



Комитет
гражданских
инициатив

ГРАЖДАНСКАЯ
РАБОЧАЯ КНИГА УЧАСТНИКА ПРОЕКТА
ВЗАИМОПОМОЩЬ



<http://wiki-help.ru>

Авторский коллектив базовой версии проекта

Руководитель: Ермолин А.

Барышев Э.
Бородина Н.
Девяткина Е.
Иванов А.
Кривенков С.
Новикович Н.
Петров А.
Прутченков А.
Разумовская В.
Скрипников Д.
Тихонова Е.
Тихонова С.
Усольцева Н.
Шишлов И.
Чурсина С.

Корректор Долбина Л.

Верстка Баранов А.

Комитет
гражданских
инициатив



Рабочая книга участника проекта

ГРАЖДАНСКАЯ ВЗАИМОПОМОЩЬ

Москва 2012



Содержание

Часть I

Описание проекта «Гражданская взаимопомощь»

1.1 Профессиональный взгляд на Добрые дела	4
1.2 Проблема разрозненности и непрофессионализма волонтерских ресурсов России.....	5
1.3 Как помочь сильным, поддержать слабых, защитить обиженных	6
1.4 Раз «ромашка», два «ромашка»... ..	7
1.5 Штатный, волонтерский и привлеченный персонал проекта «Гражданская взаимопомощь»	9
1.6 Подготовка участников проекта «Гражданская взаимопомощь»	10
1.7 Вопрос вопросов: мотивация волонтеров	12
1.8 Волонтерские разряды.....	14

Часть II

ПРАКТИЧЕСКОЕ РУКОВОДСТВО ПО СОЗДАНИЮ ЦЕНТРА ГРАЖДАНСКОЙ ВЗАИМОПОМОЩИ

(Технологические карты)

Введение	16
2.1 Что такое ЦГВ?.....	17
2.2 Важнейшие вопросы планирования деятельности по созданию ЦГВ.....	18
2.3 Паспорт проекта по созданию и организации работы ЦГВ	19
2.4 Первые шаги по созданию ЦГВ	20
2.5 Идентификация социальных нужд населения.....	21
2.6 Классификация основных услуг ЦГВ	22
2.7 Информационные услуги.....	23
2.8 Области информации, предоставляемые ЦГВ.....	24

2.9 Совет и защита. Практика персонального сопровождения обратившихся в ЦГВ граждан.....	25
2.10 Экспертные услуги.....	26
2.11 Дополнительные услуги ЦГВ.....	27
2.12 Модели функционирования и конфигурация помещений ЦГВ.....	28
2.13 Оборудование ЦГВ (типовой модуль).....	29
2.14 Технические характеристики оборудования ЦГВ.....	30
2.15 Юридический статус ЦГВ.....	31
2.16 Персонал ЦГВ.....	32
2.17 Обучение и мотивация работников ЦГВ.....	34
2.18 Учётные записи и электронная карта волонтера ЦГВ.....	35
2.19 Финансирование ЦГВ.....	37
2.20. Управление деятельностью ЦГВ.....	37
2.21 Организация приема граждан на территории ЦГВ (общий алгоритм).....	38
2.22 Статистика, записи и конфиденциальность.....	38
2.23 Паспорт проблемы — основной учётный документ ЦГВ.....	39
2.24 Организация информационного обмена между ЦГВ, участниками проекта и центральным офисом проекта.....	40
2.25 Партнерские сети и направление к другим службам.....	41
2.26 Международные принципы предоставления социальной информации.....	42
2.27 Фирменный стиль Комитета гражданских инициатив.....	42

Часть I

Описание проекта «Гражданская взаимопомощь»

1.1 Профессиональный взгляд на Добрые дела

В нашей стране, традиционно далекой от реальной экономики и эффективного государственного управления, большинство населения продолжает уповать либо на деньги, либо на власть. Есть деньги — будет Дело. Пообещает очередной депутат на выборах — будут расцветать здравоохранение, образование, будут заботиться о детях и стариках. Не будут!

На самом деле деньги и власть — не самые важные ресурсы, если речь идет о заботе, социальной помощи и защите прав населения. Ни за какие деньги и должности невозможно воспитывать слабоумных детей, помогать бомжам, подмывать инвалидов, ухаживать за беспомощными стариками, разоблачать преступника в погонах или вора в мантии градоначальника. Это можно делать только за совесть, а совесть, как известно, питается из иных родников, нежели власть и богатство.

Что заставляло российское дворянское сословие идти в холерные бараки, лечит сирых и убогих, умирать вместе с нищими, но не бежать от беды собственного народа? Почему банкир «средней руки» где-нибудь в Германии может прервать заседание Правления и помчаться тушить пожар на соседней улице вместе с расчетом добровольной пожарной команды?

