



Хорошие практики работы общественных приёмных

Электронная брошюра содержит успешный практический опыт работы общественных приёмных

«При реализации проекта используются средства государственной поддержки, выделенные в качестве гранта в соответствии с распоряжением Президента Российской Федерации от 05.04.2016 № 68-рп и на основании конкурса, проведенного Движением "Гражданское достоинство" (<http://civildignity.ru>)»

Распространяется бесплатно.

ПРОО «Гражданский надзор», 2017 год



Creative Commons «Attribution-
NonCommercial-ShareAlike»
(«Атрибуция — Некоммерческое
использование — На тех же
условиях») 3.0 Непортированная

Цель данной электронной брошюры -

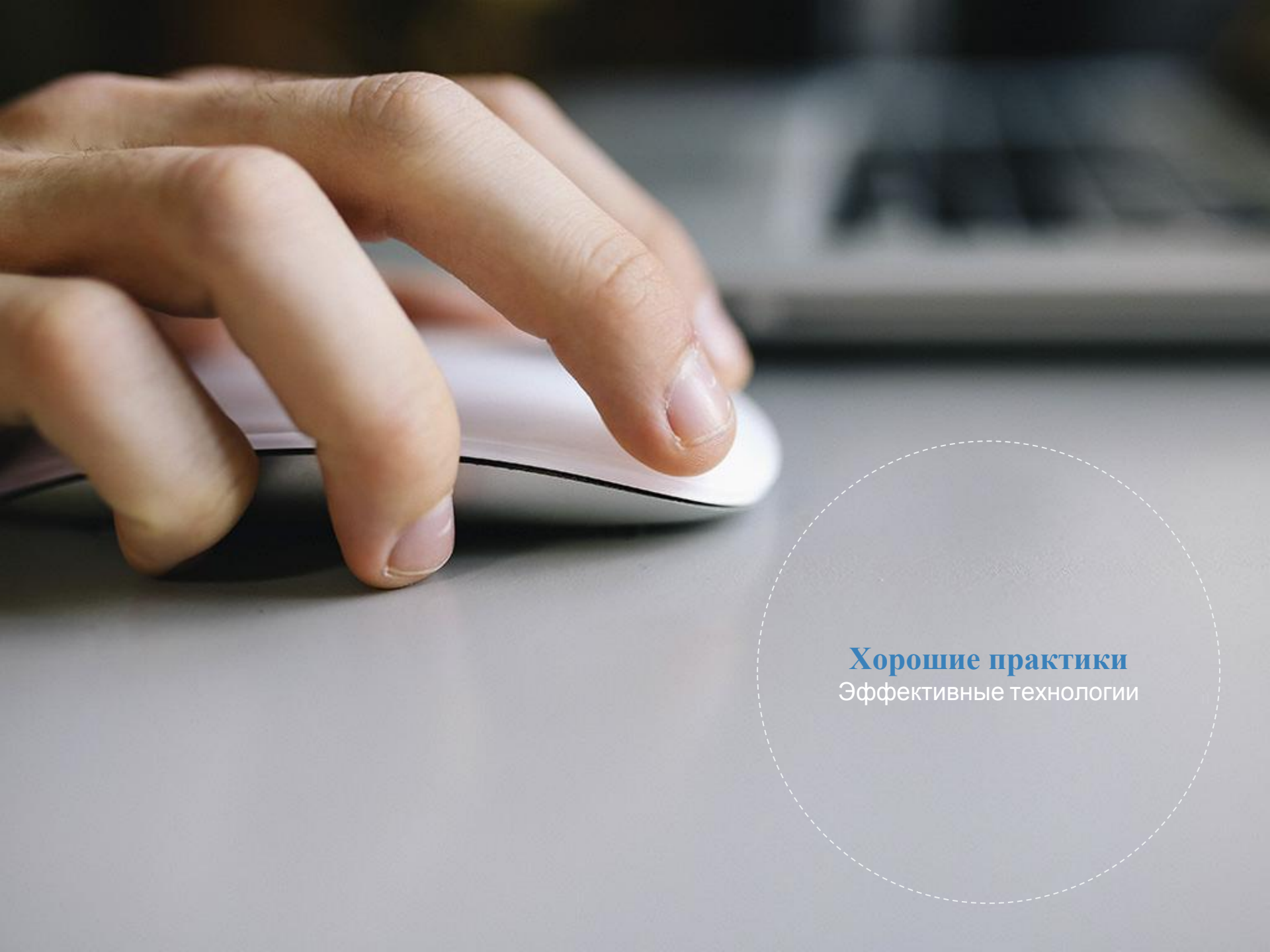
показать разнообразие возможных практик консультирования социально уязвимых групп населения общественными приёмными.

Под работой общественных приёмных в данной брошюре понимается деятельность общественных организаций и инициативных групп по консультированию своих благополучателей.

Каждая из вошедших в данную брошюру практик (вне зависимости, реализуется ли она на данный момент) является примером хорошего опыта: в использовании инновационных подхода и/или учета потребностей клиентов, наличия постоянного спроса на услугу и/или решения проблем клиента комплексным способом.

Вместе с кратким описанием технологий дается анализ факторов успеха и факторов риска, которые нужно учитывать при реализации данных практик.

