

Общественная приемная ОПТО

Отчет о результатах работы за 2018 год

Офис Общественной приемной размещается по адресу г. Тюмень, ул. Котовского 54/3, где есть все необходимое для проведения массовых мероприятий представителей общественности. Имеется конференц-зал (зал заседаний) на 50 человек, приемная и кабинеты для индивидуальной работы, 10 компьютеров, сервер, выделенный скоростной Интернет, факсимильная связь, мини-типография, цветные и черно-белые принтеры, проектор с экраном для электронных презентаций, учебные доски и другое оборудование. Офис телефонизирован 3-мя городскими телефонными номерами. Оборудование на базе АНО «Центр изучения гражданских инициатив» является юридическим оператором Общественной приемной Общественной палаты Тюменской области, что позволяет автономно проводить социологические исследования и мониторинги, выпускать различные методические и информационные материалы.



В Общественной приемной проводятся различные мероприятия общественных объединений: акции, заседания, собрания, гражданские слушания, конференции, заседания рабочих групп, мониторинги по актуальным темам и социальным проблемам. На Гражданских слушаниях («в четверг в четыре») проводится просветительская работа по методике правового просвещения граждан, оказывается методическая и информационная поддержка для НКО и институтов гражданского общества. На слушания приглашаются граждане, которых волнуют проблемы и вопросы по определенной тематике, а также специалисты и консультанты. Это производит максимальный эффект с точки зрения выхода проблемы на уровень общественного мнения, и вызывает наибольшую удовлетворенность граждан.

На базе приемной есть Творческая лаборатория, Видеостудия Общественного телевидения ОП ТО, редакция газеты «Гражданская трибуна Тюменской области» - издания Общественной палаты, редакция сайта ОПТО.

1.1. С 2016 года работает **Общественный ресурсный центр поддержки СО НКО**, который выполняет следующие функции:

- содействие в регистрации СО НКО при поддержке Ресурсного центра в реестре Минюста России;
- содействие и помощь в реализации социальных проектов «под ключ»;
- содействие НКО во вхождении в Базу СО НКО Тюменской области;
- организация и проведение обучающих семинаров для СО НКО;
- проведение консультаций СО НКО по вопросам организации их деятельности;
- содействие СО НКО в оформлении заявок для участия в конкурсе президентских грантов в 2018 году;
- организационно-техническое обслуживание мероприятий СО НКО;
- съемка и монтаж видео-роликов о деятельности СО НКО;
- информационная поддержка СО НКО.

В периоды избирательных кампаний в Общественной приемной организуется **Центр общественного контроля за ходом выборов** различных уровней. В 2018 году Центр проводил мониторинг хода голосования и защиты избирательных прав граждан через телефоны общественной независимой «Горячей линии» в период выборов Президента РФ 18 марта и в Единый день голосования 9 сентября на выборах губернатора Тюменской области. Были созданы филиалы «ЦОК-2018» в крупных муниципальных образованиях области. На всех избирательных участках присутствовали общественные наблюдатели, привлечено более 1400 человек. За 2018 год на «горячую линию» было принято 980 обращений избирателей.



Социальные услуги Общественной приемной.

В Общественной приемной посетителям оказывают различные услуги, попадающие под категорию услуг «Социальное обслуживание населения», в частности:

1. Оказание помощи в написании и прочтении писем в помещении Общественной приемной для пожилых и слабовидящих граждан.
 2. Социально-психологическое консультирование.
 3. Оказание психологической помощи, в том числе беседы, общение, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса граждан (по телефону или в Общественной приемной).
 4. Содействие в решении вопросов занятости: трудоустройство, поиски временной работы, работы с сокращенным рабочим днем, работы на дому.
 5. Консультирование по вопросам самообеспечения граждан и их семей, развития семейного предпринимательства, надомных промыслов и другим вопросам улучшения гражданами своего материального положения.
 6. Консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственных, муниципальных и негосударственных системах социальных служб и защиты своих интересов.
 7. Оказание помощи в подготовке и подаче жалоб на действия или бездействие социальных служб или работников этих служб, нарушающие или ущемляющие законные права граждан.
 8. Помощь в оформлении документов.
 9. Оказание помощи в вопросах, связанных с пенсионным обеспечением в части составления запросов в департамент социальной защиты населения Тюменской области и Пенсионный фонд в отчет на письменные обращения пенсионеров.
 10. Оказание бесплатной юридической помощи и содействия в получении установленных законодательством льгот и преимуществ, социальных выплат.
 11. Консультирование по социально-правовым вопросам.
- Постоянно функционирует он-лайн приемная на сайте Общественной палаты, запросы с которой рассматриваются специалистами Общественной приемной.



Работа с обращениями граждан

Все письменные обращения можно поделить на три категории по типу информационной подачи.

Первая категория – наиболее квалифицированные письменные обращения (пакеты). Они состоят из собственно самого обращения за подписью одного или нескольких лиц, и комплекта приложений (копий) к нему различных документов.

Вторая категория – квалифицированные письменные обращения с кратким изложением сути вопроса со ссылками и несколькими приложениями копий документов, в том числе, фотоматериалом.

Третья категория – неквалифицированные письменные обращения, написанные от руки, порой слишком эмоционально. Таких обращений больше половины. В большинстве своем все обращения принимаются к работе.