Ценности служения, добрая воля, личное время и профессиональные компетенции — вот основной «капитал» современного добровольчества. Слово «капитал» в данном случае можно употребить без кавычек: в США, например, более 80 миллионов человек участвуют в добровольческих проектах, посвящая этому от 3-х до 5-ти часов своего личного времени еженедельно. Если бы они вели свою деятельность на профессиональной основе, для этого понадобилось бы 10 миллионов рабочих мест. В ВВП США вклад добровольцев составляет 5%, т.е. 150 миллиардов долларов! Вот вам и тимуровское движение.

Постепенно и в России волонтерство становится мощной организованной силой. Трагедия в Крыму показала, что обычные граждане могут исполнять функции по защите пострадавшего населения не хуже, чем муниципальные и государственные службы. А в некоторых случаях, как это произошло в станице Нижнеабаканской, под тем же Крымом, брать на себя весь функционал местного самоуправления, если законная власть дезорганизована или не в состоянии исполнять свои полномочия.

Идеальный вариант развития — не противопоставление власти и общества, а синергия: совмещение добровольческих ресурсов с потенциалом муниципальной власти в интересах местного населения.

Чтобы создать подобную модель взаимодействия власти и общества на местном уровне, специалисты Комитета гражданских инициатив разработали проект «Гражданская взаимопомощь». Данный проект, как нам кажется, способен превратиться в принципиально новое для нашей страны общественное движение — движение волонтеров местного развития, активно участвующее в решении проблем своих земляков и вопросов местного значения, с одной стороны, и одновременно формирующее кадровый резерв для муниципальной власти — с другой.

Название проекта — «Гражданская взаимопомощь» — отражает его главное содержание: ресурсы помощи людей друг другу находятся в них самих. Один человек обладает профессиональными компетенциями, а его сосед — нуждается в подобном профессиональном опыте для решения острых жизненных проблем. Очень часто, живя поблизости, они не знают о существовании и возможностях друг друга. Дело за «малым»: соединить первых со вторыми. А по большому счету — создать местную коммуникационную площадку (Центр гражданской взаимопомощи), обладающую возможностями локального «информационного рынка» и сети волонтеров для решения проблем нуждающихся граждан.

Фокусом работы такой площадки являются информационно-справочные, консультационные и экспертные услуги населению. Никто не в состоянии помочь попавшему в тяжелое положение человеку, пока он сам не захочет и не поймет, в чем эта помощь должна состоять. «Помоги мне это сделать самому»* — вот девиз, который в полной мере соответствует ключевой технологической идее проекта «Гражданская взаимопомощь»: человеку, выброшенному на необитаемый остров, куда полезнее удочка, чем небольшой запас рыбы.

* Цифры приводятся из книги одного из самых известных теоретиков менеджмента США — Питера «The Essential Drucker»

* Девиз школы Марии Монтессори

1.2 Проблема разрозненности и непрофессионализма волонтерских ресурсов России.

Если вы откроете реестр некоммерческих организаций Минюста, то будете весьма удивлены количеству общественных организаций, движений и объединений граждан, призванных стоять на страже интересов простых людей, оказывать социальные услуги населению и бороться за развитие Гражданского Общества в России.

Почему же количество подобного рода общественных союзов не перерастает в качество нашей жизни? Очевидно, это тема многотомного социологического исследования. Однако если посмотреть на проблему разрозненности общественных ресурсов в России не с теоретической, а с управленческой точки зрения, сразу бросается в глаза отсутствие профессионального менеджмента и современного механизма координации у большинства наших общественников.

Самая распространённая ошибка таких объединений состоит в том, что их работа строится не от потребностей людей, а от того, что умеют и любят делать сами активисты. В бизнесе, как известно, это прямой путь к банкротству. В социальной работе — самая короткая дорога к разочарованию, типа «я тут выворачиваюсь наизнанку, а мне никто слова доброго не скажет».

Невидимая для многих проблема российских волонтеров состоит в том, что они редко различают понятия «доброе дело» и «социальная услуга». «Доброе дело» — категория нравственная. Мы делаем добрые дела, потому что так диктуют наши внутренние принципы, ценности, наша совесть, наше подсознательное стремление к спасению себя и своих детей. Там где появляется корысть, исчезают Добрые дела. Для многих людей, как на Западе, так и у нас в России, волонтерская деятельность — надёжный путь оправдать смысл своего человеческого существования, получить удовлетворение от жизни, стать счастливым.

Как нравственная категория «Добрые дела» не могут быть предметом бизнес-менеджмента. Предметом бизнес-менеджмента являются социальные услуги, которые волонтеры оказывают населению. И если мы с этим согласимся, то элементарные законы управления расставят все на свои места.

Итак, что с управленческой точки зрения должен принимать во внимание волонтер, «производящий» социальные услуги?

Во-первых, результаты маркетинговых исследований. В нашем случае — данные социального маркетинга, отвечающие на вопрос, какие потребности людей той или иной целевой группы населения (не побоимся слова — «клиентов») являются самыми насущными.

Во-вторых, следует четко описать услугу, способную помочь людям решить их проблемы.