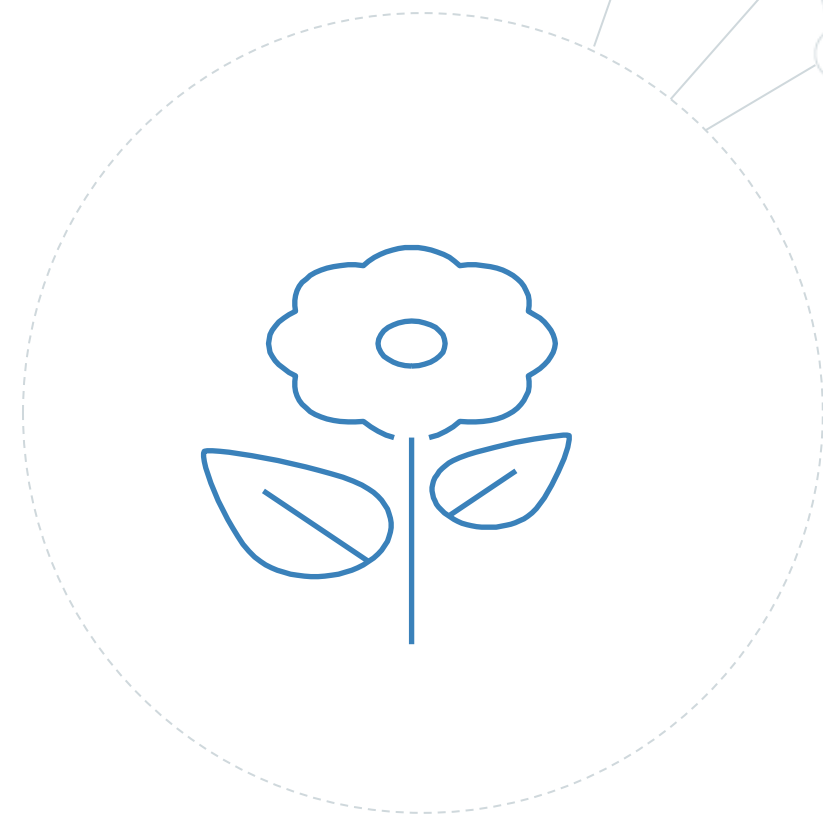




Хорошие практики
Эффективные технологии

Детский телефон доверия "Перемена Плюс"

АНО "Региональный центр практической
психологии и социальной работы «ВЕКТОР»



Детский телефон доверия "Перемена Плюс"

АНО "Региональный центр практической психологии и социальной работы «ВЕКТОР»

Регион

Пермский край

Сфера общественных интересов

Защита прав ребенка

Тип консультирования

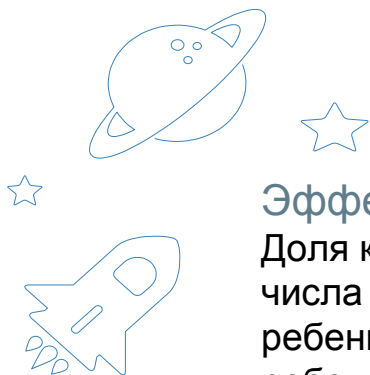
Заочное консультирование по телефону

Благополучатели

- дети и подростки;
- специалисты органов и учреждений, граждане, обращающиеся за помощью в интересах детей, в том числе желающие защитить ребенка, попавшего в трудную жизненную ситуацию, пережившего насилие.

Эффективность

Доля кризисных обращений от всех поступивших растет - все это обеспечило рост числа выявленных случаев нарушения прав детей и жестокого обращения с ребенком на ранних стадиях и своевременное принятие мер по оказанию помощи ребенку.





Краткое описание:

- ⦿ Выявление и профилактика случаев жестокого обращения с детьми (физического, психического, сексуального, экономического насилия, пренебрежения основными потребностями, эксплуатации детского труда).
- ⦿ Своевременное принятие мер по защите прав и законных интересов детей через передачу сигнала о детском неблагополучии в орган опеки и попечительства.
- ⦿ Оказание экстренной психологической помощи детям по телефону.
- ⦿ Организация позвонившим помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования.
- ⦿ Предоставление обратившимся за помощью справочных и информационных услуг об иных службах, организациях, учреждениях, работающих на данной территории, где их запросы могут быть удовлетворены наиболее полно и квалифицированно.



Факторы успеха:

Технология основана на комплексном подходе к защите прав ребенка, который включает в себя выявление случаев нарушения прав ребенка и оказание экстренной психологической помощи детям по телефону. В случае выявления нарушений прав ребенка телефон доверия является первым звеном в комплексном, межведомственном взаимодействии по восстановлению нарушенных прав.

- ⦿ Широкий спектр проблем принимаемых звонков, готовность консультантов с ними работать.
- ⦿ Постоянное обучение специалистов, работающих на телефоне.
- ⦿ Постоянный контроль качества (индивидуальная и групповая супервизия, внешняя супервизия).

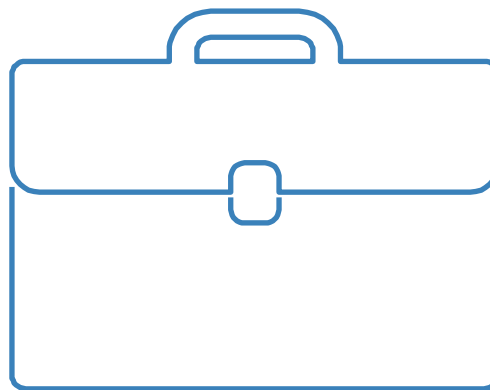


Факторы риска:

- ⦿ Высокая эмоциональная нагрузка на консультантов.

