Привлечение частных лиц (вахтеров) для охраны запрещено. До заключения договор должен пройти экспертизу в органе управления образованием;

- стоимость услуг охраны для родителей не должна превышать 30 рублей за каждого ребенка в месяц. При более высоких расценках оплата должна производиться за счет спонсоров. Плата за охрану должна вноситься официально, через учреждения банка;

3. Паспортизация проведена во всех школах города. Возникла проблема с тем, что дети теряют паспорта или забывают их дома. В связи с этим возникают конфликты с охраной, которая непускает и не выпускает детей без паспорта. Чтобы заставить детей относиться к паспорту более серьезно, было решено установить штраф за утрату паспорта в размере 2000 рублей.

4. Почти во всех школах были расторгнуты договоры аренды, в соответствии с которыми в помещениях школ размещались предпринимательские организации (магазины, аптеки, мебельные салоны, курсы иностранных языков и др.). В некоторых школах предприниматели не согласились на расторжение договора. Между ними и охраной стали возникать конфликты.

5. В целях борьбы с «телефонным терроризмом» было издано распоряжение, в соответствии с которым в здании школы запрещается пользоваться мобильными телефонами. Кроме того, все звонки, которые производятся из имеющихся в школе телефонов-автоматов, автоматически записываются.

Помимо этого в городе также появились новые явления:

- Город патрулировали добровольная казачья дружина. И по слухам был случай, когда юноша азербайджанец ради эксперимента попросился к казакам для совместного дежурства. Юношу легко побили, чтобы не надемехался.
- По инициативе армянской общины в местных газетах были опубликованы несколько статей и очерков, где разъяснялось, что армяне не мусульмане.
- В городе упорно циркулировали слухи о некоей невесте, которой родители не разрешили выйти замуж за ингуша. Девушка не вынесла разлуки с любимым и бросилась в реку. Знающие же люди утверждали, что на самом деле девушка забеременела, а ингушский молодой человек не хотел жениться. Поэтому семья девушки с привлечением соседей и казачьего старшины поговорила с предпринимателем, у которого работал молодой человек и хозяйкой, у которой он снимал квартиру. Молодой человек остался без работы и без квартиры. И он уехал. А девушку отправили к родне подальше от позора.

Словом, город стал другим.

Технологии гражданской деятельности

Справочные материалы

Опыт применения гражданских технологий в реализации межрегиональных и региональных партнерских проектов гражданских организаций

Проблема эффективного диалога представителей общественных секторов – это и проблема «качества» участников, как ответственных и компетентных партнеров.

После этапов гражданских подвигов, гражданских поступков наступил период гражданской деятельности. Его основным содержанием является (помимо присутствующих подвигов и поступков) ответственная воспроизводящаяся постоянная деятельность общественных организаций. Эта деятельность может носить сервисный характер, обслуживая интересы своих членов с неизменным достаточным качеством. А может решать проблемы общегражданского характера, в т.ч. давления на власть или переговоров с ней с целью ее цивилизования в сторону защиты прав и свобод человека и гражданина. Одним из условий воспроизведения гражданской деятельности является применение гражданских технологий, таких как гражданские переговоры, гражданская экспертиза, общественный контроль, гражданские дискуссии, гражданский заказ и т.п.

В последнее время появились примеры успешного применения этих новых гражданских технологий. Они тем более действенны, что происходят в рамках кооперации, совместной деятельности гражданских организаций. И сама гражданская кооперация (в разнообразных формах) может быть рассмотрена как гражданская технология.

Гражданская кооперация как технология общественного взаимодействия имеет разнообразные формы и в этой связи предполагает базовые требования к НКО, вступающим в кооперацию.

Первым и наиболее распространенным видом гражданской кооперации является экспертное взаимодействие организаций. Представители разных НКО часто делегируют своих членов в различного рода совместные рабочие группы, экспертные советы, штабы по подготовке разных мероприятий и т.д. Для достижения наибольшего эффекта данного взаимодействия необходимо, чтобы в организациях на самом деле были эксперты - специалисты, могущие изложить аргументированную позицию, отражающую интересы той или иной общественной группы, причем таким образом, чтобы эта позиция была понятна обществу в целом, а не только представителям собственной организации.

Достаточно часто некоммерческие организации используют субконтрактное взаимодействие. В этом случае одна из организаций приглашает другую осуществить какую-нибудь деятельность в ограниченном времени с четко понятым результатом: провести семинар, организовать обсуждение «круглого стола», выполнить специализированное исследование и т.п. Для этого вида кооперации крайне важно, чтобы НКО на самом деле могли осуществлять данную деятельность «профессионально», т.е. качественно, в оговоренные сроки и с результатом, представленном в удовлетворяющей форме. Т.о. для развития данного взаимодействия имидж организации в сообществе на самом деле должен соответствовать ее компетенции, включая ключевую компетенцию.

Проектное взаимодействие, как вид гражданской кооперации, предполагает совместное выполнение организациями отдельного проекта. Иногда ограничениями для такого партнерства выступают разная деловая и проектная культура партнерских организаций. Чрезвычайно важен также одинаковый или более-менее близкий уровень обеспечивающих процессов (делопроизводства и документооборота в организации, бухгалтерского и информационного обеспечения и т.п.)

Сетевое взаимодействие НКО также может быть рассмотрено в качестве отдельной формы гражданской кооперации. При этом для эффективного развития сетей организаций

именно как кооперационного взаимодействия крайне важны а) доверие центрам принятия решений, в т.ч.в отношении к общим ресурсам, б) субсидиарность и распределенность в деятельности и историях успеха, а также в) отчетливый вектор «депровинциализации» в любой деятельности.

Наконец существуют коалиции и ассамблеи как вид «межораслевого» гражданского взаимодействия НКО. Чрезвычайно важно создавать условия, при которых тактические коалиции превращались бы в стратегические, что серьезным образом усиливало бы «вес» гражданских организаций при проведении переговоров с властью или бизнесом. Для этого необходимы специальные меры по формированию и взаимному освоению технологий защиты прав «не своей» или не только своей аудитории. Иными словами выработки таких технологий, которые позволяют, скажем, обществу потребителей помочь, например, беженцам в получении ими доступа к предусмотренным законодательством социальным благам, или экологической организации - принять меры к обеспечению гражданского контроля предоставления жилищных льгот и субсидий малоимущим, и т.п.

На примере проекта Фонда «Народная ассамблея» «Преодоление административных барьеров в социальной жизни как инструмент борьбы с бедностью» можно рассмотреть конкретную практику применения российскими НКО в регионах РФ методик и гражданских технологий, успешно опробованных в реализации pilotных региональных проектов и позволяющих широкой сети НКО осуществлять деятельность по содействию различным категориям граждан в преодолении административных барьеров в социальной жизни.

В пяти регионах России - Пермской, Воронежской, Пензенской и Ростовской областях и в Красноярском крае в феврале–мае 2004 года – были реализованы pilotные проекты по формированию региональных партнерств НКО по преодолению административных барьеров в социальной сфере.

Координаторами региональных проектов стали разнотипные организации гражданского общества: в Пензенской области – ассоциация потребителей, в Воронежской области и Красноярском крае - региональные отделения «Мемориала», в Пермской области - общественная организация поддержки малого предпринимательства, в Ростовской области – Союз «Женщины Дона». Специфика организаций и их ключевая компетенция внесли своеобразие в реализацию каждого из проектов. Вместе с тем можно с уверенностью констатировать, что в ходе их реализации были сформированы региональные партнерства НКО, готовых и осуществляющих совместную программную деятельность по гармонизации социальной сферы в общественных интересах.

Основные итоги реализации pilotных проектов:

- Были созданы 5 региональных партнерств из 24 организаций, которые фактически стали штабами кооперационной деятельности по преодолению административных барьеров в социальной сфере в регионах.
- В проведении мероприятий в регионах участвовало более 40 местных экспертов. Все работы в регионах обеспечивались методической, информационной, юридической, управлеченческой, переговорной и экспертной поддержкой со стороны проекта, в которых участвовали Институт экономики города, коллегия адвокатов «Сила Права», ИНП «Общественный договор», а также привлеченные эксперты из КонфОП.
- Методики, разработанные в первой фазе проекта, были презентованы и обсуждены на 17 дискуссиях круглого стола (в т.ч. в 4 региональных центрах и в 13 малых городах, селах и районных центрах). В обсуждениях приняли участие более 220 активистов НКО, 130 представителей органов государственной власти и местного самоуправления, в т.ч. 14 депутатов, 90 журналистов, 40 экспертов.

- С помощью партнеров из Института экономики города, КонфОП, ИНП «Общественный договор», привлеченных экспертов и адвокатов 75 активистов НКО в регионах были обучены методам оказания индивидуальной консультативной, юридической, правозащитной помощи бедным, имеющим право на получение государственных социальных благ, но лишенным доступа к этим благам. Далее региональные партнеры с помощью полученных методик в свою очередь проводили обучение для активистов муниципальных общественных организаций. Таким образом, было обучено еще 104 человека.
- 11 экспедиций гражданской взаимопомощи были организованы региональными партнерами в конкретные города и села 5 областей. Помимо круглых столов, встреч с представителями органов социальной защиты, прошли также 7 тематических лекций для слушателей местных учебных заведений, 5 встреч в редакциях местных газет, 14 тематических лекций-бесед для отдельных категорий граждан.
- Во время экспедиций гражданской взаимопомощи, а также в ходе их подготовки, экспертами региональных партнерств было проконсультировано более 650 человек. Им была оказана юридическая помощь в отстаивании своих прав при получении различного рода социальных услуг: льготы, субсидии, медицинская помощь и пр. Среди обратившихся были все категории населения: инвалиды, ветераны, работающие, пенсионеры, потомки репрессированных и др.
- Около 50 библиотек (в т.ч. поселковые) получили комплекты методических брошюр, разработанных в ходе первой фазы проекта. Библиотеки организовали 11 тематических книжных выставок для читателей по тематике проекта.

Региональные партнерства некоммерческих организаций помимо конкретной работы с гражданами договорились и начали осуществление целого спектра общественных инициатив и иной деятельности, формирующей новый практический подход общественных организаций к увеличению доступности социальных услуг.

Так в Пермской области ПОБО «Хоспис» с партнерами начало исследование барьеров при получении социальных сервисов онкологическими больными. В г.Березники общества инвалидов по разным заболеваниям (3 организации) назвало своим приоритетом дистанционное получение сервисов, эти организации будут добиваться от властей реализации своего права не обращаться лично за подачей и получением документов, а делать это по почте. Гражданские переговоры с властью предполагается провести в апреле 2004 года во время ярмарки социально-культурных проектов.

В Пензенской области инициировано проведение гражданских экспертиз, в т.ч. по согласованию с Советом ректоров ВУЗов по доступности для молодежи из сельской местности мест в общежитиях ВУЗов. Готовится проект публикации «Черного списка» муниципальных жилищных контор, не обеспечивающих права потребителей данных услуг.

Красноярский «Мемориал» в составе краевой Ассоциации правозащитных организаций создают пул заинтересованных НКО для реализации прецедентных судебных исков в сфере прав на доступное социальное обслуживание и т.п.

Наконец, был реализован межрегиональный проект по созданию совместного справочника «Простые советы по получению социальных услуг». Организации и их партнеры определили поле основных вопросов, с которыми обращаются к ним граждане, столкнувшиеся с проблемами в социальной сфере. Эти вопросы вместе с простыми практическими ответами на них и составили информационный ресурс «Простых советов» (более 250 советов), который размещен на сайте CIVITAS и продолжает пополняться.