В-третьих, надо четко представлять «прибыль» нашего социального производства, которая состоит во вполне реальном и измеримом улучшении качества жизни людей.

В-четвертых, процесс представления волонтерских услуг, если он претендует на название «профессиональный», должен быть технологически подкреплен, т.е. прописан в виде оптимальных организационных алгоритмов, иными словами, — технологических карт.

Предлагаемая Вашему вниманию концепция добровольческой деятельности построена именно на этих принципах и содержит, как нам кажется, самый главный организационный механизм, недостающий нашему волонтерскому движению сегодня, механизм встречи людей, готовых предоставлять социальные услуги и людей, нуждающихся в их помощи.

1.3 Как помочь сильным, поддержать слабых, защитить обиженных

Прежде чем говорить о ключевой идее проекта «Гражданская взаимопомощь», позволим себе представить палитру региональных общественных сетей России в виде хаотического набора больших и малых некоммерческих организаций, открывающихся взору человека, которому нужна помощь.

Согласитесь, человеку неподготовленному, не обученному работать с информацией, весьма сложно провести маркетинг имеющихся общественных ресурсов и обратиться именно туда, где ему действительно окажут необходимую помощь. Чтобы решить эту проблему, во многих странах мира были придуманы Центры развития местных сообществ.

Идея таких центров проста. Суть ее — в создании единой общественной приемной всех НКО* региона (города, муниципалитета) и ее «соединение» с разрозненного рода волонтерскими ресурсами, проще говоря, людьми, стремящимися помочь другим.

Допустим, вы хотите получить подготовку в области разработки и реализации молодежных досуговых программ, но не знаете, как это можно сделать. Этот случай из разряда простых. Оператор Центра подберет в базах данных всю необходимую информацию, и Вам останется воспользоваться ею, действуя по своему усмотрению. Такая услуга носит информационно-справочный характер. Вот вам ответ на вопрос — «как помочь сильному». Догадались? Сильному помочь не нужна помощь. Ему нужна правильная информация.

Ситуация кардинально меняется, если за помощью обращается пожилой малообразованный человек, например, бабушка, не понимающая, как ей оформить пенсию. Распечатка инструкции о том, как это делается, вряд ли поможет. В данном случае помощь любого элементарно грамотного человека окажет ей бесценную услугу. Заметьте, человек реально решит свою проблему, если на помощь придет не меценат



с деньгами, а, например, сосед, студент или даже школьник, готовый потратить 1 час личного времени на работу с пожилыми людьми. Это пример ответа на вопрос «как поддержать слабого» и еще одно доказательство, что людям в повседневной жизни помогают не деньги, а такие же люди.

А теперь усложним ситуацию с бабушкой и представим человека, к которому незаконно прописали соседа, подделав подпись в паспортном столе, или отказываются назначить максимальную пенсию, несмотря на ветеранские награды и 10 лет подземного стажа в шахте. Это не фантазии, взятые с потолка. Это реальные истории реальных людей из практики приема граждан разработчиками данного Справочника.

Знаете, почему наше старичье «кидают» как попало и где попало? Потому что за ними никого нет! Приклей штамп «городского сумасшедшего» обезумевшему от горя и безысходности старику, и делу конец. И таких не защищенных никем «психов» по стране миллионы.

Сумеют ли защитить себя от квартирных аферистов одинокие старики, особенно если за аферистами стоят коррумпированные чиновники и разного рода «оборотни в погонах»? «Это вряд ли», как говорил товарищ Сухов по поводу Абдуллы, баркаса и возможности перехода за границу.

Центры развития местных сообществ берут на себя в подобных случаях роль общественных адвокатов, а если надо, то нанимают высококлассных экспертов, помогая восстановить попорченную справедливость.

Проблема в том, что у нас в стране таких моделей оказания помощи почти нет. Я имею в виду не отдельные примеры, а системный общенациональный подход. Да и где нам брать такие центры, если в культурной традиции России каких-то 20 лет назад полностью отсутствовало такое понятие как «местное сообщество». Ответ очевиден: и Центры, и местные сообщества нам придется создавать одновременно.

* НКО — некоммерческая организация

1.4 Раз «ромашка», два «ромашка»...

В этом разделе местные общественные сети мы предлагаем нарисовать по-другому. Этот рисунок и будет концепцией предлагаемого вашему вниманию проекта. Здесь нет оговорок — в учебниках по менеджменту концепцией называется образ (идеальное видение) той системы, которую вы хотите создать. Напомним, мы хотим создать систему взаимной помощи граждан, работающую на ресурсах самого общества, т.е. не столько на финансовой основе, сколько на доброй воле, личном времени и знаниях добровольцев.

В визуальном исполнении наша концепция похожа на ромашку.

В центре ее — Центр гражданской взаимопомощи, а лепестки — местные общественные сети, состоящие, как уже отмечено выше, из числа волонтеров.

Центр гражданской взаимопомощи (ЦГВ), как вы уже, возможно, догадались, и есть разработанный специалистами Комитета гражданских инициатив российский аналог Центра развития местного сообщества.