Горячий телефон по трудовым проблемам

АНО «Центр-социально трудовых прав»



Горячий телефон по трудовым проблемам

АНО «Центр-социально трудовых прав»

Города

Санкт-Петербург, Бердск,
Калининград, Владивосток

Сфера общественных интересов

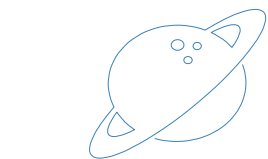
Защита трудовых прав

Тип консультирования

Заочное консультирование по телефону

Благополучатели

работники, чьи трудовые права нарушаются



Эффективность ^(а)

2300 консультаций по нарушению трудовых прав обращающихся.
Информация, полученная по итогам работы горячей линии и предложения о мерах, которые необходимо предпринять для защиты трудовых прав, были вынесены на общественные слушания в Общественной палате Российской Федерации.



Краткое описание:

- ⦿ Консультирование работников по горячим телефонным линиям в 4 субъектах Российской Федерации.
- ⦿ Горячие линии были организованы на базе партнерских организаций.
- ⦿ По телефону консультантами проводилась оценка специфики ситуации обратившегося на горячую линию и предлагались варианты дальнейших действия работника по защите нарушенных трудовых прав.
- ⦿ Информация, полученная в рамках консультаций, использовалась экспертами организации для анализа и их дальнейшего публичного представления, а также разработки информационных материалов и проведения семинаров. Полученные данные использовались для описания реальных историй и для выработки предложений по улучшению защиты трудовых прав.



Факторы успеха:

- ⦿ Важным фактор успеха данных консультаций являлись их своевременность и актуальность, так как консультирование происходило во время экономического кризиса, спровоцировавшего массовые незаконные увольнения.
- ⦿ Опыт был описан организацией как гражданская технология.

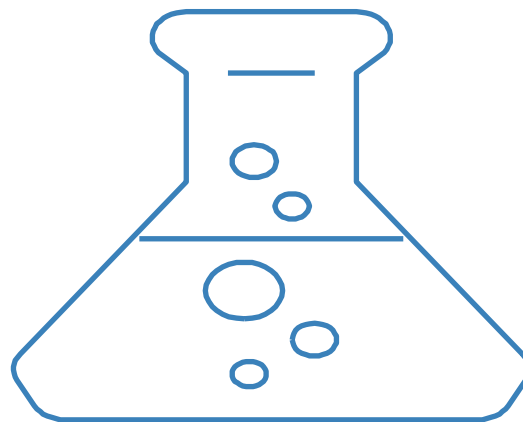


Факторы риска:

- ⦿ Фрагментарность финансирования.
- ⦿ Незаинтересованность работодателей в полученной в рамках горячей линии информации и предложениях, разработанных организацией по итогам их анализа.

Служба поддержки участников образовательного процесса

ПРОО «Гражданское участие»



Служба поддержки участников образовательного процесса

ПРОО «Гражданское участие»

Регион

Пермский край

Сфера общественных интересов

Защита прав на образование

Тип консультирования

Заочное консультирование через интернет-приемную на сайте и через социальные сети

Благополучатели


участники образовательного процесса



Эффективность

Ежемесячно консультации получает до 200 человек.

В ходе работы Интернет-приёмной по вопросам защиты прав участников образовательного процесса собрано большое число методических материалов (более 300) и ответов на вопросы (более 6000) по типичным жизненным ситуациям, созданы онлайн-путеводители по вопросам защиты прав детей в школе и защиты трудовых прав педагогов.





Краткое описание:

- Консультирование участников образовательного процесса (школьников, родителей, педагогов) через интернет-приёмную и социальные сети.
- Информация по часто задаваемым вопросам в интернет-приёмной обобщается и публикуется в группах группы ВКонтакте «Школа и право: консультации и советы» (<https://vk.com/usperm>), созданы группы в ВКонтакте «Права учителя: ответы на вопросы» (онлайн приемная) (<https://vk.com/pravapedagoga>) и в Фейсбуке «Служба поддержки участников образовательного процесса» (<https://www.facebook.com/usperm/>).
- Возможность опереться на имеющиеся материалы и знание практики позволяют в короткие сроки охватить большое число нуждающихся в квалифицированных консультациях по защите прав и оказать им необходимую помощь.



Факторы успеха:

- Вопросы поступают 24 часа в сутки.
- Нет ограничений по охвату, вопросы могут поступить из любой точки мира.
- У консультанта есть время подготовить развернутый ответ.
- На вопросы могут отвечать несколько консультантов.
- Клиенты могут сохранять анонимность.