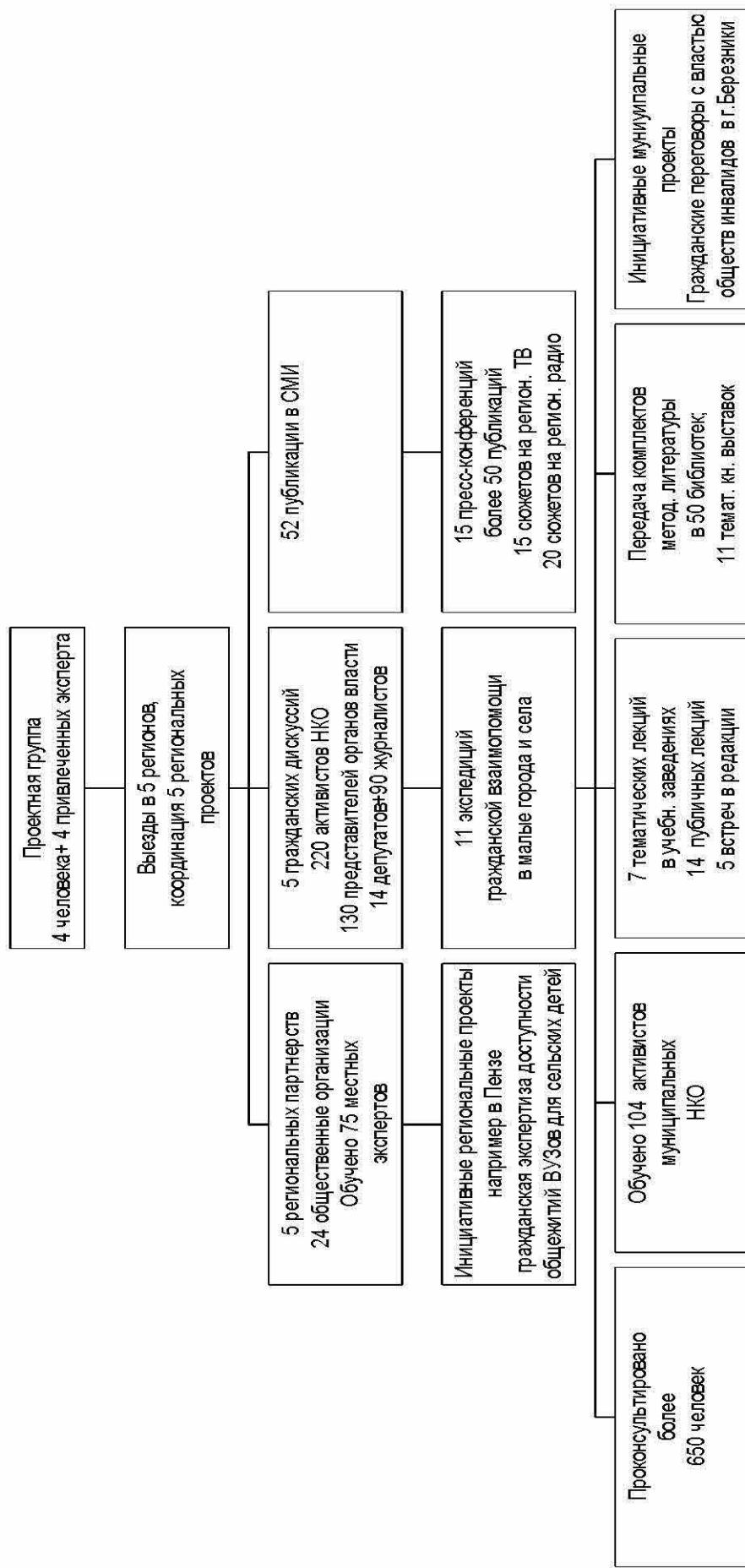
Таким образом, в рамках проекта были реализованы следующие технологии:

- экспедиции гражданского взаимодействия - выездная кооперационная деятельность, формирующая территориальные межотраслевые партнерства НКО и обеспечивающие передачу нового опыта и ноу-хау «из рук в руки»;
- «каскадная технология» обучения и информирования активистов НКО, при котором обученные становятся тренерами для других НКО (см. рисунок 1);
- многообразие консультационной и информационной деятельности в отношении конкретных людей, испытывающих проблемы с административными барьерами в социальной сфере;
- формирование межрегиональной информационной инфраструктуры (справочные ресурсы, электронные библиотеки методической литературы и т.п.), позволяющей повышать возможности активистов НКО в деятельности по преодолению административных барьеров и в целом увеличивать сервисность гражданских организаций;
- локальные гражданские переговоры по снижению отдельного административного барьера, проводящиеся коалицией НКО в муниципалитете, сопровождаемые консультационной и информационной поддержкой на федеральном и региональном уровне и т.п.
- формирование общественного заказа на реформу социальной сферы и преодоление бедности, провозглашенные российским правительством приоритетными задачами ближайших лет
- разработку правил объективных, эффективных, вызывающие доверие гражданского общества анализа и мониторинга реформаторской деятельности правительства в социальной сфере.

В целом, проект обеспечивал высокую операциональность и практическую полезность кооперационной деятельности НКО, снимал «конкуренцию» между гражданскими организациями, осуществлявшими общую деятельность на новом поле, создавал триггерность региональной деятельности по преодолению административных барьеров в социальной сфере и формировал сеть «реальных историй успехов».

Рисунок 1

**Гражданские каскады в проекте
«Преодоление административных барьеров в социальной жизни как инструмент борьбы с бедностью»
февраль-май 2004 г**



ТЕХНОЛОГИЯ ОБЩЕСТВЕННОЙ ЭКСПЕРТИЗЫ

Основными направлениями общественной экспертизы являются: экономические, экологические, социальные, законодательные, психологические и другие аспекты деятельности власти.

Если говорить о функции общественной экспертизы, то можно выделить следующие пять аспектов деятельности общественности, в фокусе внимания которой находятся властные решения и их последствия для населения:

- просветительский,
- аналитический,
- прогнозный,
- согласующий,
- корректирующий.

Основной целью общественной экспертизы является вовлечение общественности в процесс анализа, оценки, прогнозирования последствий деятельности основных институтов государства и общества и ее участие в социальном контроле над результатами этой деятельности.

Технология общественной экспертизы подразумевает следующие шаги:

1. Мотивация общественности к проведению общественной экспертизы. (На этом этапе общественная организация актуализирует проблему, которая должна стать объектом экспертизы, в сознании сообщества).
2. Анализ общественного мнения населения по выявленной проблеме.
3. Получение официального решения органа власти по заявке НКО на проведение общественной экспертизы.
4. Создание общественной группы активистов, заинтересованных в проведении общественной экспертизы.
5. Обучение активистов.
6. Создание экспертной группы с привлечением опытных независимых профессионалов.
7. Проведение программных мероприятий в рамках общественной экспертизы. (Общественные слушания, конференции, сходы граждан и т. д.)
8. Принятие итогового решения (заключения) по результатам общественной экспертизы.
9. Социальный контроль за выполнением решения (в том числе и органами власти).

Прежде всего, необходимо отдавать себе отчет, что для проведения экспертизы необходимо наличие:

1. Законодательной базы для проведения общественной экспертизы или готовность власти к сотрудничеству с общественными организациями по проведению общественной экспертизы. Также желателен опыт (позитивный или негативный) проведения общественной экспертизы в регионе.
2. Успешно работающих региональных общественных организаций.
3. Объекта общественной экспертизы, т. е. выявленных социально-экономических проблем, затрагивающих широкие слои населения.

Соответственно понятно, что основные затруднения в организации и проведении общественной экспертизы будут связаны со следующими причинами:

- Недостаточно разработанная законодательная база.
- Отсутствие знаний и опыта в области проведения общественной экспертизы у НКО.
- Проблема привлечения экспертов.
- Неумение НКО взаимодействовать со СМИ в области общественной экспертизы.
- Недостаточное владение НКО технологиями и формами вовлечения общественности и населения в общественную экспертизу.

(ж-л «Пчела», №1 (45), 2004 г)

О ГРАЖДАНСКОЙ ЭКСПЕРТИЗЕ (УСПЕШНЫЙ РЕГИОНАЛЬНЫЙ ОПЫТ)

6 апреля 2002 года в Перми представителями трех Ассамблей - Московского Круглого стола неправительственных организаций "Народная Ассамблея", Санкт-Петербургской "Гражданской Ассамблей" и "Пермской ассамблей" - была подписана так называемая Пермская декларация - документ, в котором обобщены основные принципы устройства и функционирования гражданской ассамблеи - нового типа общественных объединений, представляющего собой открытое партнерство неправительственных организаций, нацеленное на решение конкретных общественно значимых проблем путем переговоров и конструктивного взаимодействия с представителями власти.

Принцип гражданской экспертизы, признанный и подтвержденный организациями гражданского общества, входящими в ассамблеи, сформулирован в Пермской декларации следующим образом: "Организации гражданского общества имеют право на доступ к проектам решений органов государственной власти и местного самоуправления, затрагивающих права и свободы граждан, и их открытое обсуждение. Обязанность органов государственной власти и местного самоуправления - учитывать результаты гражданской экспертизы при доработке и принятии решений".

На протяжении 2002 - 2003 годов члены Пермской ассамблеи осуществили ряд гражданских экспертиз не только отдельных готовящихся и реализованных властных решений, но и комплексные гражданские анализы интегральных региональных проблем.

Предметом экспертизы являлась оценка состояния отдельных сфер социально-экономического развития Пермской области, на которые направлено целенаправленное воздействие ассамблейных организаций, либо привлекших внимание этих организаций потенциальным нарушением прав граждан на участие в решении проблемы.

Методы проведения экспертизы были различными. Это мог быть анализ, проведенный экспертами организаций, входящих в Пермскую ассамблею и в сфере их "отраслевого" интереса или заказы профессиональным независимым экспертам от имени членов ассамблеи экспертной оценки проблем, на которые обратили внимание инициативные группы организаций, не входящих в Пермскую ассамблею. В ряде случаев это были кооперативные проекты совместной аналитической исследовательской работы, а иногда это был гражданский эксперимент (натурное обследование), поставленный одной организацией.

Но во всех случаях это была гражданская экспертиза. Т.е. ведущаяся от имени гражданских организаций - сознательно и активно реализующих права и обязанности в отношении управления общественным развитием. Это была гласная публичная экспертиза, привлекающая внимание общественности и приглашающая к диалогу по ее результатам все заинтересованные стороны. Она велась не на государственные средства. И, наконец, она всегда заканчивалась переговорами с властью с целью

- формирования конструктивного взаимодействия в решении проблемы в интересах жителей Пермской области,
- реализации основного принципа: "Общество - заказчик деятельности государственной власти",
- а также для "цивилизования" власти, более "тонкой настройки" ее деятельности на реализацию прав всего населения, отдельных его слоев и прав человека.

Таким образом, в процессе гражданской экспертизы реализовывались и остальные принципы "Пермской декларации".

Среди примеров успешной деятельности по реализации гражданской экспертизы:

- Гражданская экспертиза доступности социальных сервисов в г. Перми
- Гражданская экспертиза доступности для инвалидов городской среды жизнедеятельности
- Гражданская экспертиза доступности для инвалидов социально-значимых объектов (натурные обследования)
- Демонстрационные акции гражданской экспертизы. Пример реализации акции "Город доступен всем"
- Гражданская экспертиза региональной системы помощи детям и семье для предупреждения социального сиротства
- Проект "Экспертный патронаж гражданских инициатив"
- Гражданская экспертиза правил содержания животных на улицах г. Перми

ОБЩЕСТВЕННАЯ ЭКСПЕРТИЗА В ИНТЕРНЕТЕ

http://www.prpc.ru/library/civ_04/index.shtml - издание открытого партнерства «Пермская Ассамблея» - «Гражданская экспертиза – пермский опыт» о технологиях и методах проведения гражданской экспертизы на примере нескольких успешно осуществленных проектов.

http://www.strategy-spb.ru/Koi-8/Proekt/konference/otkr_vlasti/expert.htm - проект положения о профессионально-общественной экспертизе в городе Красноярске, при этом под профессионально-общественной экспертизой понимается форма непосредственного участия граждан в осуществлении городского самоуправления путем проведения открытого исследования какого-либо вопроса, касающегося общественно значимых проблем города, и его обсуждение и оценка.

<http://www.svoboda.org/programs/sp/2000/sp.122300.asp> - интернет-версия спецпрограммы радио "Свобода" "О российском институте "Общественная экспертиза" за 22.12.2000 г., ведущий - Людмила Алексеева.

<http://www.smi.ru/01/10/29/55452.html> - статья Сергея Митрофанова "Общественная экспертиза судебной реформы" от 29 октября 2003 года, публицистический материал, содержащий критический взгляд на имеющееся социальное явление.

<http://tocich.ru/article.php?sid=101> - статья "Развитие общественной экологической экспертизы в России - 2000 г.", сетевой ресурс Rocich.ru.

<http://ecolife.org.ua/education/apress/exptoday/g11.html> - общественный экологический интернет-проект Ecolife, статья "Общественная экологическая экспертиза: вчера, сегодня, завтра".

<http://pravo.org.ru/direct/zv/laws/09.htm> - проект Положения о независимой общественной экспертизе социально-экономических программ и проектов муниципалитета г. Новосибирска, подготовленный юристом ОО "Правовое общество" М. Басалаевым, а по адресу [http://www.ksdi.ru/right/2002_61_62\(1-2\)/svetacheva_1_2.html](http://www.ksdi.ru/right/2002_61_62(1-2)/svetacheva_1_2.html) можно познакомиться с рассказом о тщетных попытках новосибирцев сделать свой город "прозрачным".

<http://cpoi.kaliningrad.ru/index.php/3sector/028/obshest28> - проект Закона "Об общественном обсуждении нормативных правовых актов, программ и проектов намечаемой хозяйственной и иной деятельности" на сайте Центра поддержки общественных инициатив (г. Калининград).

http://www.rogwu.ru/docum/posob_akol.htm - электронная версия пособия, охватывающего все виды экологической экспертизы, в том числе и профессионально-общественную.

<http://www.ifgo.ru/?n=308> - пояснительная записка к проекту Федерального закона "Об общественном обсуждении и экспертизе проектов федеральных конституционных законов, федеральных законов и вопросов, требующих законодательного решения", сам текст Закона находится на сайте <http://www.vibory.ru/laws/expert/zakluch13.htm>

http://www.urbanconomics.ru/events.php?folder_id=89&mat_id=36 - краткий обзор заседания весеннего дискуссионного клуба "Реформа в социальной сфере: общественная экспертиза проекта Программ социально-экономического развития Российской Федерации на среднесрочную перспективу (2003-2005 годы)", состоявшегося 21 мая 2003 года в г. Москве.