По своей сути ЦГВ — общественная приемная, ситуационный центр, тренинговый центр и информационно-справочный ресурс «в одном флаконе».

→ 10



Штат центра не должен быть большим:

- Директор центра
- Юрисконсульт
- Оператор приема
- Администратор-психолог
- Организатор работы с волонтерами

На практике из-за отсутствия достаточных ресурсов работа может быть организована и меньшими силами:

- Директор центра, он же — оператор приема
- Организатор работы с волонтерами

Все менеджеры Центра, включая директора, работают с населением по следующей схеме:

Директор Центра и оператор ведут общественный прием граждан. Их главная задача — понять проблему обратившегося человека, определить, какая помощь нужна пришедшему в Центр клиенту (информационно-справочная, волонтерская, экспертная), выбрать волонтера, готового и способного требующую помощь оказать, и адресовать посетителя к исполнителю.

Сами услуги на территории ЦГВ оказываются в ограниченном количестве. Ресурсы небольшого помещения не позволяют делать это без очередей и создания неудобств для клиентов.

Мы рекомендуем добровольцам ЦГВ обслуживать обратившихся людей вне территории Центра. О месте проведения консультаций доброволец и клиент могут договориться самостоятельно. К счастью, в большинстве больших и малых городов России появились сети разного рода сетевых кафе и иного рода заведений, работающих по принципу кофейни «Starbucks» — «аренда места для деловых встреч по цене чашки кофе».

Встреча на нейтральной территории или по месту жительства клиента таит в себе две потенциальные угрозы — возможность насилия со стороны незнакомых людей и недоверие граждан, резонно не стремящихся к общению с посторонними людьми. Но и та, и другая проблемы «лечатся» абсолютно понятными способами.

В первом случае, во избежание насилия, добровольцы могут работать в группах по 2-3 человека. Не помешают информирование оператора приема (диспетчера) о том, по какому адресу направляется группа, и доклад ему же об окончании работы.

Как видите, мы уже заговорили об организационных шаблонах деятельности, что неизбежно в любом профессионально организованном деле.

Что касается недоверия граждан, то эта проблема устранима сама собой, если мы вместо работы на «имидж» позаботимся о таком старом добром понятии как «репутация». С организационной точки зрения нам поможет фирменная символика, удостоверение и контактный телефон ситуационного центра (диспетчерской службы) ЦГВ, по которому всегда можно справиться о пришедших по заявке волонтерах.

По мере развития сети Центров гражданской взаимопомощи, обобщения проблем и накопления опыта по их решению («лучших практик») на сайте проекта «Гражданская взаимопомощь» — www.wiki-help.ru — заработает «виртуальный ЦГВ», предоставляющий пользователям Интернета дистанционные консультации.

1.5 Штатный, волонтерский и привлеченный персонал проекта «Гражданская взаимопомощь»

К числу штатных сотрудников Центров гражданской взаимопомощи следует отнести всех сотрудников ЦГВ вместе с директором. Как уже отмечалось выше, их численность не должна превышать 2-5 человек. Их задача, повторимся, вести общественный прием граждан, уяснять проблемы людей и закреплять за ними волонтеров, специализирующихся в соответствующих вопросах.

Именно волонтеры составляют самый многочисленный отряд общественных работников ЦГВ. По нашим расчетам, таких людей на один Центр должно быть от 10 (на старте) до 100 (после выхода на расчетную мощность).

Учитывая текучесть волонтерских кадров, а также то, что в каждом субъекте РФ планируется создать не менее 10 Центров, расчетная численность волонтеров может составить до 1000 человек в каждом регионе. Для подготовки такого количества общественных специалистов, в каждом из семи Федеральных округов потребуются сформировать специальный «педотряд» — Опорный учебно-методический Центр, отвечающий за обучение и повышение квалификации всех категорий участников проекта. Дополнительным функционалом опорных («кустовых») Центров должна стать помощь Штабу проекта в Москве в решении кадровых, контрольных, организационных и иных задач на территории входящих в «куст» Субъектов РФ.

Функции опорного ЦГВ в каждом Субъекте РФ будут возложены на наиболее успешный Центр, действующий на данной территории. На этапе запуска проекта данный функционал делегируется первым (пилотным) Центрам в регионе.

Тренеры ЦГВ в зависимости от конкретной ситуации могут привлекаться на платной основе (при постоянной плотной занятости) или безвозмездно (в качестве волонтеров).

К другой категории привлеченного персонала ЦГВ относятся внешние эксперты. Характер взаимоотношений с ними также зависит от конкретной ситуации. Было бы странно, например, для экспертов из дружественной правозащитной организации помогать пришедшим за помощью людям за деньги. В то же время, профессиональному юристу, если он привлекается Центром на договорной основе, необходимо выплатить соответствующий гонорар. По большому счету, ставку надо делать на добровольных помощников. Но если интересы Дела требуют привлечь профессионального специалиста, то ЦГВ могут рассчитывать на поддержку Комитета гражданских инициатив и Фонда Кудрина.