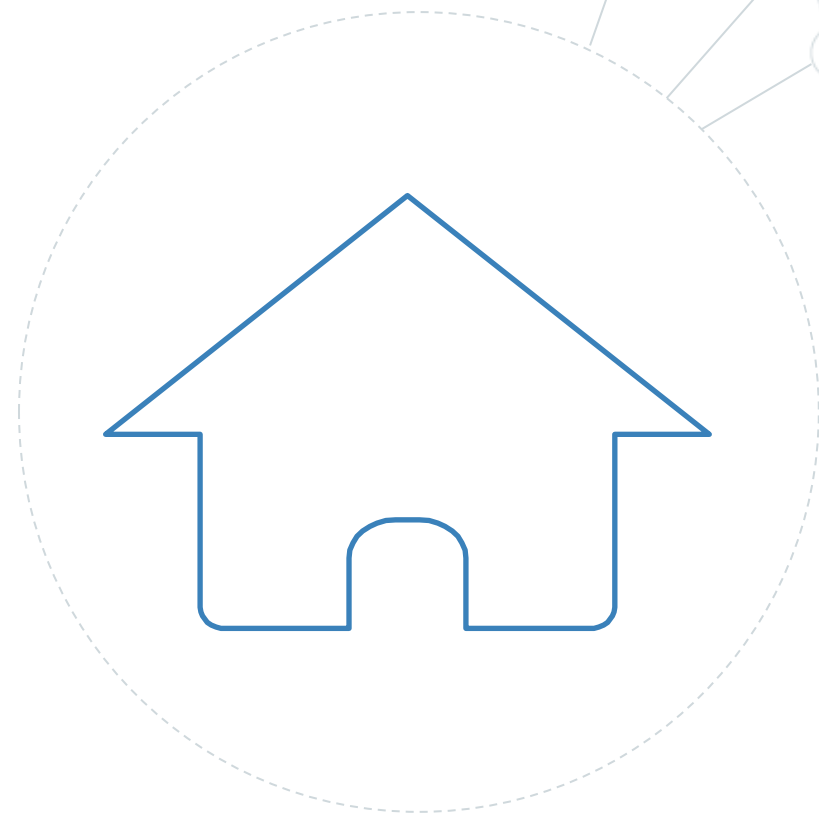


Факторы риска:

- Обращение через интернет-приёмную не позволяет полноценно коммуницировать с клиентом.
- Часто в тексте обращений не хватает деталей и документов для дачи полноценной консультации.

Правовое консультирование бездомных

Благотворительная организация «Ночлежка»



Правовое консультирование бездомных

Благотворительная организация «Ночлежка»

Город

Санкт-Петербург

Сфера общественных интересов

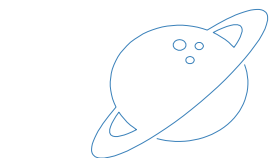
Социальные и гражданские права

Тип консультирования

Личные индивидуальные консультации

Благополучатели

бездомные и лица из групп риска по бездомности



Эффективность ^(b)

2016 год:

Социальные консультации - 2745 чел.

Юридические консультации - 621 чел.

Продуктовые наборы и средства гигиены получили - 1661 чел.

Одежду получили - 1537 чел.



Краткое описание:

- ⦿ Бесплатная квалифицированная социальная и юридическая помощь бездомным людям.
- ⦿ Вместе с бесплатными консультациями нуждающимся людям выдают одежду, продукты, средства гигиены, мобильные телефоны, и другие важные вещи, которые жертвуют организации.
- ⦿ Консультационная служба выполняет функции диспетчирования и координирует клиентов, в какие общественные организации и государственные учреждения клиент еще может обратиться, предоставляют информацию о том, где нуждающиеся могут поесть и переночевать, как восстановить паспорт, правильно вызвать скорую помощь и т.д.



Факторы успеха:

- ⦿ Технология предполагает комплексный подход к решению бездомности.
- ⦿ Возможность обеспечить длительный процесс по социальному и правовому сопровождению.
- ⦿ Привлечение партнёров (например, 2016 года вместе с благотворительным магазином «Спасибо!» был проведен «Уличный магазин»: бездомные люди с помощью стилистов выбирали себе ту одежду, которая им понравится).

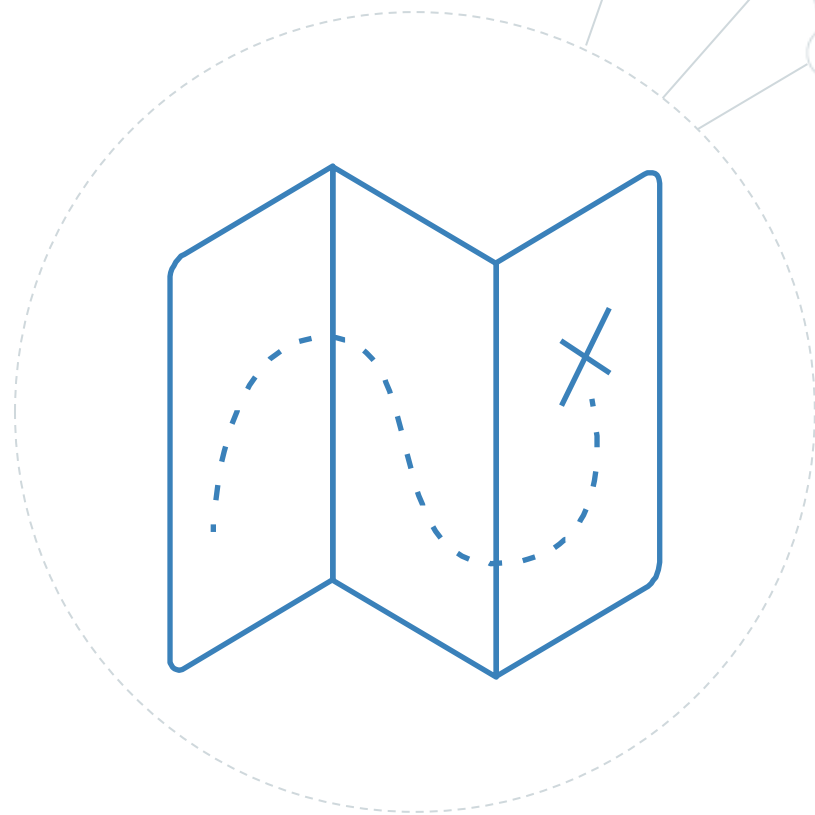


Факторы риска:

- ⦿ Деятельность организации фактически замещает работу государственных учреждений.