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОБЩЕСТВЕННОГО КОНТРОЛЯ **На примере контроля в закрытых учреждениях** **(Материалы «Пермской Ассамблеи»)**

Существующая в России система государственного контроля является частью системы управления, обеспечивающей нормальное функционирование ведомств и надлежащую работу служащих. Практически же государственный контроль иногда выглядит двусмысленно, если принять во внимание, что контроль за деятельностью государственного органа осуществляется органом, представляющим, по сути, интересы государства. Примером тут может послужить прокурорский надзор, а именно, осуществление прокуратурой двух взаимоисключающих функций, уголовного преследования и надзора за соблюдением закона.

Общественный контроль в закрытых учреждениях имеет своей целью:

- обеспечение предусмотренных Конституцией Российской Федерации, общепризнанными принципами и нормами международного права, международными договорами Российской Федерации, федеральными законами прав лиц, находящихся в закрытых учреждениях;
- содействие закрытым учреждениям в создании условий для соблюдения прав и законных интересов лиц, находящихся в закрытых учреждениях

Ни в коем случае общественный контроль не предполагает подмену государственного контролирующего органа. Общественный контролер – представитель местного сообщества, который не наделяется властными полномочиями, он не вправе вмешиваться в текущую деятельность государственного органа. Задача общественного контролера состоит в помощи по преодолению проблем, возникающих в осуществлении неотъемлемых прав и свобод человека и гражданина в закрытых учреждениях. Таким образом, основным предназначением общественного контроля является достижение правовой защищенности личности вообще, повышении уровня служебной дисциплины сотрудниками правоохранительных органов, органов исполнения наказаний, а также других органов власти.

Некоторые особенности работы общественных контролеров в закрытых учреждениях

На основании имеющегося у нас опыта, опыта других неправительственных организаций с учетом действующих международных норм, регулирующих инспектирование закрытых учреждений общественными контролерами, мы считаем, что общественных контролер при посещении закрытого учреждения должен обладать целым рядом полномочий, реализация которых должна сопутствовать более эффективному выполнению поставленных перед ним задач.

Между тем, это не исключает возложение на него и некоторых обязанностей. При исполнении своих полномочий общественный контролер обязан соблюдать положения нормативных правовых актов, обеспечивающих работу закрытого учреждения, а также подчиняться законным требованиям администрации закрытого учреждения. Проведение мероприятий общественного контроля не должно чинить препятствий осуществлению персоналом закрытого учреждения своих функций.

Общественный контролер, занимающийся задачами соблюдения прав и свобод лиц, находящихся в закрытых учреждениях, прежде чем приступить к работе в качестве контролера, должен овладеть определенными знаниями в области права, регулирующего деятельность закрытых учреждений в России, а также широкими познаниями в области прав и свобод человека и гражданина. Только при условии владения вышенназванными знаниями могут быть достигнуты конечные цели деятельности, направленной на выявление и предотвращение нарушений прав и свобод человека в закрытых учреждениях. Кроме того, это позволит более конкретно анализировать ситуацию в закрытых учреждениях, при необходимости представлять соответствующим органам государственной власти обоснованные рекомендации и предложения относительно внесения изменений в законодательство, а также разработки новых нормативных актов.

Общественный контроль закрытых учреждений немыслим без регулярных посещений учреждений общественными контролерами. Кроме того, нормативные акты об общественном контроле должны предусматривать и внезапные, безуведомительные, визиты. В настоящее время в России, в частности в Пермской области, посещение закрытых учреждений становится возможным только согласно предварительной договоренности с соответствующим вышестоящим органом и самим учреждением. Таким образом общественный контроль закрытых учреждений существует лишь в уведомительной форме, что снижает его эффективность.

С целью решения поставленных перед общественным контролером задач считаем, что общественный контролер должен иметь возможность:

- принимать участие в посещениях закрытых учреждений в соответствии с планом мероприятий общественного контроля;
- по собственной инициативе посещать камеры, карцеры, медицинские части и стационарные отделения, прогулочные дворики, библиотеки, жилые и производственные помещения, столовые, помещения для проведения культурно-массовых мероприятий, штрафные и дисциплинарные изоляторы, одиночные камеры, помещения для обеспечения безопасности осужденных, помещения, предназначенные для проведения свиданий и иные помещения закрытых учреждений;
- беседовать с лицами, находящимися в закрытом учреждении при наличии согласия указанных лиц индивидуально и в группах в условиях, позволяющих представителю администрации соответствующего учреждения или органа видеть их, но не слышать;
- принимать обращения и жалобы от лиц, находящихся в закрытом учреждении;
- обращаться в соответствующие компетентные органы по вопросам, связанным с обеспечением прав и законных интересов лиц, находящихся в закрытых учреждениях, включая проведение совместного анализа и оценки текущей ситуации в конкретном закрытом учреждении и обсуждение различных вопросов с руководством этого учреждения;
- ознакомиться с действующими законодательными и нормативными актами, регламентирующими деятельность закрытых учреждений непосредственно в учреждениях, а также с документами, касающимися вопросов условий содержания, применения мер поощрения и наказания лиц, находящихся в закрытом учреждении;
- ознакомиться с согласия лица, находящегося в закрытом учреждении, с документами, на основании которых лицо содержится в закрытом учреждении, их личными делами, медицинскими документами и иными документами, связанными с их пребыванием в названном учреждении;

- представлять в вышестоящие инстанции, органы прокуратуры или в суд акты (решения), нарушающие права лиц в закрытых учреждениях и свои выводы по ним;
- принимать участие с непосредственным нахождением в закрытом учреждении для проведения проверки по полученной жалобе или обращению в случае обнаружения грубых нарушений прав и свобод человека и гражданина.

Успешный опыт проведения общественной кампании по защите прав детей-сирот.

Кампания проводилась в Пермской области с июня по ноябрь 2003 года. Оператор кампании – Пермская гражданская палата.

Общая информация о плане кампании

Продвигаемые ценности

- Ребенок обладает всем комплексом прав человека
- Право каждого ребенка на воспитание в семье
- Ценности семейно-замещаемого воспитания детей-социальных сирот
- Способ решения проблемы «всем миром»

Целевая группа

- Потенциальные патронатные воспитатели - жители г.Перми и Пермской области, семейные пары и одинокие женщины, 35 - 50 лет, с уровнем дохода средним и ниже среднего, соответствующие критериям потенциальных патронатных воспитателей, определённых региональным законом «О патронатном воспитании». Сотрудники специализированных учреждений системы помощи детям и семье, которые а) влияют на принятие решения о помещении или изъятии ребенка из семьи; или / и б) рабочие места которых могут претерпеть серьезные изменения в связи с реорганизацией системы детских домов.
- Законодатели и государственные и муниципальные чиновники, могущие повлиять на статус помощи детям-сиротам
- Взрослые - активные социальные коммуникаторы, имеющие потребность и опыт в формировании социальных групп, «мнений общественности», соседских, профессиональных и территориальных сообществ и которые считают, что проблемы детей сирот надо решать.
- Организованные сообщества (Бизнес-сообщество, НКО), которые могут оказывать помощь государственной системе противодействия социальному сиротству.

Исходный информационный повод.

- Зафиксированный разрыв между государственной риторикой (сиротство переведено в разряд проблемы национальной безопасности страны) и местом проблемы в региональном информационном поле и общественном сознании. СМИ не участвуют должным образом в формировании благоприятного общественного мнения о детях-сиротах.
- Проведенные исследования показали, что в моральном плане население готово к участию в судьбе детей сирот, однако оно не готово к этому в психологическом и организационном планах. При этом минимально приемлемые экономико-правовые условия (например, для патронатного воспитания) в регионе имеются, но в используются в безобразно малых размерах.
- Руководители административных структур и законодатели, фактически помещая ребенка-сироту в закрытое учреждение, не считают это крайней мерой, а также не

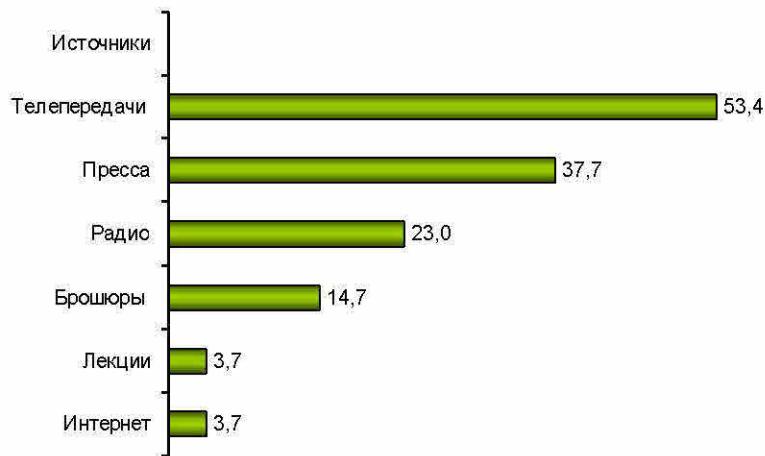
считают целесообразным, чтобы участие населения в судьбе детей с особыми потребностями было активным.

- У государственной политики в отношении детей и особенно детей-сирот нет своего «лобби».
- Нарушение права ребенка на воспитание в семье, как нарушение гуманитарных прав человека.
- В регионе начинается реформа системы помощи детям и семье. Необходимо сформировать Гражданского заказчика, Гражданского контролера и общественного поставщика услуг для этой системы.
- Масштабы социально-экономических потерь (существующих и особенно будущих) от содержания детей в приюте и существования детей улицы огромны.

Формулировка существующего восприятия детей-сирот

- Право ребенка на воспитание в семье подавляющее большинство населения и чиновников не связывает с правами человека.
- В сиротстве не видят отдельных лиц, а только общую страдающую массу. О детях-сиротах имеют аморфное, «расплывчатое» понятие, представляя их себе в виде чего-то целого, которое можно обозначить одним понятием – «несчастные дети». Безнадзорные дети на улице часто воспринимаются как угроза.
- Проблемы детей-сирот, по мнению подавляющей массы населения, лично с ними и будущим их детей не связаны.
- Опрошенные в целом едины во мнении, что детей-сирот «много». Это мнение устойчивое и со временем не меняется. В общественном мнении доминирует показатель «тысячи». Мотивируя высказанную оценку количества детей-сирот, опрошенные ссылаются не на статистические сведения, а на источники СМИ о положении детей-сирот, либо на социальные предпосылки девиации, экономический кризис в стране.
- У населения выделяются два чувства в отношении к детям-сиротам – сострадание и жалость (с доминированием жалости).
- По мнению большинства респондентов, дети-сироты должны жить как в детских домах, так и в приемных семьях. Нахождение ребенка в детском доме как катастрофа не воспринимается. Хотя образ детских домов в общественном мнении в целом отрицательный.
- Почти 90% опрошенных считают актуальным стимулирование граждан к усыновлению детей-сирот. Однако большинство респондентов считают, что реальные возможности для усыновления имеются в основном у иностранных граждан.
- Более или менее внятного представления о семейно замещающих формах содержания детей нет.
- У населения нет единого мнения о том, каким является отношение общества к детям-сиротам. В этом вопросе общественное мнение как бы «раскололось» на три части: одни оценивают это отношение как отрицательное, другие как положительное, третьи как безразличное.
- Большинство респондентов считают, что положение сирот в российском обществе необходимо коренным образом изменить. Но делать это должно государство.
- При этом роль государства в создании благоприятных условий для детей-сирот почти 70% опрошенных оценивают негативно.
- Информированность опрошенных о положении сирот в России «средняя».
- В получении дополнительной информации о положении сирот в России были заинтересованы более 60% опрошенных.

- Руководители административных структур, не связанные напрямую с функционированием учреждений для детей сирот, и законодатели фактически истоки социальных сирот видят только в семейных проблемах и считают естественным, что опеку над такими сиротами берет на себя государство. Они не считают целесообразным, чтобы участие населения в судьбе детей с особыми потребностями было активным.
- Из каких источников хотят получать дополнительную информацию о детях-сиротах, %



Цели кампании

a. Информирование целевой группы:

- о реальной опасности для всех и каждого социального сиротства и неэффективности существующих в настоящий момент интернатных способов противодействия ему;
- о способах помочи детям-сиротам (в т.ч. превращения своей семьи в патронатную (или гостевую) для ребенка-сироты).

б. Изменение мнения целевой группы в отношении социальных сирот - движение от жалости, как предпосылки пассивного, «созерцательного» участия в судьбе сирот, к состраданию, как предпосылке прагматического участия.

в. Персонификация ребенка-сироты (преодолеть отношение к ним как к общей страдающей массе).

г. Побуждение к определенному действию - помочи ребенку-сироте (социальному сироте д. Формирование среди политиков, чиновников, всего населения устойчивого представления о высокой миссии патронатной семьи, о высоких человеческих качествах тех родителей, которые берут на воспитание социальных сирот) в приемлемых формах.

Задачи кампании

Целью кампании являлось формирование устойчивого представления (общественного стереотипа) о праве ребенка на жизнь в семье.