[Центры помощи](#)

[Все паспорта проблем](#)

[Все участники](#)

[Все практики](#)



Автоматизированная система управления волонтерской помощью

Приём населения, персональные консультации и поддержка граждан, проектная деятельность,
разработка лучших практик и обмен опытом,
решение проблем развития местных сообществ методом "краудсорсинга"

[Зарегистрироваться](#)



лекция
Основы проектирования
[Роман Еременко](#)



мастер-класс
Системное мышление
[Константин Константинопольский](#)



лекция
Неопределенные интегралы
[Анна Борщ](#)



мастер-класс
Методология и особенности
[Валентин Горохов](#)

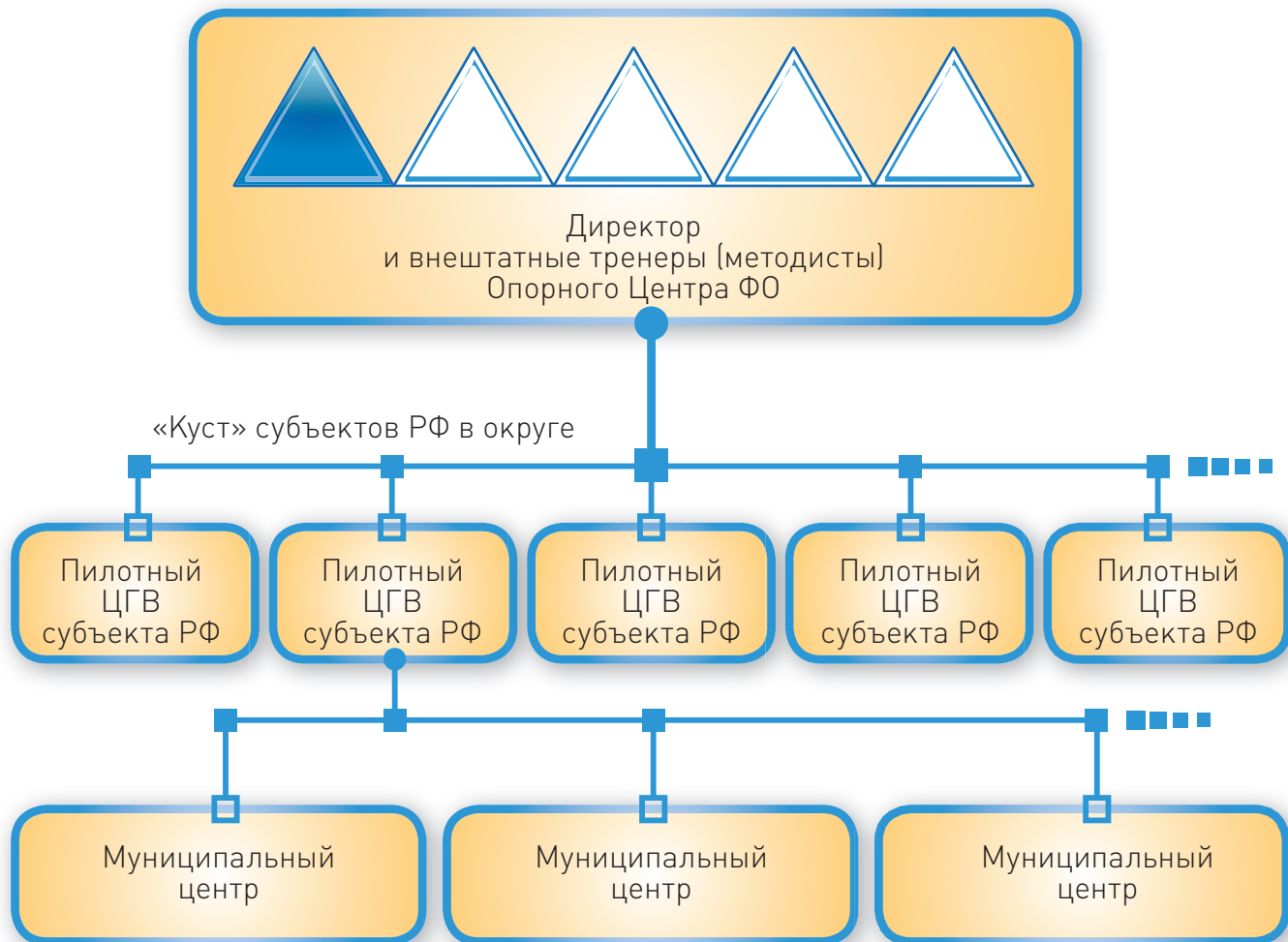


мастер-класс
Политический процесс
[Кирилл Крутиков](#)



лекция
Семантика и гегемония
[Анатолий Суродеев](#)

Структура проекта «Гражданская взаимопомощь» в Федеральном округе



1.6 Подготовка участников проекта
«Гражданская взаимопомощь»

Содержание подготовки участников проекта зависит от места и роли, занимаемых ими в проекте.