Выездные правозащитные консультации для граждан в рамках «Гражданских экспедиций»

Пермская гражданская палата



Выездные правозащитные консультации для граждан в рамках «Гражданских экспедиций»

Пермская гражданская палата

Регион

Пермский край

Сфера общественных интересов

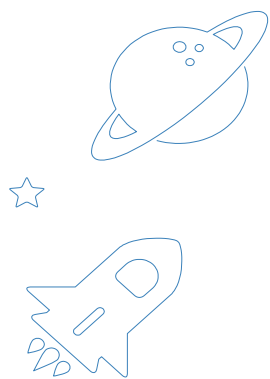
Социальные и гражданские права

Тип консультирования

Выездные личные консультации

Благополучатели

жители отдаленных территорий



Эффективность ^(d)

Пермская гражданская палата проводит гражданские экспедиции с 1997 года. За это время было организовано около ста просветительских экспедиций в районы Пермского края, а также в Кировской области и Удмуртии.



Краткое описание:

- Консультирование является составной частью мероприятий, объединенных в «гражданские экспедиции».
- Организатором экспедиций является Пермская гражданская палата, но участие в них принимают сотрудники многих общественных организаций.
- Цель мероприятий - оказать бесплатную юридическую помощь жителям отдаленных территорий, а также: передать местному сообществу максимально возможный объем социально-значимой и гражданской информации; передать местному гражданскому активу наиболее эффективные технологии защиты и представления общественных интересов; активизировать гражданские сообщества малых городов.
- Вместе с консультациями для жителей территорий проходят лекции, семинары, выставки, посещение закрытых учреждений (гражданский контроль).
- Экспедиционные мероприятия проводятся в течение 2 дней силами 7-11 общественных организаций, 15-22 человек.

Факторы успеха:

- Важным фактором успеха консультаций и всей «гражданской экспедиции» является выбор принимающей организации, с помощью которой решаются основные организационные вопросы, и для которой разрабатывается программа. По опыту Пермской гражданской палаты чаще таким партнером становятся муниципальные библиотеки, поскольку они являются нейтральной площадкой, наиболее доступной для всех жителей территории.

Факторы риска:

- Жители отдаленных территорий могут быть не знакомы ни с Пермской гражданской палатой, ни с «гражданскими экспедициями».

«Равный защищает равного»

Некоммерческое партнёрство «Е.В.А.»



Республика Татарстан

Некоммерческое партнёрство «Е.В.А.»

Регион

Санкт-Петербург
и 27 регионов России

Сфера общественных интересов

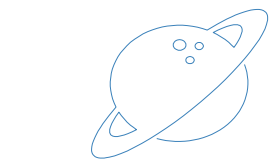
Защита права женщин
и право на здравоохранение

Тип консультирования

Консультирование методом «равный равному»

Благополучатели

женщины с ВИЧ, вирусным гепатитом и
другими социально значимыми заболеваниями



Эффективность ^(e)

В 2016 году в течение 8 месяцев реализации проекта проведено не менее 1280 консультаций пациентов, живущих с ВИЧ, гепатитами и туберкулезом, по вопросам защиты их прав.





Краткое описание:

- ⦿ Методика «равный равному» - метод консультирования при котором консультантом является не профессионал, а человек, имеющий личный опыт решения проблемы.
- ⦿ Консультанты проекта «Равный защищает равного» – люди, живущие с ВИЧ, туберкулезом и вирусными гепатитами.
- ⦿ «Равные» консультанты делятся своим опытом о том, как получать необходимую и гарантированную помощь, используя простые правовые алгоритмы, и как бороться со стигматизацией болезни.
- ⦿ Будущие «равные» консультанты проходят специальное обучение.
- ⦿ В сложных случаях проект предлагает консультацию профессионального юриста.

Факторы успеха:



Консультирование методом «равный равному» позволяет:

- ⦿ снять формальные барьеры между консультантом и клиентом;
- ⦿ передавать личный опыт, не формализованный в виде курса обучения, а «от себя»;
- ⦿ «равный» консультант больше понимает потребности и мотивацию клиентов
- ⦿ «равные» консультанта дают клиентам алгоритмы действий на понятном им языке, проводят информационное консультирование о возможности получения помощи правозащитников и юристов.