Цель достигается через решение следующих взаимосвязанных задач:

1. Информирование целевых аудиторий (далее – ЦА) о реальной опасности для общества воспитания ребенка вне семьи через привлечение внимания к проблеме социального сиротства и неэффективности существующих в настоящий момент способов противодействия ему, а именно: помещение ребенка в детский дом.
2. Информирование ЦА о возможности защитить право ребенка на жизнь в семье через поддержку или прямое участие в программе патронатного воспитания: что это такое, как стать патронатным воспитателем, как помочь патронатным воспитателям, моральная, социальная, финансовая и правовая стороны вопроса.
3. Изменение мнения ЦА в отношении социальных сирот – движение от жалости, как предпосылки пассивного, «созерцательного» участия в судьбе сирот, к состраданию, как предпосылке pragматического участия.
4. Увеличение количества граждан, обратившихся в специализированные организации с заявлением о готовности стать патронатными воспитателями, на 50% по отношению к средним показателям к моменту начала РК.

Средства рекламы и продвижения.

ATL – инструменты:

- Наружная реклама – бил-борды, банеры,
- Размещение листовок-стикеры в транспорте.
- Распространение листовок и фолдеров
- Статьи и публикации в многотиражной прессе и популярной газете, а также специализированной прессе (спецвыпуск газеты «Личное дело»)
- Размещение информации в специализированных интернет - источниках и на интернет-страницах.
- Прокат радиороликов.
- Прокат видеороликов на ТВ, участие в тематических передачах.

BTL – инструменты:

- Прямая рассылка материалов отдельным ЦА.
- Организационное спонсорство Областного конкурса - праздника патронатных семей, горячей линии «116», службы экстренной помощи детям (СЭПД), экспертная поддержка Областной реформы системы помощи социальным сиротам.
- Проведение месячника для законодателя «Карта проблем» и дискуссии по его итогам.
- Стимулирование деятельности работников специализированных учреждений через проведение разъяснительных бесед и раздачу материалов в рамках мероприятий Гражданского контроля в специализированных детских учреждениях.
- Проведение мероприятия праздник патронатной семьи с учреждением специальной премии «Всем миром» .
- Участие в Нижегородском Российском форуме.
- Раздача сувенирной продукции проекта во время целевых или статусных мероприятий.

- Пресс-сопровождение мероприятий ПР (рассылка пресс-релизов, отдельные пресс-конференции).

Решение задач и достижение целей проекта происходило за счет применения разных инструментов маркетинговой коммуникации по отношению к разным целевым аудиториям. При этом чаще инструменты имели интегральный характер и были доступны ряду целевых аудиторий, однако базовые ценности фокусных целевых аудиторий для каждого вида коммуникации были учтены.

Креативная идея

Сочетание отдельного ребенка и всеобщности его права на семью.

В основу креативной идеи положено сочетание основных свойств продвигаемой ценности - права детей на жизнь в семье:

Универсальности – все дети имеют на это право

Индивидуальности – каждый ребенок имеет право заявить о своем праве.

Обязательности – это право должно быть реализовано

Был предложен слоган «Дети должны жить в семье», который реализует идею обязательности, нормы. Слоган был поддержан визуальным образом, подчеркивающим индивидуальность каждого ребенка, личный характер реализации данного права в отношении отдельного ребенка.

Ключевым образом кампании являлся изображенный на бил-борде в совокупности со слоганом рисунок, сделанный ребенком, с его личным высказыванием о праве ребенка на дом и семью (Рисунок Николая Иванова, 9 лет. – ж-л «Беспрizорник», 2003, № 2).

В телевизионных роликах также использовались образ отдельного ребенка, имеющего общую беду (нет семьи, не зовут домой обедать, вокруг семьи и взрослые – в он один – и он ждет), к которому приходит на помощь его персональный, отдельный взрослый (персонифицирующий семью).

Итоги кампании

Количественные показатели

Информирование целевых аудиторий

Характеристики целевой аудитории	Количественные показатели
Потенциальные патронатные воспитатели - жители г.Перми и Пермской области, семейные пары и одинокие женщины, 35 - 50 лет, с уровнем дохода средним и ниже	Более 80 тыс.человек

среднего, соответствующие критериям потенциальных патронатных воспитателей, определённых региональным законом «О патронатном воспитании».	
Законодатели, государственные и муниципальные чиновники, в чьих силах повлиять на статус программ помощи детям-сиротам и увеличить организационные возможности для патронатного воспитания.	Законодатели всех уровней власти – более 60 человек, Государственные чиновники – более 100 человек, Муниципальные чиновники – не менее 100 человек
Сотрудники специализированных учреждений системы помощи детям и семье, которые а) влияют на принятие решения о помещении или изъятии ребенка из семьи; или / и б) рабочие места которых могут претерпеть серьезные изменения в связи с реорганизацией системы детских домов и расширением семейного воспитания детей-сирот.	Сотрудники учреждений – не менее 250 человек
Взрослые - активные социальные коммуникаторы, имеющие потребность и опыт в формировании социальных групп, «мнений общественности», соседских, профессиональных и территориальных сообществ и которые считают, что проблемы детей сирот надо решать.	Активисты НКО – не менее 400 человек

В мероприятиях в рамках кампании приняли непосредственное участие 124 семьи, 245 детей-сирот.

В празднике патронатных семей приняло участие 340 участников. Учреждена отдельная номинация проекта «Всем миром». Призами за победу в этой номинации награждены семья Килуновых и зам. директора Рождественской средней школы, а также органы опеки и попечительства Пермского района. Подарки от проекта получали также все приемные и патронатные семьи и семейно-воспитательные группы, участвовавшие в Празднике

В рамках гражданского контроля посещено 100% учреждений для детей сирот. Силами одиннадцати общественных инспекторов из семи общественных организаций было проинспектировано четырнадцать детских домов и школ-интернатов, семь социально-реабилитационных учреждений для несовершеннолетних, дом ребенка, областной центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей и два комплексных центра социального обслуживания.

На организованную «горячую телефонную линию «116» поступило за 2 месяца 243 обращения.

Проведено 7 экспертных совещаний, участниками которых стали в целом 42 чиновника, 162 специалиста детских учреждений для детей-сирот.

100% депутатов Законодательного собрания получили материалы «Карта проблем».

Методическое пособие «Стандарты качества для интернатных учреждений по содержанию детей-сирот», описывающее систему стандартов деятельности по реализации комплекса гуманитарных и иных прав ребенка-сироты в интернатном учреждении, передано 50 работникам специализированных учреждений для детей-сирот.

В фокус-группах приняло участие 74 представителя целевых групп.

В презентации общественной кампании по защите прав детей-сирот на Российском Форуме в Н.Новгороде 24.10.03. приняли участие 64 человека из 18 регионов РФ, в т.ч. представители НКО, региональных и муниципальных властей, начальник департамента Министерства образования, представитель экспертного сообщества.

Участники Российского форума (ориентировочно более 600 человек) получили комплекты материалов Пермской ассамблеи (общий тираж 4200 экз.). В сборники «Гражданская экспертиза», «Гражданский контроль», «Детский мега-проект» вошли материалы по защите прав детей-сирот.

Проведена презентация общественной кампании по защите прав детей-сирот на Конференции российских гражданских организаций в Москве 27.11.03. Это был ключевой материал секции «Гражданское общество – проблемы детей». В секции приняли участие 42 представителя НКО из 28 регионов РФ.

В пресс-конференциях и специализированных мероприятиях (за исключением семинара для журналистов) приняло участие в целом 26 журналистов, представлявших 9 СМИ.

Формирование и распространение специализированных баз данных

- Разработка CD «Защита прав детей-сирот» и информационного пакета для журналистов - участников конкурса на лучшую целевую публикацию (получили диск 50 человек)
- База данных методических материалов в помощь специалистам детских учреждений (составила 2 тома, передана в электронном виде и в твердых копиях 56 специалистам)

Экспертные разработки

- Экспертная разработка материалов по экономической, социальной и гуманитарной привлекательности патронатного воспитания детей сирот, по сравнению с воспитанием в детских домах.
- Экспертная разработка вариантов взаимодействия НКО региона в решении проблем социальных сирот и детей на улице. Разработка предложений для партнерского взаимодействия проекта и региональных НКО в рамках проектной линии «Знаю, могу, помогаю».
- Экспертные разработки по использованию технологии гражданского контроля в защите прав детей сирот в интернатных учреждениях.

Сформированные партнерства

- с Центром психолого-педагогической и медико-педагогической помощи детям, нуждающимся в государственной защите г. Перми, комиссией по делам несовершеннолетних администрации Пермской области, отделом общественного воспитания и реабилитационной работы Департамента образования администрации Пермской области о конкурсе и празднике патронатных и приемных семей.
- с командами проектов: 1 международный – Фонда «Защита», направленного на реабилитацию безнадзорных детей, 1 российский (АРО), 2 областных (Центр адаптации выпускников детских домов, Туристическая деревня для летнего пребывания детей-сирот) и 2 городских («Возвращение домой» - обучение

- патронатных воспитателей , и Школа молодых журналистов о проблемах детей-сирот)
- НКО: Лига ОТОСов, Союз женских организаций, Совет молодежных организаций г.Перми, Координационный Совет коалиции бизнес-ассоциаций.

Привлеченные средства

Для проведения разнообразных мероприятий ПР-кампании привлечено дополнительно более 400 тысяч рублей, в т.ч. более 220 тысяч от представителей регионального бизнеса.

Использование сувенирной продукции и информационно-деловой документации

Вид продукции	Общее количество	Получатели
Буклете «Как стать патронатным воспитателем»	1000	<p>Областной совет женских организаций – для передачи в 9 организаций женщин, материнства и детства – 180</p> <p>Лига ОТОСОВ – для передачи в 24 организации территориального самоуправления - 120 шт</p> <p>Участникам совещания с НКО – 12 организаций - 40 шт.</p> <p>В пакеты законодателям Пермской области и мэрам городов и районов – 80 шт.</p> <p>В общественную приемную по защите прав детей – 40 шт.</p> <p>Пермская городская уполномоченная служба по охране прав несовершеннолетних – 50 шт.</p> <p>Уполномоченные службы по охране прав детей в гг.Гремяченске, Лысьве, Губахе, Чернушке – по 35 шт – 140 шт.</p> <p>Отдел социально-педагогической поддержки администрации Пермской области – для распределения в 35 муниципальных образований – 350 шт.</p>

стикеры “Дети должны жить в семье”	шт.	1000	<p>В пакеты презентации на Нижегородском Российском форуме – 100 шт,</p> <p>На презентации секции «Запита прав детей» Всероссийской конференции гражданских организаций - 100 шт.</p> <p>Пакеты законодателям «Карта проблем» - 80 шт.</p> <p>На упаковки подарков участникам праздника патронатных и приемных семей - 210 шт.</p> <p>В конверты всем органам опеки и попечительства – 100 шт.</p> <p>На совещании НКО – 150 шт.</p> <p>Воспитанникам 7 учреждений г.Перми (Детские дома, приюты, центры социально-психологической адаптации) – 200 шт.</p> <p>На документы во время всех экспертных совещаний и дискуссий – 60 шт.</p>
Стикер-визитка		130	<p>В пакеты презентации на Нижегородском Российском форуме – 36 шт,</p> <p>Пакеты законодателям «Карта проблем» - 44 шт.</p> <p>На документы, посланные всем органам опеки и попечительства – 50 шт.</p>
Корпоративная визитная карточка		200 шт	<p>В пакеты презентации на Нижегородском Российском форуме – 20 шт,</p> <p>На презентации секции «Запита прав детей» Всероссийской конференции гражданских организаций - 10 шт.</p> <p>Пакеты законодателям «Карта проблем» - 42 шт.</p> <p>В конверты всем органам опеки и попечительства – 40 шт.</p> <p>В пакеты участникам праздника</p>

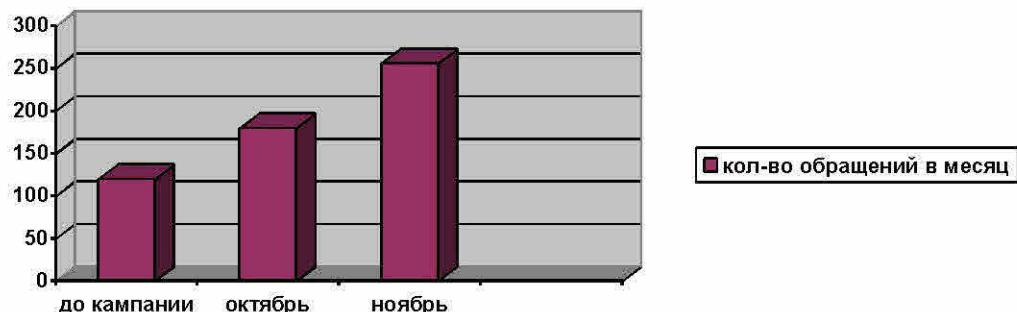
		<p>патронатных и приемных семей – 50</p> <p>На совещании НКО, участникам экспертных совещаний и дискуссий – 86 шт.</p>
Бланк делового письма	100	<p>В рассылке законодателям «Карта проблем» - 42 шт,</p> <p>В рассылке органам опеки и попечительства – 40 шт.</p> <p>Письма заместителю губернатора, уполномоченным службам, партнерским НКО и т.п. – 18 шт.</p>
Фолдер	100	<p>В рассылке законодателям «Карта проблем» - 42 шт,</p> <p>В рассылке органам опеки и попечительства – 40 шт.</p> <p>Комплексы документов, направленных заместителю губернатора, уполномоченным службам, партнерским НКО и т.п. – 18 шт.</p>
Конверты формат DL	50	<p>В рассылке законодателям «Карта проблем» и в рассылке органам опеки и попечительства – 50 шт.</p>
Конверты формат А4	50	<p>Рассылка приглашений на праздник патронатных семей и другие мероприятия проекта, информационные письма журналистам, деловая переписка – 50 шт.</p>
Табель-календарь		
Полиэтиленовые пакеты	65	<p>Для презентационных пакетов участникам дискуссии на Нижегородском Российском форуме – 15 шт,</p> <p>На презентации секции «Защита прав детей» Всероссийской конференции гражданских организаций - 5 шт.</p> <p>На упаковки подарков участникам праздника патронатных и приемных семей - 45 шт.</p>
Значки	20	<p>Для идентификации участников Пермской делегации на целевом мероприятии Нижегородского Российского форума «Дети должны жить в семье» - 20 шт.</p>
Надувные шары	80	<p>Для украшения места проведения целевого мероприятия Нижегородского</p>

		Российского форума «Дети должны жить в семье» - 20 шт. Для украшения помещений во время праздника патронатной семьи – 60 шт.
Футболки	46	Для отряда волонтеров. Опекающих семьи во время праздника патронатной семьи – 46 шт.
Ручки	40	Участникам целевой презентации на Нижегородском Российском форуме – 10 шт, Участникам презентации секции «Защита прав детей» Всероссийской конференции гражданских организаций - 5 шт. Участникам совещаний НКО, участникам экспертных совещаний и дискуссий – 15 шт. В общественную приемную по защите прав детей – 5 шт.