Волонтеры ЦГВ обучаются по программам, соответствующим их специализации. Специализации, в свою очередь, соответствуют стратегическим направлениям развития муниципальных образований:

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Развитие человеческого потенциала.• Помощь пострадавшим и нуждающимся.• Защита прав граждан.• Развитие экономического | <ul style="list-style-type: none">• потенциал• Развитие комфортной среды проживания• Развитие эффективности муниципального управления |
|--|---|

Главный принцип деятельности ЦГВ — «Учёба через Дело»: делая настоящее и полезное Дело сегодня, волонтер получает неоценимый опыт для возможной работы в органах местного самоуправления завтра. Данный подход особенно важен в ситуации, когда на местном уровне в Администрациях низового уровня существует огромное количество вакансий, не хватает компетентных кадров, нет эффективных программ подготовки менеджеров местного развития, низкий уровень зарплат, слабая мотивация сотрудников.

В рамках каждого блока волонтерской активности, соответствующего тому или иному направлению муниципального развития, предусмотрены ещё более узкие специализации участников — волонтерские «профессии». Например:

РАЗВИТИЕ ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО ПОТЕНЦИАЛА:

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Образование, профориентация, наставничество• Воспитание, социализация, развитие личности• Здоровый образ жизни, физкультура и спорт• Укрепление семьи• Повышение рождаемости• Продление трудовой и соци- | <ul style="list-style-type: none">• альной активности пенсионеров• Повышение качества жизни пожилых людей• Снижение смертности• Увеличение продолжительности жизни• Профилактика нарко- и алкогольной зависимости. |
|---|--|

ПОМОЩЬ ПОСТРАДАВШИМ И НУЖДАЮЩИМСЯ

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Помощь при ЧС• Поиск пропавших людей• Помощь престарелым• Помощь больным детям• Помощь пострадавшим от насилия• Помощь пострадавшим от произвола властей | <ul style="list-style-type: none">• Помощь детям в сложной жизненной ситуации• Помощь инвалидам• Помощь пострадавшим от аферистов• Помощь пострадавшим от терроризма• Помощь пострадавшим |
|---|---|

- в межнациональных, этнических, религиозных, социальных и иных конфликтах
- Помощь беженцам
- Помощь наркозависимым и алкоголикам
- Помощь безработным
- Помощь вернувшимся из мест заключения

- Помощь несовершеннолетним заключённым
- Помощь беспризорникам
- Помощь лицам без определённого места жительства
- Помощь обманутым дольщикам
- Помощь обманутым пайщикам
- Психологическая помощь и т.д.

Понимая неисчерпаемость волонтерских специализаций, ставка в обучении волонтеров ЦГВ делается прежде всего на выявление лучшего опыта (в европейской терминологии — best practice), активные методы обучения (деловые игры и тренинги по взаимному обучению волонтеров), удалённые формы работы через Интернет (вебинары и пр.).

Обучение организаторов ЦГВ — прежде всего, директоров, операторов приёма населения и организаторов работы с волонтерами — носит сугубо прикладной характер:

ПРОГРАММА «МЕСТНОЕ САМОУПРАВЛЕНИЕ И РАЗВИТИЕ ТЕРРИТОРИЙ»:

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Актуальные вопросы местного самоуправления в современной России• Управление развитием муниципального округа: структура целей, коды развития, показатели | <ul style="list-style-type: none">• эффективности.• Технологии «wiki-правительства» как инструмент совместной работы и взаимодействия между муниципальной властью и волонтерами. |
|--|---|

На развитие компетенций проектирования, управления и лидерства нацелена такая программа, как:

«СИСТЕМНЫЙ АНАЛИЗ И ПРОЕКТИРОВАНИЕ В ВОЛОНТЕРСКОЙ РАБОТЕ»:

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Основные понятия и компетенции проектирования. Применение проектного подхода для разработки паспорта проекта ЦГВ;• Методика определения социальных нужд населения;• Поиск и привлечение к поддержке ЦГВ общественных, государственных, муниципальных, и бизнес-партнёров;• Привлечение финансирования | <ul style="list-style-type: none">• ния в волонтерские проекты: традиционные подходы и «краудфандинг» в Интернете;• Информационное продвижение и PR-поддержка ЦГВ;• Основы системного анализа;• Планирование;• Методология оценки обстановки в зонах риска и ЧС. Применение интеллект-карт для управления потоками информации. |
|--|--|

Специфика информационной работы ЦГВ и новые возможности сетевой работы делают актуальным такую программу, как:

УПРАВЛЕНИЕ ЗНАНИЯМИ И «КРАУДСОРСИНГ»:

- Что такое «знание» и как им управляют?
- Сервисы совместной работы в социальных сетях.
- «Упаковка» и коммерциализация результатов интеллектуальной деятельности в Интернете: создание «лучших практик» и управление опытом на основе портфелей best practice
- Защита личных данных в системе www.wiki-help.ru и работа с паспортами проблем. Классификация и поиск в Системе;
- «Краудсорсинг»: феномен, методики, сферы применения, специфика при сборе информации и управлении информационными потоками.