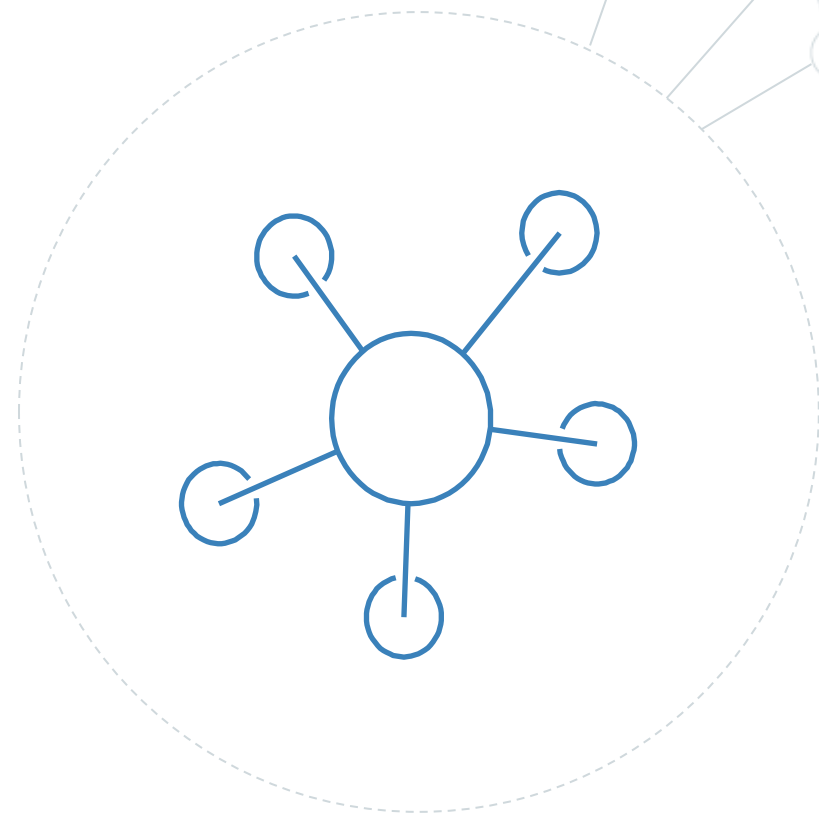
Факторы риска:



- ⦿ Недостаточная квалификация и выгорание «равного» консультанта.
- ⦿ Отсутствие стандартов работы «равных» консультантов.

Консультации мигрантов

Фонд «Центр гражданского анализа и независимых исследований ГРАНИ»



Консультации мигрантов

Фонд «Центр гражданского анализа и независимых исследований ГРАНИ»

Регион

Пермский край

Сфера общественных интересов

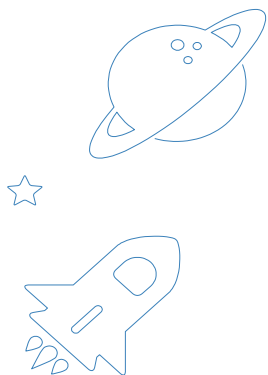
Защита прав мигрантов

Тип консультирования

Личные консультации
«консультантов консультантами»

Благополучатели

мигранты и беженцы, находящиеся на территории Пермского края



Эффективность

За счет проведения консультаций создана и поддерживалась консультационная сеть, состоящая из 15 представителей основных диаспор и общественных организаций в регионе. За счет этого удалось охватить консультациями всех членов диаспор, обращающихся за помощью .





Краткое описание:

- Сотрудники организации консультируют представителей диаспор, которые имеют доверие в своей среде, и которые затем, в свою очередь, передают полученные сведения своим соотечественникам.
- Консультации представителей диаспор о практиках и правилах получения государственных и муниципальных услуг, которые могут снизить проблемность взаимодействия членов диаспор с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления, которые эти услуги предоставляют.



Факторы успеха:

- Объединение консультаций для представителей диаспор вместе с их обучением.
- Создана «Служба поддержки старших-советников консультантов».
- Создан сайт <http://migrant.grany-center.org>, который существует на четырёх языках: русском, таджикском, азербайджанском и узбекском.
- Материалы, представленные на сайте, посетители могут самостоятельно использовать при решении вопросов, связанных с взаимодействием с органами власти при получении государственных и муниципальных услуг – они сформированы по жизненным ситуациям.
- Сайт также служит методической базой для старших советников-консультантов.

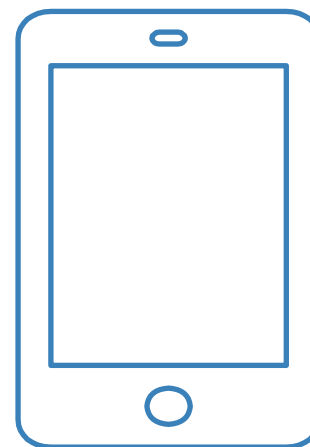


Факторы риска:

- Консультанты из числа представителей диаспор могут не успевать осваивать быстро меняющееся законодательство и область предоставления различных государственных и муниципальных услуг.

«mHelp - мобильные технологии в помощь мигранту»

Автономная благотворительная некоммерческая организация «Новый век»



«mHelp - мобильные технологии в помощь мигранту»

Автономная благотворительная некоммерческая организация «Новый век»

Регион

Республика Татарстан

Сфера общественных интересов

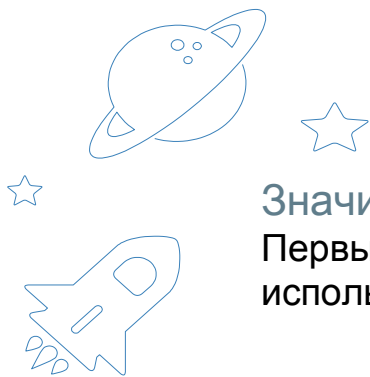
Защита прав мигрантов

Тип консультирования

Он-лайн консультации

Благополучатели

мигранты



Значимость

Первый российский опыт решения вопросов интеграции и адаптации мигрантов с использованием информационных технологий в социальной сфере.