Содержательные итоги

Рост числа обращений потенциальных патронатных воспитателей в органы опеки и попечительства

Рост числа обращений за информацией о возможности стать патронатным воспитателем составил 115% по сравнению со средним ежемесячным обращением до проекта. (По сведениям 4 уполномоченных организаций в г.Перми)

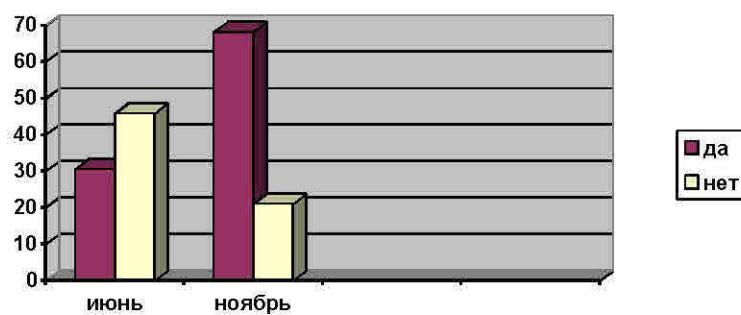


Готовность государственных служащих и специалистов к конструктивному взаимодействию с НКО по вопросам защиты прав детей-сирот.

Проведенные в начале кампании и в конце опросы специалистов государственной системы помощи детям-сиротам показали возрастание готовности рассматривать проблемы защиты прав детей-сирот, увязывая их со специфическим местом правозащитных НКО.

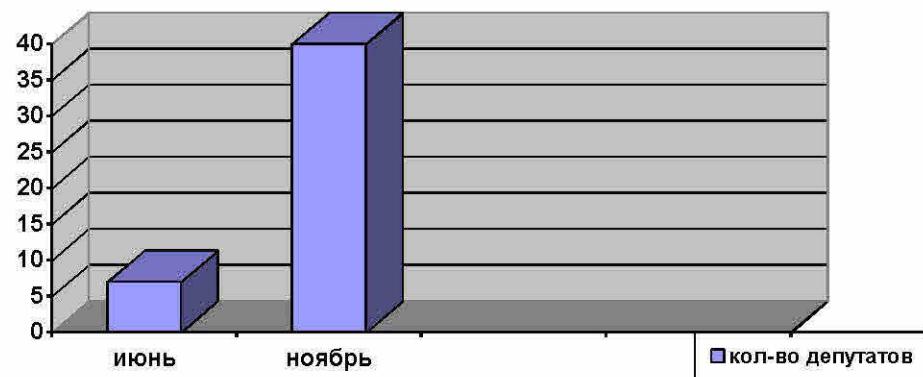
Замеры проводились во время экспертных совещаний методом анкетирования по проблемам среди для политики по предупреждению детского сиротства.

Вопрос: Считаете ли Вы, что решение проблемы детей-сирот требует взаимодействия государства (местных органов власти) с общественными организациями (в т.ч. правозащитными)? - в % от опрошенных



Увеличения количества законодателей, проинформированных о проблемах детей-сирот, в т.ч. в их избирательном округе

На начало проекта – участники слушаний по проблемам социального сиротства в ЗС ПО, на ноябрь – получившие материалы в рамках кампании «Карта проблем»



Изменение правового поля

В ноябре депутаты ЗС ПО приняли поправки к бюджету на 2004 год, позволяющие осуществлять финансирование патронатных семей не от «достигнутого» в предыдущем бюджетном году, а в связи с реальными потребностями – зарезервирован объем средств в оперативном фонде.

Непосредственная защита прав детей-сирот

Проконсультировано в рамках консультационной приемной по защите прав детей - 14 человек

После 60 обращений на «горячую линию» проблемы детей-сирот были рассмотрены соответствующими специалистами отделов по защите прав детей и отделов образования областной и муниципальных администраций

Во время эксперимента по организации гражданского контроля учреждений для детей, оставшихся без попечения родителей были вскрыты факты коррупции и злоупотреблений в сфере централизованного обеспечения учреждений продуктами питания и лекарствами. Столкнувшись с осторожными жалобами персонала учреждений на «неполадки» в «системе тендеров» совет общественных инспекторов принял решение о проведении специального расследования. Доверительно, с гарантиями конфиденциальности, были опрошены руководители детских домов г. Перми. Собранная информация об очевидных злоупотреблениях при осуществлении тендерных поставок была обобщена и изложена в специальном Заключении, которое было направлено губернатору Пермской области и Главе города Перми в виде открытого письма. По результатам проведенной проверки были уволены руководитель Комитета социальной защиты населения Администрации Пермской области и один из его заместителей. Прокуратура вынесла Администрации г. Перми представление об устранении выявленных нарушений.

НОВЫЕ ОБЩЕСТВЕННЫЕ АКЦИИ. ПРИМЕРЫ

Всероссийская акция протesta владельцев мобильных телефонов "Просто выключи его!" против произвола операторов сотовой связи состоялась **2 сентября с 12.00 до 14.00 по московскому времени**. Ее участники протестовали против низкого качества представляемых услуг, неадекватных тарифов, сбоев в работе сотовых служб.

Цели акции:

- Поднять интерес к существующей проблеме взаимоотношений между оператором и абонентом. Сейчас сложилась такая ситуация, что по факту проблема есть, а формально ее не существует. Абоненты, по одиночке, пытаются решить с оператором возникающие проблемы, но, как правило, коренных изменений не происходит.
- Получить весомый аргумент, в виде сотен тысяч, а лучше миллионов голосов абонентов, для диалога с операторами.

Основные девизы акции:

- Связь без обрывов
- Обслуживание без хамства
- Нет высоким тарифам на межгород
- "Прозрачные" тарифы
- Номер - собственность абонента
- Связь без ограничений
- Тариф обратной силы не имеет
- Создание единой базы IMEI номеров

Организаторы акции обратились ко всем абонентам, независимо от марки телефона и оператора:

Мы не беремся предсказывать результат акции, по одной просто причине, аналогов в мире практически нет. Давайте просто выключим телефоны! Согласитесь, проигнорировать миллионы голосов не сможет ни один оператор.

ВНИМАНИЕ, РЕГИОНЫ!

Мы очень рассчитываем на вас. Это ВСЕРОССИЙСКАЯ акция и касается не только Москвы. В регионах конкуренция меньше и, как следствие, качество работы операторов еще хуже, а отношение к абонентам еще более наплевательское. Не позволяйте вытирать об себя ноги.

Эта акция принесет плоды, только если к ней присоединится подавляющее количество абонентов. Проинформируйте своих знакомых, разместите объявления,несите информацию в массы и не забудьте сами выключить телефон, ведь это несложно.

Технологии защиты прав гражданина общественными организациями на примере методов ликвидации излишних административных барьеров в социальной сфере

1.1. Проведение независимой экспертизы

Сторонники

НКО

Ученые

Контрагенты

СМИ

Законодательные и исполнительные органы власти

Обслуживающие организации и их вышестоящие органы

Ликвидируемые барьеры

Различные.

Методика

Независимая экспертиза в основном направлена на привлечение внимания общественности и в особенности лиц, ответственных за принятие решений. Экспертиза может проводиться на основе любого метода исследования барьеров и касаться любого аспекта, важно только, чтобы результат ее не был интересным и нетривиальным. Можно рекомендовать получение количественных данных относительно всем известного явления – это всегда вызывает интерес. Например, общим местом стала проблема качества медицинских услуг, и рассуждения на этот счет не привлекут ни чьего внимания. Но если провести опрос среди посетителей разных специалистов и опубликовать, что терапевтам не доверяет 50% больных, а стоматологам только 15%, то это будет долго цитироваться и анализироваться.

Для проведения экспертизы было бы желательно привлечь признанных специалистов или хотя бы известных людей, честность которых не вызывает сомнений. Нежелательно, чтобы эксперты были каким-то образом связаны с властью. Идеальными кандидатурами являются ученый, общественный деятель или пенсионер - бывший специалист исследуемого учреждения.

Результаты независимой экспертизы необходимо представить на общественно значимом мероприятии (круглый стол, дискуссия), в крайнем случае – на пресс-конференции, а также распространить в печатном виде среди СМИ, НКО, органов власти и контролирующих органов.

При планировании экспертизы стоит сразу решить, какое будет продолжение после обращения внимания общественности на проблему: будут ли НКО добиваться изменения законодательства, или будут информировать потребителей, или выберут иной способ уменьшения административных барьеров.

1.2. Изменение нормативной базы

Сторонники

НКО.

Депутаты.

Обслуживающие организации и их вышестоящие органы

Контрагенты

Законодательные и исполнительные органы власти.

Ликвидируемые барьеры

Сложная процедура.

Отсутствие процедуры.

Несогласованные действия разных учреждений.

Субъективные критерии предоставления.

Потенциальный барьер из расходов.

Низкая полезность, небольшой объем.

Отсутствие индивидуального подхода.

Методика

Потребность в изменении законодательства может быть уже сформирована, но законодательство не меняется по той простой причине, что у депутатов не доходят до него руки, постоянно возникают более животрепещущие проблемы. В этом случае достаточно подготовить проект нового нормативного акта или изменений в существующий и через заинтересованных депутатов внести его в законодательный орган соответствующего уровня. В некоторых случаях заинтересованность в изменении законодательства может проявлять сама обслуживающая организация. Тогда часть работы, например, подготовка проекта, может быть сделана силами ее работников.

Если же принимающие решение лица не ощущают потребности в изменении законодательства, то НКО предстоит предварительно с помощью общественного мнения сформировать такую потребность. Тут может быть использован весь арсенал средств: независимые экспертизы, гражданские дискуссии, материалы СМИ и т.п.

1.3. Принуждение к исполнению инструкций (Частный энфорсмент)

Сторонники

НКО.

Потребители.

Органы прокуратуры, представители президента, уполномоченные по правам человека и иные контролирующие органы.

Органы местного самоуправления.

СМИ.

Суды.

Контрагенты

Обслуживающие организации и их вышестоящие органы

Ликвидируемые барьеры

Неисполнение законодательства.

Несогласованные действия разных учреждений.

Методика

Возможны несколько вариантов принуждения к исполнению законодательства:

- создание прецедентов восстановления прав отдельных пострадавших с обнародованием успешных результатов;
- публичные кампании по случаям массовых нарушений с созданием ярко выраженного общественного мнения.

Прецедентный путь более подходит как долговременный и постоянно действующий способ. Для его реализации необходимо создание канала сбора жалоб потребителей: приемная по консультированию пострадавших, постоянная рубрика в СМИ и т.п. Взаимовыгодное сотрудничество по созданию такого канала НКО могут наладить с депутатами различного уровня, ведь депутаты так или иначе выдут прием граждан и получают множество жалоб, но не всегда имеют возможность отреагировать на них.

В зависимости характера нарушения выбирается способ восстановления прав: обращение в вышестоящую организацию, в прокуратуру и иной контролирующий орган или в суд. Ход дела и его результаты обязательно освящаются в СМИ. Документы об успешном прецеденте (решение суда, предписание прокуратуры) для создания мультилиплицирующего эффекта стоит раздать НКО, передать для включения в базы данных по законодательству.

Публичные кампании стоит проводить только в особых конфликтных ситуациях, когда общественное внимание может быть сосредоточено на одной актуальной проблеме, прямо или косвенно затрагивающей большинство населения (вопросы ЖКХ, образования, медицины). Предмет для кампании должен выбираться также исходя их практической достижимости восстановления прав потребителей сервиса на основе административных полномочий. Восстановление законности через суд мало подходит для публичных кампаний, т.к. сроки рассмотрения судебных дел велики и трудно так долго удерживать внимание общественности. Предпочтительно массовыми жалобами и освещением проблемы в СМИ добиться обращения к проблеме прокуратуры, представителя президента или иных органов власти, которые с помощью тех или иных административных рычагов могут добиться прекращения нарушений.