Мировоззренческая подготовка волонтеров предполагает ознакомление с такой программой, как:

«ЗАКОНЫ ГЛОБАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ ЧЕЛОВЕЧЕСТВА»:

- Парадоксы роста и глобальные проблемы человечества;
- От «человека организации» к «креативному классу»;
- Культура наивысшей эффективности или введение в «Аристонию»;
- Предприятие 2.0, будущее работы и волонтерской активности.

Кроме общей программы обучения в проекте предусмотрены мотивационные учебные программы для волонтеров, показавших наилучшие результаты в оказании услуг населению. Подробнее об этом в следующем разделе.

1.7 Вопрос вопросов: мотивация волонтеров

Говоря о мотивации волонтеров — «с какой стати люди должны «вкладывать» 3-5 часов в неделю?» — можем с уверенностью сказать только одно — никаких денег! Как только появляется материальная заинтересованность, немедленно заканчивается энергетика Добрых дел. И если 99 человек из 100 после подобного заявления покинут ваши ряды, не отчаивайтесь — это были не ваши люди.

Наш принцип мотивации — вкладывать ресурсы в самого молодого человека, а не давать ему наличные средства. Профессиональные тренинги, летние молодежные программы, стажировки в известных компаниях, обучение за рубежом — вот арсенал мотивирующих мероприятий, предлагаемых нашему активу.

Не менее важно обеспечить справедливую, понятную, стопроцентно прозрачную технологию отбора и направления на учебу волонтеров. С развитием проекта «Гражданская взаимопомощь» это не представляется слишком сложным делом.

Первый и единственный путь попадания в бонусные мотивационные программы программы обучения — это активная деятельность в «Центрах гражданской взаимопомощи». Остановимся на нем более подробно.

Допустим, вы новичок и еще только собираетесь включиться в волонтерскую деятельность. Для этого вам необходимо пройти начальную подготовку волонтера у себя в регионе, обратившись в ЦГВ за информацией, как это можно сделать. Учеба займет у вас какое-то время. Скорее всего, это будут Интернет вебинары и практические занятия на базе местного ЦГВ, которые будут вести тренеры и более опытные волонтеры вашего региона.

После окончания курсов вы получите статус кандидата в волонтеры «Гражданской взаимопомощи» и сможете принять участие в стажировке, работая совместно с оператором ЦГВ по его обычной технологии.