Краткое описание:

- ⦿ Приложение «mHelp» для смартфонов, а также его веб-версия <http://mi-help.ru> позволяет получить on-line консультации квалифицированных специалистов по правовым вопросам.
- ⦿ Приложение существует на 5 языках.
- ⦿ Ответ направляется в течении 24 часов.
- ⦿ Приложение также содержит полезную справочную информацию, новости, сведения о работе.
- ⦿ Через приложение можно получить консультацию врача и записаться на прием к специалистам организации «Новый век», Уполномоченному по правам человека в Республике Татарстан, в государственные и муниципальные ведомства и учреждения.

Факторы успеха:



- ⦿ Мобильное приложение позволяет охватить сервисами и иметь связь с большим количеством мигрантов.
- ⦿ Не требует сложной процедуры регистрации и подтверждения своей личности.
- ⦿ Есть веб-версия для тех, кто не использует мобильный интернет.

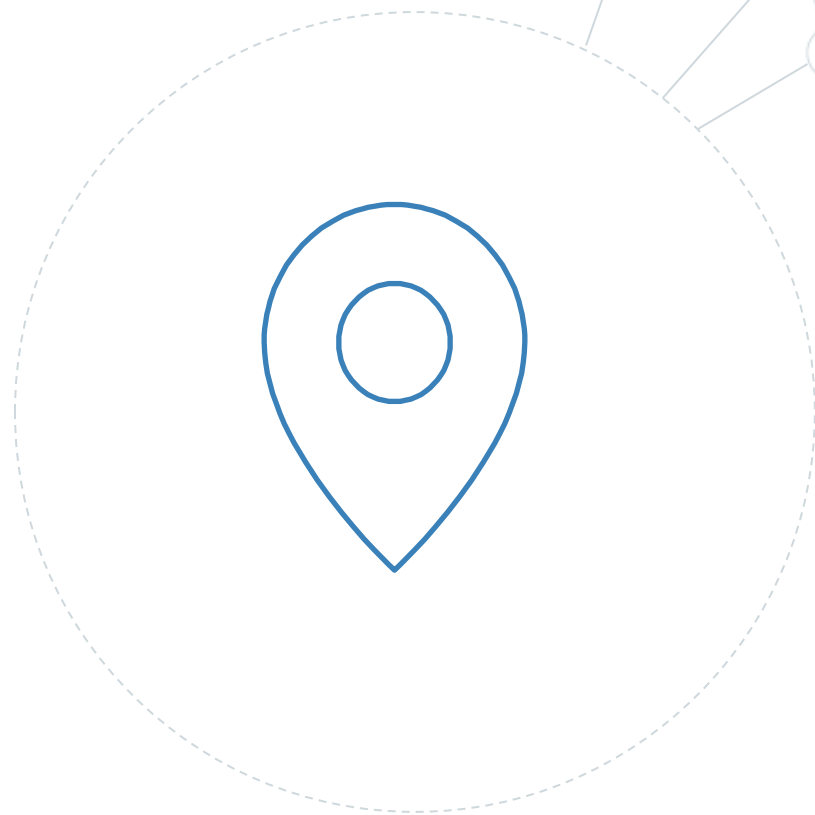
Факторы риска:



- ⦿ Только для тех, кто умеет пользоваться интернетом.

Консультации ЛГБТ-сообщества

Комьюнити-центр инициативной группы
«Радужный мир»



Консультации ЛГБТ-сообщества

Комьюнити-центр инициативной группы «Радужный мир»

Регион

Пермский край

Сфера общественных интересов

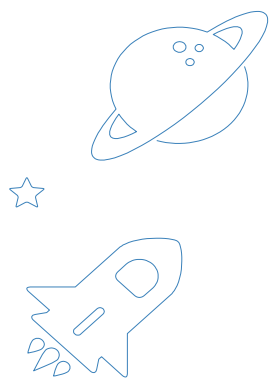
Защита прав ЛГБТ

Типы консультирования

индивидуальные и групповые консультации, осуществляемые в очной и заочной форме

Благополучатели

- ЛГБТ-сообщество, а также люди, подвергшиеся дискриминации по признаку сексуальной ориентации и гендерной идентичности (СОГИ)



Значимость

Единственная в регионе консультационная служба, где оказывается квалифицированная юридическая, а также психологическая помощь целевой группе.





Краткое описание:

- ⦿ В комьюнити-центре работает юридическая служба.
- ⦿ Для клиентов доступны индивидуальные и групповые юридические консультации.
- ⦿ Консультирование может быть как очным, так и заочным, посредством составления развернутого письменного ответа на запрос.
- ⦿ Клиент может обращаться напрямую к специалисту или руководителю инициативной группы через группу в социальных сетях.
- ⦿ Каждый клиент имеет право получить 5 консультаций бесплатно.
- ⦿ Предусмотрено сопровождение клиента, если необходимо обращаться в органы власти и т.д.

Факторы успеха:



- ⦿ Наличие квалифицированной помощи для целевой группы со специальными потребностями в безопасности.
- ⦿ Высокая степень узнаваемости в сообществе.
- ⦿ Наличие команды профессионалов, готовых оказать комплексную помощь.

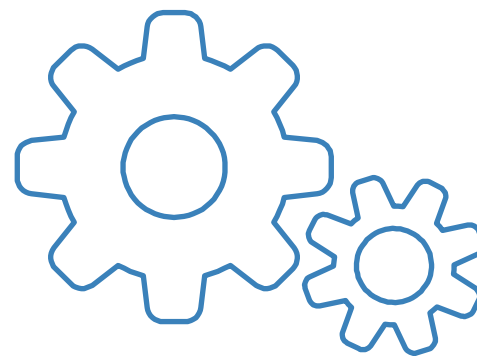
Факторы риска:



- ⦿ Отсутствие юридического лица, что не позволяет привлекать грантовые средства.
- ⦿ Наличие недоверия со стороны целевой группы.