1.4. Изменение условий оказания сервиса, не регламентированных законодательством

Сторонники

НКО.

Потребители.

СМИ.

Контрагенты

Обслуживающие организации и их вышестоящие органы

Ликвидируемые барьеры

Недостаток информации.

Территориальная, транспортная недоступность.

Недоступность во времени.

Отсутствие процедуры.

Несогласованные действия разных учреждений.

Субъективные критерии предоставления.

Свободная конкуренция потребителей.

Меры по ограничению спроса.

Коррупция, взятки.

Нерегулярное оказание.

Методика

Данный метод не гарантирует успеха, т.к. он не опирается на обязательные требования. С помощью общественного мнения НКО могут попробовать оказать воздействовать обслуживающие организации, чтобы они приняли на себя дополнительные обязательства по учету интересов потребителей сервиса. Речь идет именно об интересах, ведь законодательство не установило соответствующих прав потребителей сервиса.

Работа по формированию общественного мнения не имеет в данном случае никаких особенностей.

Можно посоветовать начать кампанию с выработки позитивных предложений по улучшению процедуры оказания сервиса, т.е. предложений об изменении того или иного правила с упором на положительные эффекты как для потребителей, так и для самой обслуживающей организации. Таким предложением может быть изменение времени работы, новые формы информирования потребителей создание процедуры при ее отсутствии...

Очень эффективным могут быть примеры, иллюстрирующие заботу о потребителях в других регионах, где такие же обслуживающие организации уже внедрили улучшения. Желание не оказаться в аутсайдерах является действенным мотивом.

Предложения надо вручить руководству организации с обязательным освещением этого события в прессе. В дальнейшем пресса должна следить за реакцией на предложения. Если предложения действительно выполнимы, взвешены и взаимовыгодны, то организации очень трудно будет их игнорировать в условиях публичности.

Изменение условий может касаться не всех потребителей, а только ее части, например, могут быть оборудованы специальные места для пеленания младенцев. Такие меры выравнивают доступность сервисов, легко выполнимы и не меняют кардинально работу учреждения.

1.5. Разъяснительная работа с работниками обслуживающих организаций

Сторонники

НКО.

Обслуживающие организации и их вышестоящие органы

Потребители.

Контрагенты

Работники обслуживающих организаций.

Ликвидируемые барьеры

Недостаток информации.

Конкуренция потребителей.

Методика

Не все барьеры являются сознательно созданными, некоторые возникают только из-за того, что работники обслуживающих организаций, не задумывались о барьерах, когда принимали то или иное решение, или даже не представляли, что может быть барьером для какой-то категории населения. Например, здоровому человеку очень трудно предположить, какие специфические барьеры возникают на пути слепого человека, ему и в голову не придет, что светофоры должны снабжаться звуковым сигналом.

Администрация учреждения может понимать важность равной доступности оказываемого сервиса для всех потребителей, тогда по взаимной договоренности НКО могут провести обследование барьеров и предложить программу обучения работников: разъяснение важности равного доступа, особенностей работы с отдельными категориями потребителей.

Важно, чтобы характер взаимодействия НКО с администрацией учреждения и его работниками строился на позитивной основе достижения новых целей, а не на критике существующего порядка. В противном случае предложения НКО не будут восприняты.

Разъяснительная работа может проводиться через организацию встреч работников с представителями различных групп потребителей (инвалидов-колясочников, дальтоников и пр.), или строиться на раздаче печатных материалов. Необходимо, чтобы работники включились в процесс ликвидации барьеров и сами предлагали улучшения, а не только исполняли предложенное извне. НКО могут стимулировать работников к этому конкурсами и призами.

1.6. Информирование потребителей.

Сторонники

НКО.

Органы местного самоуправления.

Обслуживающие организации

СМИ.

Контрагенты

Потребители.

Ликвидируемые барьеры

Недостаток информации.

Сложная процедура.

Методика

Информирование потребителей может вестись множеством способов. Один из наиболее простых и эффективных, но редко используемых в полную мощь – информация в месте обслуживания. Кто не сталкивался со следующей картиной: в коридорах организации висят обшарпанные стенды с информацией десятилетней давности, а работники сквозь зубы выдают скучные сведения на бесконечные вопросы потребителей. Это очень странно, но работники не устают ругаться и отвечать, но не обновляют вывешенную информацию.

НКО совместно с учреждением или даже без его ведома могут составить и вывесить полную и актуальную информацию, что снимет много проблем у большой части потребителей. Причем, эта акция не дорогая и легко реализуемая.

Не менее эффективно информирование потребителей через СМИ, однако СМИ опубликовывают только интересную для большинства читателей статью. Можно наверняка утверждать, что СМИ не возьмут информацию о специфических сервисах для страдающих болезнью Альцгеймера. Такую специфическую информацию можно распространять через общественные объединения соответствующих групп потребителей (ВОИ, ВОС и пр.)

1.7. Дистанционное обслуживание.

Сторонники

НКО.

Потребители.

Контрагенты

Организации, оказывающие сервис.

Ликвидируемые барьеры

Территориальная, транспортная недоступность.

Недоступность во времени.

Неисполнение законодательства.

Методика

В законодательстве отсутствует запрет на дистанционное получение обслуживания, в первую очередь посредством почтовых отправлений, но на практике для получения сервиса почти всегда требуется личное присутствие.

Уже сейчас можно добиваться дистанционного обслуживания, связанного с выдачей документов и денег (перечисление на счет в банке). В отношении иных форм сервисов, по-видимому, потребуется изменение нормативных актов, но заявления и документы на получение сервиса можно отправлять уже сейчас.

Дистанционное оказание сервиса автоматически понижает ряд административных барьеров: территориальная, транспортная недоступность, недоступность во времени, потенциальный барьер из расходов, нерегулярное оказание.

Вариантом дистанционного оказания сервиса может рассматриваться действие через представителя. Важно, что законодательство не требует заверения доверенностей на совершение большинства обычных действий, поэтому НКО могут проводить акции,

направленные на разъяснение допустимости простой формы доверенности (не заверенной ни нотариусом, ни по месту работы или жительства).

Одновременно, письменный характер взаимоотношений потребителя с обслуживающей организацией делает взаимодействие более четким и прозрачным, что вынуждает стороны четко исполнять законодательство.

Информационная карточка

ПРАВА ИНВАЛИДОВ

Инвалид - лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты.

Инвалид имеет право на:

- получение необходимой информации, в том числе на информацию о своих правах, обязанностях и условиях оказания социальных услуг;
- Обеспечение доступа к объектам социальной инфраструктуры (жилым, общественным и производственным зданиям, строениям и сооружениям, спортивным сооружениям, местам отдыха, культурно-зрелищным и другим учреждениям),
- Беспрепятственное пользование всеми видами транспорта, средствами связи и информации;
- На социальную реабилитацию, т.е. реализацию государством комплекса мероприятий, направленных на социальную, бытовую и профессиональную компенсацию ограничений жизнедеятельности вызванных нарушением здоровья инвалида;
- На реализацию льгот установленных законодательством (жилищных, трудовых, социальных);
- На социальное обслуживание и отказ от него;
- На конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной работнику учреждения социального обслуживания при оказании социальных услуг;
- защиту своих прав и законных интересов, в том числе в судебном порядке.

Зашита прав инвалидов осуществляется

- государством
- судом
- общественными организациями

Информационная карточка

ПРАВА ПАЦИЕНТА

1. уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
2. выбор врача;
3. содержание в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
4. проведение консилиума и консультаций других специалистов;
5. облегчение боли;
6. сохранение в тайне информации;
7. информированное добровольное согласие;
8. отказ от медицинского вмешательства;
9. получение информации о своих правах и обязанностях и состоянии своего здоровья;
10. получение медицинских и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования;
11. возмещение ущерба в соответствии в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи;
12. допуск к нему адвоката или иного законного представителя для защиты его прав;
13. допуск к нему священнослужителя, а в больничном учреждении на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок больничного учреждения.

Информационная карточка.

Права потребителей.

Общемировое признание права потребителей получили в резолюции Генеральной ассамблеи ООН № 39/248 от 9 апреля 1985 г., которая закрепила 8 прав потребителей:

- право на безопасность товара (работы, услуги) – товары, услуги должны быть безопасны для граждан;
- право на информацию – потребитель должен быть надлежаще информирован о своих правах, а также о том, что ему предлагается товарах, услугах;
- право на выбор – государство должно обеспечить возможность выбора, конкуренции на рынке;
- право быть услышанным – государство должно сформировать системы обратной связи с потребителями, создать орган ответственный за реализацию основных прав потребителя;
- право на удовлетворение основных потребностей – каждый потребитель независимо от его благосостояния должен иметь возможность в удовлетворении основных потребностей (например – доступ к воде, доступность пищи);
- право на возмещение ущерба – в случае причинения ущерба потребителю – он может рассчитывать на его возмещение;
- право на потребительское образование;
- право на здоровую окружающую среду – государство обязано обеспечить снижение негативного воздействия потребления на окружающую среду, для обеспечения устойчивого развития.

Реализация прав потребителей осуществляется следующим образом:

1. наличие институтов, представляющих интересы потребителей при взаимоотношении с властью и бизнесом.
2. законодательное закрепление прав потребителей
3. наличие государственного органа ответственного за как минимум за надзор в данной сфере.
4. наличие конкуренции на рынке (там, где это возможно).
5. законодательное закрепление обязательности удовлетворения основных потребностей потребителя – социальная политика государства для поддержки малоимущих.
6. наличие механизмов информирования граждан об их правах как потребителей:
 - консультационные центры при органах местного самоуправления, государственных органах, общественных организациях-
 - потребительское образование
 - просвещение через СМИ

Информационная карточка

ПРАВА ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ

Закрепленные в Конституции:

- свобода экономической деятельности (ст.8);
- свобода труда и право на распоряжение своими способностями к труду, в том числе на использование своих способностей в предпринимательской деятельности (ст.34, ст.37);
- свобода рынка рабочей силы (ст.8 – свободное перемещение услуг), (ст.27 – свобода передвижения, выбор места жительства);
- право владеть, пользоваться и распоряжаться своим имуществом, в том числе для предпринимательской деятельности (ст.34, 35) и требовать защиты нарушенных прав собственности (ст.8, ст.35);
- свобода рынка земли (ст.36);
- запрет монополизации и недобросовестной конкуренции (ст.34)
- право на защиту от недобросовестной конкуренции (ст.8, ст.36);
- при осуществлении предпринимательской деятельности разрешено все, что прямо не запрещено в законе (ст.34)¹;

Права, предоставленные другими законами

- право на создание саморегулируемых организаций;
- право на учет мнений предпринимательских ассоциаций при формировании государственной политики;
- право на участие в конкурсах на получение государственных и муниципальных заказов;

¹ Конституция закрепляет право заниматься любой, не запрещенной законом экономической деятельностью. По сути это законодательное закрепление существующего в теории принципа «разрешено все, что прямо не запрещено законодательством».

Информационная карточка

Защита прав предпринимателей при проверках

Федеральный закон от 08.08.2001 № 134-ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля (надзора)" устанавливает порядок проведения мероприятий по государственному контролю и надзору, а также регламентируются права и обязанности проверяемых и проверяющих.

Основные положения этого документа:

Действие закона о защите прав при проведении государственного контроля

Сразу следует оговорить, что данный закон касается очень узкой сферы государственного контроля и надзора. В пункте 3 статьи 2 этого нормативного акта перечислены многочисленные исключения. Так, указанный закон не распространяется на область налогового, валютного, бюджетного, банковского, страхового, таможенного, иммиграционного, лицензионного и метеорологического контроля и надзора.

Исключается из области действия указанного закона санитарно-карантинный, карантинный, фитосанитарный и ветеринарный контроль. Однако законодатель оговаривает, что указанные виды государственного контроля исключаются из сферы действия закона только в случаях их проведения в пунктах перехода Государственной границы РФ. Аналогично в пунктах пропуска транспортных средств через государственную границу при проведении транспортного контроля положения этого закона не применяются. Кроме этого, закон не распространяет свое действие при проведении контроля администрациями морских и речных портов и инспекторскими службами гражданской авиации аэропортов, а также при контроле за особо опасными объектами, по перечню, устанавливаемому Правительством РФ и при проведении оперативно-розыскных мероприятий.

Однако на этом ограничения сферы действия закона не заканчиваются. В статье 2 данного закона дается определения государственного контроля (надзора), под которым законодатель подразумевает «проведение проверки выполнения юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем при осуществлении их деятельности обязательных требований к товарам (работам, услугам), федеральными законами». Другими словами, Федеральный закон «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля (надзора)» распространяется только на такие контрольные мероприятия, которые имеют своей целью определить соответствие товаров, работ и услуг законодательным требованиям.

В частности, положения упомянутого закона будут применимы к проведению сертификации товаров (работ, услуг). Напомним, что в соответствии со статьей 1 Закона РФ от 10.06.1993 № 5151-1 «О сертификации продукции и услуг» под сертификацией как раз и понимается процедура, в результате которой устанавливается, что та или иная продукция (работы, услуги) соответствуют законодательным требованиям.

Таким образом, в результате слишком узкой трактовки государственного контроля (надзора) многие сферы этого контроля остаются за пределами действия комментируемого закона.