В Табл. 1 указано количество поступивших обращений в 2018 году без учета обращений по линии «ЦОК-2018».

Табл. 1

Параметры	Устные обращения граждан				Письменные обращения граждан		
	Всего устных	По телефону	На личном приеме	В ходе гражданских слушаний	Всего письменных	По почте	Заявления
Кол-во	662	441	66	155	96	21	75
%	100%	66.6%	10.0%	23.4%	100%	21.8%	77.2%

Методы работы с обращениями граждан.

1. Ознакомление.

Первый этап в процедуре обработки обращений граждан – выслушивание устных обращений (лично или по телефону), либо прочтение их в письменной форме.

Рассмотрение.

В процессе при рассмотрении обращений учитывается их важность, острота проблемы, коллективность, наличие возможных путей решения вопроса, оказания помощи или содействия.

3. Запрос на обращение. Написание запроса в соответствующие инстанции на основании обращений граждан, отправка по месту назначения. К запросу письму прилагается копия обращения и при необходимости несколько копий особо важных документов. Запрос предполагает получение ответа от инстанции о ходе продвижения дел в решения вопроса.

4. Анализ ответов на запросы.

Получив ответ на запрос, консультант Общественной приемной анализирует результативность воздействия, знакомит с ответом обратившихся граждан. Если ответ удовлетворяет граждан, то на этом процедура заканчивается. Если – нет, то дело остается на контроле Общественной приемной.

Публикации в СМИ.

Одним из наиболее эффективных способов привлечения внимания общественности гражданским проблемам являются публикации в различных СМИ. Наша газета «Гражданская трибуна Тюменской области» постоянно публикует материалы, основанные на обращениях граждан.

Количественные результаты деятельности Общественной приемной

Табл. 2

№	Наименование функционала	Количество	Комментарии
1	2	3	4
1	Мероприятия структурных подразделений ОП ТО	36 шт.	Организационно-техническая поддержка заседаний комиссий, рабочих групп, групп ОК, групповых консультаций и т.д.
2	Мероприятия СО НКО	46 шт.	Оказана организационно-техническая поддержка
3	Помощь в оформлении заявок на президентские гранты СО НКО	28 шт.	Консультационная, методическая, информационная поддержка, написание отзывов и писем поддержки
4	Размещение материалов СО НКО на сайте Общественной палаты Тюменской области	315 шт.	Пресс релизы, публикации, анонсы, объявления, пост-релизы и т.д.
5	Публикаций СО НКО в газете «Гражданская трибуна Тюменской области»	28 шт.	8 выпусков газеты, публикации о реализации социальных проектов СО НКО, мероприятиях, акциях.
6	Разработка и размещение видеороликов Общественного телевидения	8 шт.	Видеоролики о форумах, семинарах, мероприятиях СО НКО рабочих групп ОПТО
7	Разработка сайтов СО НКО – исполнителей общественно полезных услуг	3 шт.	Сайты разработаны в соответствии с требованиями ИОПУ
8	Привлечение волонтеров для реализации мероприятий	68 чел.	Волонтеры оказывали помощь в организации и проведении приема граждан, гражданских слушаний
9	Содействие в регистрации в Минюсте новых НКО	6 шт.	Оказана бесплатная юридическая помощь в регистрации НКО «под ключ»
10	Организация и проведение обучающих семинаров для СО НКО	7 шт.	Семинары проведены в рамках ОРЦ и Общественной приемной, количество участников 234 чел.
11	Содействие и помощь в реализации социальных проектов «под ключ»	10 шт.	Содействие оказано в рамках ОРЦ 10-ти СО НКО
12	Проведение консультаций СО НКО по вопросам организации их деятельности	60 шт.	Консультации для СО НКО, групп граждан, представителей общественности с участием привлеченных специалистов и волонтеров

Резюме

Стратегия деятельности Общественной приемной направлена на интеграцию векторов деятельности общественных объединений, гражданских институтов в социально значимое русло решения актуальных проблем гражданского общества. Необходимо объединить усилия общественников по решению практических (тактических) задач и создать для них на этом фоне условия консолидации.

Общественная приемная выступает посредником и проводником в пространстве между властью и обществом. Это трудная, серьезная и ответственная работа. Для обработки документов, написания писем, анализа информации требуется и время, и силы. Приходится привлекать профессиональных волонтеров с юриди-

ческим образованием. Так сложился кластер наших партнеров – общественных адвокатов, которые помогают оформлять документы в судебные инстанции. На уровне гражданских слушаний происходит формирование общественного мнения, работает диалоговая площадка между властью и обществом, по линии «власть-бизнес-общество» и дуальные диалоги «общество – граждане», когда сходятся конфликтующие стороны. Здесь высказываются, и формируются мнения, осуществляется связь со средствами массовой информации. Фактически это основной уровень, на котором обсуждаются проблемы и вопросы, возникшие на первом уровне, в том числе гражданские инициативы (созидательные конкретные предложения). Таким образом, во взаимодействии всех сторон формируется системный подход в процессе формирования гражданского общества, определяются границы построения коммуникативных связей между различными слоями гражданского общества.

Ярославова Светлана Борисовна - Руководитель Общественной приемной ОПТО, заместитель председателя ОПТО, директор АНО «Центр изучения гражданских инициатив».