Консультации на базе «Семейной гостиниой «Ариадна»

Пермская региональная общественная организация инвалидов и больных рассеянным склерозом «Ариадна»



«Консультации на базе «Семейной гостиной «Ариадна»»

Пермская региональная общественная организация инвалидов и больных рассеянным склерозом «Ариадна»

Город

г. Пермь

Сфера общественных интересов

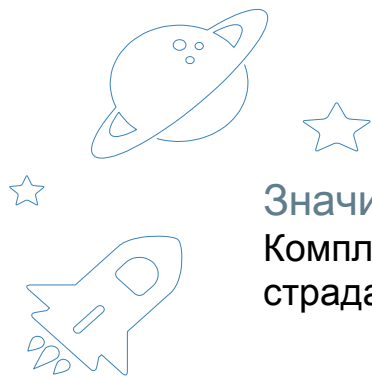
Защита прав пациентов

Тип консультирования

Индивидуальное и групповое консультирование

Благополучатели

лица, страдающие рассеянным склерозом, а также члены их семей



Значимость

Комплексный подход к решению проблем, с которыми сталкиваются лица, страдающие рассеянным склерозом, а также члены их семей.





Краткое описание:

- ⦿ Сотрудники организации осуществляют комплексное сопровождение лиц, страдающих рассеянным склерозом, при получении ими государственных и медицинских услуг.
- ⦿ Наряду с юридической помощью оказывается психологическая поддержка, проводятся открытые групповые консультации и встречи, направленные на защиту прав и улучшение качества жизни лиц, страдающих рассеянным склерозом, и их семей.



Факторы успеха:

- ⦿ Квалифицированные специалисты, которые имеют не только правовые знания, но и знания в области медицины.
- ⦿ Консультации оказываются не только самим больным, но и их семьям.
- ⦿ Информация, которая собирается в рамках консультаций, анализируется и используется для защиты широкой группы пациентов.
- ⦿ Руководитель организации является членом общественного совета при Министерстве здравоохранения Пермского края, что обеспечивает оперативность и масштаб в решении вопросов защиты прав пациентов.



Факторы риска:

- ⦿ Недостаточное фиксирование деятельности организации в целом.

Резюме: новые форматы консультационной правозащитной работы



Для подготовки материала использовались результаты интервью с носителями практик и открытые источники

- (a) Социально ориентированные НКО: лучшие практики/Практическое пособие. – М.: Агентство социальной информации, 2011
- (b) Официальный сайт Благотворительная организация «Ночлежка» <https://homeless.ru>
- (c) Правовое консультирование бездомных. Практические рекомендации. И. Карлинский
- (d) Что такое "гражданские экспедиции" и зачем они <http://www.pgpalata.ru/tehnologii/grazhdanskije-ekspedicii>
- (e) Официальный сайт НП «Ева» <https://evanetwork.ru>
- (f) Агентство социальной информации «Некоммерческая организация «Новый век» представила мобильные технологии в помощь мигранту» <https://www.asi.org.ru/report/2016/02/11/nekommercheskaya-organizatsiya-novij-vek-predstavila-mobilnye-tehnologii-v-pomoshh-migrantu/>

Контакты

АНО "Региональный центр практической психологии и социальной работы «ВЕКТОР»

г. Пермь, ул. Героев Хасана, 7а, офис 537

E-mail: vectornko@mail.ru

Телефон: +7 (342) 299-99-82

Детский телефон доверия "Перемена Плюс":
8-800-3000-122

<https://vk.com/public52348562>

АНО «Центр-социально трудовых прав»

г. Москва, Глинищевский переулок, д.3,

E-mail: info@trudprava.ru

Телефон: +7 (495) 721-9558

Факс: +7 (495) 721-9558

Сайт «Все о трудовых правах»

<http://trudprava.ru>

Некоммерческое партнёрство «Е.В.А.»

Телефон доверия сети «Е.В.А.»

Телефон: +7 (921) 913 03 04

office@evanetwork.ru

<https://evanetwork.ru>

ПРОО «Гражданское участие»

«Школа и право». Служба поддержки участников образовательного процесса

<http://usperm.ru>

<https://www.facebook.com/usperm>

<https://vk.com/usperm>

Пермская гражданская палата

г. Пермь, ул. Екатерининская, 120а, оф. 102

E-mail: palata@pgpalata.org

Телефон: +7 (342) 233-40-63

<http://www.pgpalata.ru>

Благотворительная организация «Ночлежка»

г. Санкт-Петербург, ул. Боровая, 112Б

Телефон: +7 (812) 407 30 90

<https://homeless.ru>

Пермская региональная общественная организация инвалидов и больных рассеянным склерозом «Ариадна»

г. Пермь, ул. Уфимская, 6

+7 912 886 22 36

Автономная благотворительная некоммерческая организация «Новый век»

г. Казань, ул. Сеченова, 5-1

E-mail: info@miniman0.bget.ru

Телефон: +7 (843) 238-47-35

<http://newcenturykazan.ru>

Фонд "Центр гражданского анализа и независимых исследований (Центр ГРАНИ)"

г. Пермь, ул. Монастырская, 61, офис 602,

т/ф +7 (342) 211-08-80, 211-09-90,

e-mail: info@grany-center.org,

<http://grany-center.org>