Требования к проведению контрольных мероприятий (по закону № 134-ФЗ)

Закон «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля (надзора)» подробно устанавливает порядок проведения контрольных мероприятий при осуществлении государственного контроля (надзора).

В соответствии с пунктом 1 статьи 7 данного закона мероприятия по контролю должны проводиться исключительно на основании приказа (распоряжения), изданного компетентным органом. При этом в таком приказе в обязательном порядке должен быть указан номер приказа и дата, наименование органа, издавшего приказ, ФИО и должность проверяющего, реквизиты проверяемого, и самое главное - предмет проводимого мероприятия по контролю, дата начала и окончания, а также правовые основания его проведения.

Отметим, что в законе отдельно подчеркивается, что лицо, проводящее контрольное мероприятие (проверку) не может выходить ни при каких обстоятельствах за пределы предмета проверки, указанные в приказе. Также закон устанавливает, что проверку может проводить только то лицо, которое указано в приказе о проведении контрольного мероприятия.

Распоряжение (приказ) о проведении контрольного мероприятия вручается под расписку представителю юридического лица (индивидуальному предпринимателю). При этом лицо, осуществляющее проверку, обязано предъявить свое удостоверение.

В соответствии со статьей 7 закона мероприятие по контролю не может длиться более одного месяца и проводиться чаще одного раза в течение двух лет. Исключения составляют только внеплановые мероприятия по контролю (надзору), которые могут проводиться чаще. Однако закон ограничивает их проведение закрытым перечнем случаев. Так, внеплановые контрольные мероприятия могут проводиться по жалобам граждан или организаций на нарушения их прав, при получении информации о возникновении угрозы жизни и здоровью граждан, о загрязнении окружающей среды и о возникновении каких-либо аварийных ситуаций.

При проведении мероприятий по контролю должностное лицо органа государственного контроля имеет право посещать территории и помещения юридических лиц (индивидуальных предпринимателей), а юридические лица (индивидуальные предприниматели) не должны этому препятствовать. Лицо, осуществляющее проверку, также обязано не препятствовать представителям юридического лица (индивидуальному предпринимателю) присутствовать при проведении мероприятия по контролю и давать разъяснения, касающиеся предмета проверки. Следует особо отметить, что в статье 8 закона закреплено, что при проведении контрольных мероприятий контролирующие органы ни при каких обстоятельствах не могут изымать оригиналы документов, относящиеся к предмету проверки.

В статье 9 закона закрепляется, что по результатам проведенного контрольного мероприятия должен быть составлен акт. В нем в обязательном

порядке указывается дата его составления, наименования органа государственного контроля, дата и номер приказа о проведении проверки, ФИО и должность проверяющего, реквизиты проверяемого, сведения о результатах проверки, в том числе о выявленных нарушениях, а также подписи проверяющих и проверяемых лиц. Если в результате проведения мероприятия по контролю будет выявлено административное правонарушение, то проверяющий помимо акта должен составить протокол об административном правонарушении.

Кроме того, проверяющий должен сделать записи о проведенном контрольном мероприятии и его результатах в специальном журнале. Ведение указанного журнала в соответствии с пунктом 5 статьи 9 Закона РФ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля (надзора)» возлагается на юридических лиц (индивидуальных предпринимателей). В случае если такой журнал у юридического лица (индивидуального предпринимателя) отсутствует, то проверяющий должен сделать в акте, составляемом по результатам проведения контрольного мероприятия, соответствующую пометку.

Информационная карточка

ТРУДОВЫЕ ПРАВА

Работник имеет право на

- заключение, изменение и расторжение трудового договора;
- предоставление работы, обусловленной трудовым договором, рабочего места, соответствующего условиям государственных стандартов, безопасности труда;
- своевременную и в полном объеме выплату заработной платы;
- отдых, обеспечиваемый установлением нормальной продолжительности рабочего времени, предоставлением выходных и праздничных дней, оплачиваемых ежегодных отпусков;
- ведение коллективных переговоров и заключение коллективных договоров и соглашений через своих представителей, а также на информацию об их выполнении;
- полную достоверную информацию об условиях труда и требованиях охраны труда на рабочем месте;
- объединение, включая право на создание профсоюзов и вступление в них для защиты своих трудовых прав, свобод и законных интересов;
- возмещение вреда, причиненного в связи с исполнением трудовых обязанностей, и компенсацию морального вреда;
- обязательное социальное страхование в случаях, предусмотренных федеральными законами;
- разрешение индивидуальных и коллективных трудовых споров, включая право на забастовку, в установленном порядке;
- профессиональную подготовку, переподготовку и повышение своей квалификации;
- защиту своих трудовых прав, свобод и законных интересов всеми, не запрещенными законом способами;

Информационная карточка

ЧТО ТАКОЕ ПРАВА ЧЕЛОВЕКА

Определения

Права человека – это моральные права, защищающие человеческое достоинство личности и принадлежащие каждому человеку в его взаимоотношениях с государством.

Права человека - это некоторая гуманитарная теория и практика, включающая в себя элементы права, морали, политики, религии и призванная защищать человеческое достоинство во взаимоотношениях человека и власти, гражданина и государства.

ГЛАВНОЕ

ПРАВА ЧЕЛОВЕКА КАСАЮТСЯ ТОЛЬКО ВЗАИМООТНОШЕНИЙ ЧЕЛОВЕКА И ВЛАСТИ И ПРИЗВАНЫ, ПРЕЖДЕ ВСЕГО, ЗАЩИЩАТЬ ЧЕЛОВЕКА ОТ ПРОИЗВОЛА И УНИЖЕНИЙ СО СТОРОНЫ ВЛАСТИ.

ЦЕНТРАЛЬНОЕ ПОНЯТИЕ ПРАВ ЧЕЛОВЕКА – ЧЕЛОВЕЧЕСКОЕ ДОСТОИНСТВО, ИМЕННО ЕГО ЗАЩИЩАЮТ ПРАВА ЧЕЛОВЕКА.

ПРАВА ЧЕЛОВЕКА ЗАЩИЩАЮТ НЕ ВСЕ В ЧЕЛОВЕКЕ, НЕ ЛЮБЫЕ ЕГО ПОТРЕБНОСТИ, ИНТЕРЕСЫ И ПРАВА, А ТОЛЬКО ТЕ ИЗ НИХ, КОТОРЫЕ СВЯЗАНЫ С ПОДДЕРЖАНИЕМ В ЧЕЛОВЕКЕ ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО ДОСТОИНСТВА.

Права человека защищают человеческое достоинство от унижений и произвола власти

Права человека поддерживают в человеке человеческое достоинство. Права человека обеспечивают человеческому достоинству личности внешнее признание и уважение.

Человеческое достоинство - это нечто, что позволяет человеку чувствовать себя именно Человеком, а не «скотом», «тварью», «винтиком», «рабом».

С одной стороны, человеческое достоинство - это совокупность **представлений** о достойной человека жизни (о жизни «по-человечески»). С другой стороны, это **«чувство человеческого достоинства»**, помогающее человеку распознавать унижения и дающее силы для протеста.

Человеческое достоинство личности обеспечивается Личной Свободой, Равенством в Правах и Верховенством Закона

Права человека у всех людей одинаковые

Человеческое достоинство присуще **всем людям** в равной степени и **не зависит** от заслуг, общественного статуса, убеждений, национальности и т.п. Поэтому права человека в

равной степени принадлежат и новорожденному младенцу, и закоренелому преступнику, и рядовому гражданину, и президенту республики.

Права человека:

- универсальны – принадлежат **всем людям** во всех ситуациях;
- естественны – принадлежат людям **от рождения** только потому, что они люди;
- неотчуждаемы – нельзя **произвольно** лишить этих прав.

Права человека могут быть ограничены **только законом** и только в той мере, в какой это необходимо для обеспечения **безопасности общества, защиты нравственности, здоровья, прав других людей**.

Существуют права, которые ни при каких условиях не могут быть ограничены: **запрет пыток, жестокого и унижающего обращения и наказания, запрет рабства, свобода убеждений, в Европе - также право на жизнь.**

Права человека существуют потому, что их признают люди, а не потому, что их провозглашают правительства

Права человека – это универсальные **моральные права**.

В демократических государствах права человека закреплены в законах и конституциях. Авторитарные и тоталитарные государства не признают права человека или формально признают, но не соблюдают (так было в Советском Союзе, так еще бывает в России). Но права человека живут и при диктатурах, потому что никто не может запретить потребность в защите человеческого достоинства.

В условиях диктатуры права человека защищают достоинство личности от произвола власти меньшинства. В условиях демократии права человека защищают достоинство личности от произвола власти большинства. Права человека ограничивают демократию в интересах меньшинств.

Права человека - это «правила поведения» для государства

Функции прав человека по отношению к государству:

- Права человека ограничивают государственную власть в целях защиты человеческого достоинства (это функция личных свобод, политических и процедурных прав, она традиционно считается основной функцией прав человека).
- Права человека побуждают государственную власть защищать человеческое достоинство (это функция социальных прав).

Как работают права человека?

Основной инструмент прав человека – предъявление моральных претензий к государству. Права человека дают человеку возможность требовать от государства их соблюдения.

Права человека могут приобретать форму юридических прав в качестве позитивных норм международного права, национальных конституций и законов, и тогда их обязаны соблюдать, тогда возникает правовая ответственность за их несоблюдение.

Природа прав человека

Права человека естественны. **Права человека как моральные нормы, защищающие человека от произвола власти, существовали всегда, у всех народов и во всех цивилизациях**, но до Нового времени никто не называл эти нормы «правами человека».

Права человека и гражданина в их классическом виде были сформулированы, «открыты для мира», английскими и французскими философами в XVII-XVIII веках. Современная история прав человека началась в 1948 году, когда Генеральная Ассамблея ООН приняла Всеобщую Декларацию прав человека.

Этико-философским обоснованием прав человека является теория естественного права. Сформулированные в ходе борьбы «третьего сословия» за личную свободу против феодального гнета, права человека имеют общие корни с либерализмом и исторически тесно с ним связаны.

Права человека признаны современным мировым сообществом. Большинство государств мира (134) подписали Международный Пакт о гражданских и политических правах и Международный пакт об экономических, социальных и культурных правах. Тот или иной перечень прав человека вошел в конституции многих стран мира.

Технологии некоммерческой деятельности

Цель использования/достигаемые результаты	Практика наиболее частого использования	Основной алгоритм действий	Требуемые ресурсы	Ограничения
ПРОСВЕЩЕНИЕ				
Распространение ценностей, продвижение идей, поиск единомышленников	Социальная реклама, инновационные акции, сопровождение проектов	<ul style="list-style-type: none"> - выработка идеи; - определение целевой аудитории; - выработка «меню способов просвещения»; - ознакомление с целями компании всех сотрудников офиса; - просветительская деятельность 	<ul style="list-style-type: none"> Люди (креативная группа) <p>Иные ресурсы зависят от способов просветительской деятельности</p>	<p>Момент старта активности;</p> <p>Безопасность участников;</p> <p>Соблюдение законодательства;</p>
ИНФОРМИРОВАНИЕ				
Распространение сведений о правах и способах их реализации и защиты, привлечение внимания к проблеме	Массовые нарушения, Вступление в силу нового законодательства, изменение правил и процедур	<ul style="list-style-type: none"> - выбор целевых аудиторий; - подготовка содержательной информации, - «меню» способов распространения с учетом целевых групп; - определение механизмов обратной связи; - распространение информации 	<ul style="list-style-type: none"> Эксперты – люди способные подготовить содержательную информацию и адаптировать ее для разных целевых групп; Специалисты по работе со СМИ <p>Иные ресурсы зависят от выбранных способов</p>	<p>Знание языка целевой аудитории</p> <p>Соблюдение законодательства,</p> <p>Финансовые и человеческие ресурсы для издания информационных материалов и организации обратной связи</p>
ОБРАЩЕНИЕ В УПОЛНОМОЧЕННЫЕ ОРГАНЫ				
Разрешение проблемы, привлечение внимания к проблеме	Нарушаются интересы большой группы (неопределенного круга); Есть сложности в соблюдении формальностей судебной процедуры; Разрешение проблемы	<ul style="list-style-type: none"> - Правовой анализ ситуации; - Выбор компетентного органа; - Выяснение правил обращения в уполномоченную организацию; - подготовка обращения; 	<ul style="list-style-type: none"> Эксперты; Правовая база в актуальном состоянии; 	<p>Возможность пропуска срока для обращения в суд</p>

Цель использования/достигаемые результаты	Практика наиболее частого использования	Основной алгоритм действий	Требуемые ресурсы	Ограничения
возможно только действиями данного органа	<ul style="list-style-type: none"> - формулирование требования; - подача обращения; - отслеживание прохождения обращения; - получение ответа; <p>информирование о полученном ответе заинтересованных групп;</p>			
ОБРАЩЕНИЕ В СУД				
Пресечение массового нарушения прав; Восстановление нарушенных прав; Создание precedента; Привлечение внимания к проблеме.	Исчерпаны или отсутствуют другие способы защиты; Необходимо создать (опробовать) методику действий для последующего распространения;	<ul style="list-style-type: none"> - Правовой анализ ситуации; - определение цели обращения в суд; - выбор способа судебной защиты (определение вида иска); - определение принципов взаимодействия со СМИ в период суда; - подготовка документов для суда, сбор доказательств; - представление иска; - информационная поддержка иска; - судебное разбирательство; - анализ и распространение результатов; 	<ul style="list-style-type: none"> - Эксперты; - Специалисты по судебной защите; - Технические специалисты для сбора документов, подачи заявления и его отслеживания; - специалисты по связям с прессой; <p>Иные ресурсы зависят от состава необходимых доказательств</p>	<p>Наличие истца (заявителя) обладающего правом на обращение в суд;</p> <p>Финансовые ресурсы для сбора доказательств</p>
КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ				
Индивидуальные советы человеку (организации) для выхода из проблемной ситуации	<ul style="list-style-type: none"> - Постоянно действующие общественные консультационные приемные - Выездное консультирование (индивидуальное и процессное) 	<ul style="list-style-type: none"> - Определение потребности в консультировании - Организация процесса (подбор экспертов, места и графика) - Информирование потенциальной аудитории 	<ul style="list-style-type: none"> - Эксперты-консультанты, которые умеют диагностировать проблему и дать практические и приемлемые советы. <p>Помещение, пригодное для</p>	<p>Не превращать (если это не является целью) консультирование в глубокое общение или «богадельню».</p> <p>Понять, как отскать провокаторов и «городских сумасшедших».</p> <p>Затраты для организации, и</p>

Цель использования/достигаемые результаты	Практика наиболее частого использования	Основной алгоритм действий	Требуемые ресурсы	Ограничения
	<ul style="list-style-type: none"> - Консультирование в течение ограниченного отрезка времени в связи с массовой проблемой. - Консультирование по итогам иных мероприятий (обучение, выставки, общественная акция и т.п.) 	<ul style="list-style-type: none"> - Учет и мониторинг с целью внесения корректив и внесения изменений 	консультации	не уменьшаются объемы консультирования.
ПРОВЕДЕНИЕ «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»				
	Мониторинг острой проблемы и настройка механизма первичного решения для конкретных людей	<ul style="list-style-type: none"> - В кризисных ситуациях - Когда население не доверяет конкретным представителям уполномоченного органа - На ограниченный отрезок времени в рамках проведения кампании 	<p>Определение целевой проблемы Поиск телефонных диспетчеров, экспертов</p> <p>Налаживания взаимодействия с уполномоченными организациями</p> <p>Организация телефонной линии и помещения для работы</p> <p>Оповещение целевой аудитории</p> <p>Мониторинг основных выявленных проблем и рекомендации для перестройки текущей работы уполномоченных организаций</p>	<p>Поддержание постоянно действующих «горячих линий» высокозатратно.</p> <p>Необходимо выработать меры по «отсечению» «телефонных хулиганов и «не своей» целевой аудитории.</p> <p>Информированные эксперты и телефонные диспетчеры</p> <p>Каналы информирования аудитории</p> <p>Доступ к пригодной телефонной линии</p> <p>База данных организаций, алгоритмов действий и т.п.</p>
ГРАЖДАНСКАЯ КООПЕРАЦИЯ				
	Увеличение эффективности деятельности организаций в условиях несоразмерности масштабов и распределенности проблем ресурсам одной организации	<p>Совместные проекты, экспертное взаимодействие, общегражданские акции сети организаций</p> <p>решение межгосударственных проблем</p>	<p>Проведение консультаций</p> <p>Достижение согласованной точки зрения о границах и формах взаимодействия</p> <p>Организация формы координации совместной деятельности</p>	<p>Реальные, а не гипотетические ресурсы отдельных организаций</p> <p>Необходимость выделить ресурсы на координационный орган</p> <p>Имидж организации в сообществе на самом деле должен соответствовать ее компетенции, включая ключевую компетенцию</p> <p>Доверие центрам принятия решений, в т.ч. в отношении к общим ресурсам.</p> <p>Общность ценностей и приемлемость проектной культуры</p>

Цель использования/достигаемые результаты	Практика наиболее частого использования	Основной алгоритм действий	Требуемые ресурсы	Ограничения
ГРАЖДАНСКАЯ ЭКСПЕРТИЗА				
Независимое комплексное исследование какой-нибудь проблемы, процесса или явления, требующее специальных знаний и умений и завершающееся представлением обоснованного заключения, в т. ч. с элементами рекомендаций	<p>В случае неучета общественного интереса при принятии государственных (муниципальных) решений</p> <p>Когда экспертный потенциал ли погружается в проблему у организаций выше, чем у органов власти</p> <p>Для обоснования общественного заказа (общественной повестки дня)</p>	<p>Инициация экспертизы</p> <p>Создание экспертной группы (или привлечение экспертов)</p> <p>Утверждение регламента проведения экспертизы</p> <p>Собственно аналитическая работа и выработка рекомендаций</p> <p>Тестовые экспертные совещания и гражданские дискуссии</p> <p>Публикация результатов экспертизы.</p> <p>Продвижение результатов экспертизы (общественная кампания, кампания в СМИ, гражданские переговоры и т.п.)</p>	<p>Квалифицированные эксперты</p> <p>Доступ к информации</p> <p>Имидж организации</p>	<p>Правовое поле для отдельных видов экспертиз требует определенный последовательности шагов</p> <p>Предмет общественной экспертизы должен быть важен и понятен большому количеству людей, а не только и не столько узким специалистам</p>
ГРАЖДАНСКИЙ КОНТРОЛЬ				
Обеспечение прав гражданина через мониторинг деятельности уполномоченных органов и организаций	<p>Специализированные объекты (например - закрытые и полузакрытые учреждения)</p> <p>Специализированная деятельность (например - бюджетная или деятельность спецслужб)</p> <p>Проектная деятельность (например – воинский призыв, выборы)</p>	<p>Определение объекта и предмета контроля</p> <p>Оглаживание процедуры и методов контроля</p> <p>Достижение соглашений с уполном. организациями/органами либо оповещение их</p> <p>Формирование группы контролеров-экспертов</p> <p>Проведение контролирующих действий</p>	<p>Эксперты</p> <p>Доступ к объекту исследования</p>	<p>Закрытый характер контролируемых органов и процессов</p> <p>Готовности к жесткому прессингу</p> <p>Необходимость понимать, но не поддаваться под специализированный язык и процедуры .</p> <p>Уважение к контролируемой стороне.</p>

Цель использования/достигаемые результаты	Практика наиболее частого использования	Основной алгоритм действий	Требуемые ресурсы	Ограничения
<ul style="list-style-type: none"> Привлечение внимания широкой общественности и прессы Давление на власть 	<p>Острые массовые проблемы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Политика • Экология • Права человека • ЖКХ... 	<p>Формулировка темы и лозунгов</p> <ul style="list-style-type: none"> • Выбор места • Определение предполагаемых участников • Получение разрешения • Подготовка наглядной агитации и выступающих 	<p>Организация</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ригорика (яркие ораторы, броские лозунги) • Группа поддержки (люди, которые придут гарантированно) • Канал распространения информации • Материал наглядной агитации 	<ul style="list-style-type: none"> • Содержательная «примитивность»: можно обозначить проблему, но не-возможно выра-бовать подходы к её решению • Прел-данная конфликтность • Юридические ограничения • Опасность выхода толпы из-под контроля • Если никто не придёт – результат будет не нулевой, а отрицательный
Демонстрация протesta против чего-либо	<p>Острые довольно массовые или «заметные» проблемы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Политика • Экология • ЖКХ • Массовые трудовые конфликты • Права человека • Культурные проблемы 	<p>Формулировка темы и лозунгов; креатив</p> <ul style="list-style-type: none"> • Выбор места (обычно поблизости от тех, против кого протестуем) • Определение участников, распределение ролей • Получение разрешений • Подготовка наглядной агитации 	<p>Организация</p> <ul style="list-style-type: none"> • Креативщик • Участники • Канал распространения информации • Материал наглядной агитации 	<ul style="list-style-type: none"> • По определению экстремистская и конфликтная стилистика (потому что протест) • Юридические ограничения • Могут побить СМИ «не заметят» – результат будет нулевой
Давление на хозяйствующего субъекта				

Цель использования/достигаемые результаты	Практика наиболее частого использования	Основной алгоритм действий	Требуемые ресурсы	Ограничения
Придание убедительности / обращению / петиции / позиции. Обозначение позиции («подписанство»)	Практика наибольшего использования			распространении ложной информации, створе с конкурентами
СБОР ПОДПИСЕЙ				
(здесь – кроме случаев сбора подписей для выборов и референдумов, эти процедуры регламентированы законодательством)				
Придание убедительности / обращению / петиции / позиции. Обозначение позиции («подписанство»)	При необходимости власти	<ul style="list-style-type: none"> Решение: нужно количество подписей (массовый сбор среди «простых» граждан) или «качество» (подпись «знаменитостей») Составление текста (с учётом специфики предмета, адресата и подписчиков) Определение технологии («живые» или электронные) и способов подтверждения достоверности Собственно сбор подписей (если массовый – организация физических мест сбора) Направление адресату Взаимодействие со СМИ 	<ul style="list-style-type: none"> «Писатель» (текст должен быть очень хорошо проработан) Доступ к «знаменитостям» Сборщики подписей Взаимодействие со СМИ 	<ul style="list-style-type: none"> Низкая эффективность (подпись – это всего лишь бумажка, её можно проигнорировать; никакое количество подписей нельзя выдать – и нельзя пытаться выдать – за «мнение народа») Подписанты-«знаменитости» могут оказаться несовместимы друг с другом Страж
СБОР АДРЕСАЦИИ ЗВОНКОВ				
Давление на конкретное должностное лицо	Злоустное невыполнение им своих обязанностей / уклонение от решения проблемы	<ul style="list-style-type: none"> Уточнение, что «виноват» именно этот человек Предварительные попытки решить проблему «мирно» Выяснение и проверка номера телефона Распространение информации о номере телефона 	<ul style="list-style-type: none"> Канал быстрого распространения информации, в том числе и о прекращении кампании (когда сменят номер) 	<ul style="list-style-type: none"> Очень краткосрочно: телефон быстро меняют или просто перестают к нему подходить Нельзя раскрыть приватные (домашний, мобильный) номера телефонов
СБОР ПОДПИСЕЙ				
(здесь – кроме случаев сбора подписей для выборов и референдумов, эти процедуры регламентированы законодательством)				
Придание убедительности / обращению / петиции / позиции. Обозначение позиции («подписанство»)	При необходимости власти	<ul style="list-style-type: none"> Решение: нужно количество подписей (массовый сбор среди «простых» граждан) или «качество» (подпись «знаменитостей») Составление текста (с учётом специфики предмета, адресата и подписчиков) 	<ul style="list-style-type: none"> «Писатель» (текст должен быть очень хорошо проработан) Доступ к «знаменитостям» Сборщики подписей 	<ul style="list-style-type: none"> Низкая эффективность (подпись – это всего лишь бумажка, её можно проигнорировать; никакое количество подписей нельзя выдать – и нельзя пытаться выдать – за «мнение народа»)

Цель использования/достигаемые результаты	Практика наиболее частого использования	Основной алгоритм действий	Требуемые ресурсы	Ограничения
• Формирование общественного мнения • Давление на власть	• Политика • Экология • ЖКХ • Нарушение норм при управлении правосудия • Права человека • Экономика • Культура • «Отраслевые» вопросы	<ul style="list-style-type: none"> Определение технологии («живые» или электронные) и способов подтверждения достоверности Собственно сбор подписей (если массовый – организация физических мест собора) Направление адресату Взаимодействие со СМИ 	<ul style="list-style-type: none"> Взаимодействие со СМИ 	<ul style="list-style-type: none"> Подписанты – «знакомиты» могут оказаться несовместимы друг с другом Страх
РАБОТА СО СМИ				
• Практика наибольшего использования	<ul style="list-style-type: none"> Политика Экология ЖКХ Нарушение норм при управлении правосудия Права человека Экономика Культура «Отраслевые» вопросы 	<ul style="list-style-type: none"> Распространение информационного сообщения по рассылке Адресная работа с журналистами конкретных изданий Пресс-конференция Брифинг Участие в жизни профессионального сообщества журналистов, в «тусовках» 	<ul style="list-style-type: none"> Подготовка фактуры Подбор новсмейкеров Отслеживание проблем в динамике Поддержание рабочего состояния контактов с журналистами («прикор» интересной информацией) 	<ul style="list-style-type: none"> Политическая или коммерческая или ангажированность изданий Дилетантизм журналистов Неумение или нежелание журналистов оценивать актуальность темы Объективная неформатность Несовершенство законодательства о рекламе
НОВАЦИОННЫЕ ОБЩЕСТВЕННЫЕ КАМПАНИИ				
Преодоление культурного разрыва между «общественниками» и «обществом»	<ul style="list-style-type: none"> Повышение эффективности гражданских инициатив Омоложение гражданского действия Новая гражданская идентичность 	<ul style="list-style-type: none"> Определение цели Определение целевой аудитории Определение адресата Определение способа идентификации Креатив Производство Взаимодействие со СМИ 	<ul style="list-style-type: none"> Креативные способности Магисть (наглядные средства) Интернет и другие уже существующие каналы коммуникации 	<ul style="list-style-type: none"> Культурные Неуправляемость Злоупотребление / «плагиат» Легальные Могут побить