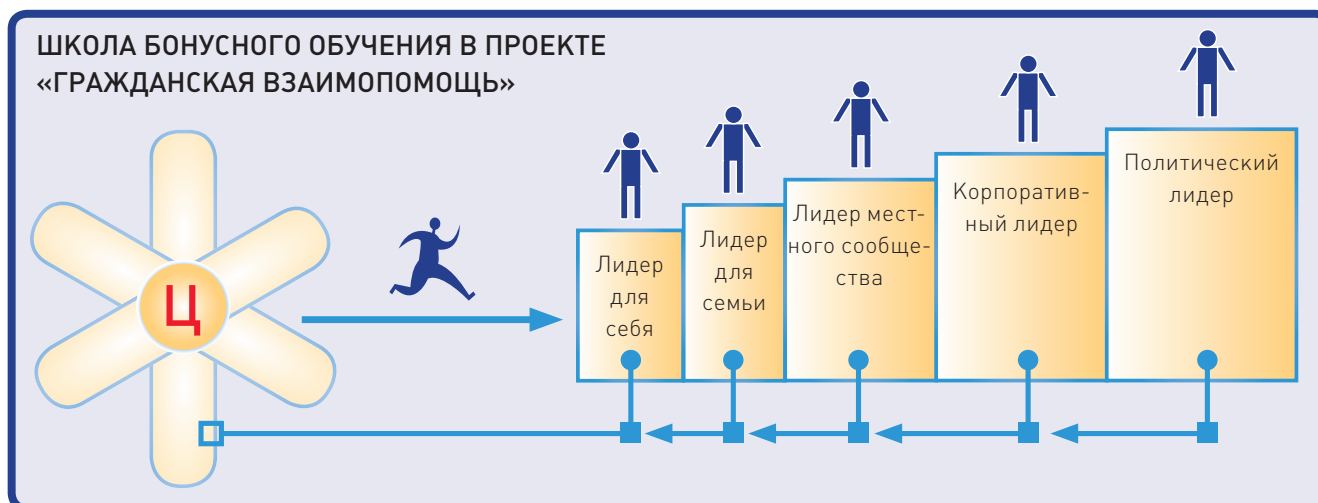
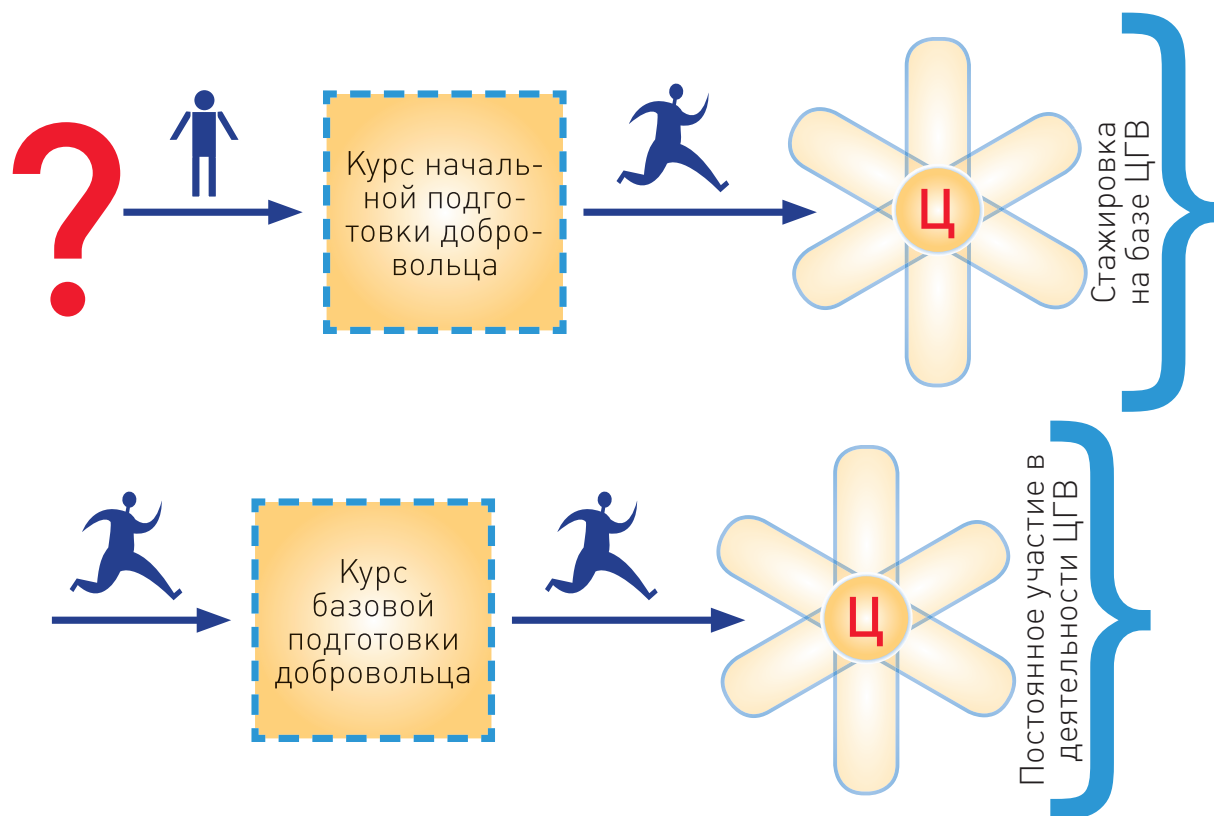
На период стажировки за вами закрепят напарника — более опытного волонтера, который поможет быстрее освоить необходимые стандарты работы и систему взаимодействия с диспетчерской службой ЦГВ. Испытательный срок кандидата — 3 месяца. За этот период вы сможете ответить, прежде всего для себя, своим ли делом вы решили заняться. Если ответ будет положительным — добро пожаловать на обучение по программам курса Базовой подготовки волонтеров «Гражданской взаимопомощи».

Финалом данного цикла — обучение, стажировка и углубленное обучение — станет процедура приема кандидатов в волонтеры проекта «Гражданской взаимопомощи». С этого момента вы будете иметь право носить наши корпоративные знаки отличия, обучаться по бонусным программам повышения персональной конкурентоспособности и получать волонтерские разряды.

С момента присвоения вам статуса волонтера ЦГВ все дальнейшее участие в бонусных обучающих программах проекта «Гражданская взаимопомощь» будет зависеть исключительно от степени вашей личной активности в предоставлении социальных услуг населению.

Критериями эффективности такой деятельности является история успешных дел, доведенных вами до конца, и степень их сложности. Как нормальные банки ведут кредитные истории своих клиентов, так и операторы ситуационных центров ЦГВ ведут учет услуг, оказанных волонтерами. Точнее сказать, статистические данные таких учетов автоматически генерируются на специализированном портале www.wiki-help.ru.

Система, с учётом оценок, выставляемых операторами приёма, экспертами и сообществом волонтеров в условных баллах — «респектах» — выводит рейтинг всех участников Центра. Волонтеры, оказавшиеся в «топах», регулярно направляются на учебу в Школу лидерства и социального менеджмента, где им предлагается широкий набор высокопрофессиональных тренингов, «кейсов» и практикумов по разным уровням управления: от самоменеджмента («Лидер для себя») и молодёжного предпринимательства («Лидер для семьи») до менеджмента политических кампаний («Политический лидер»).

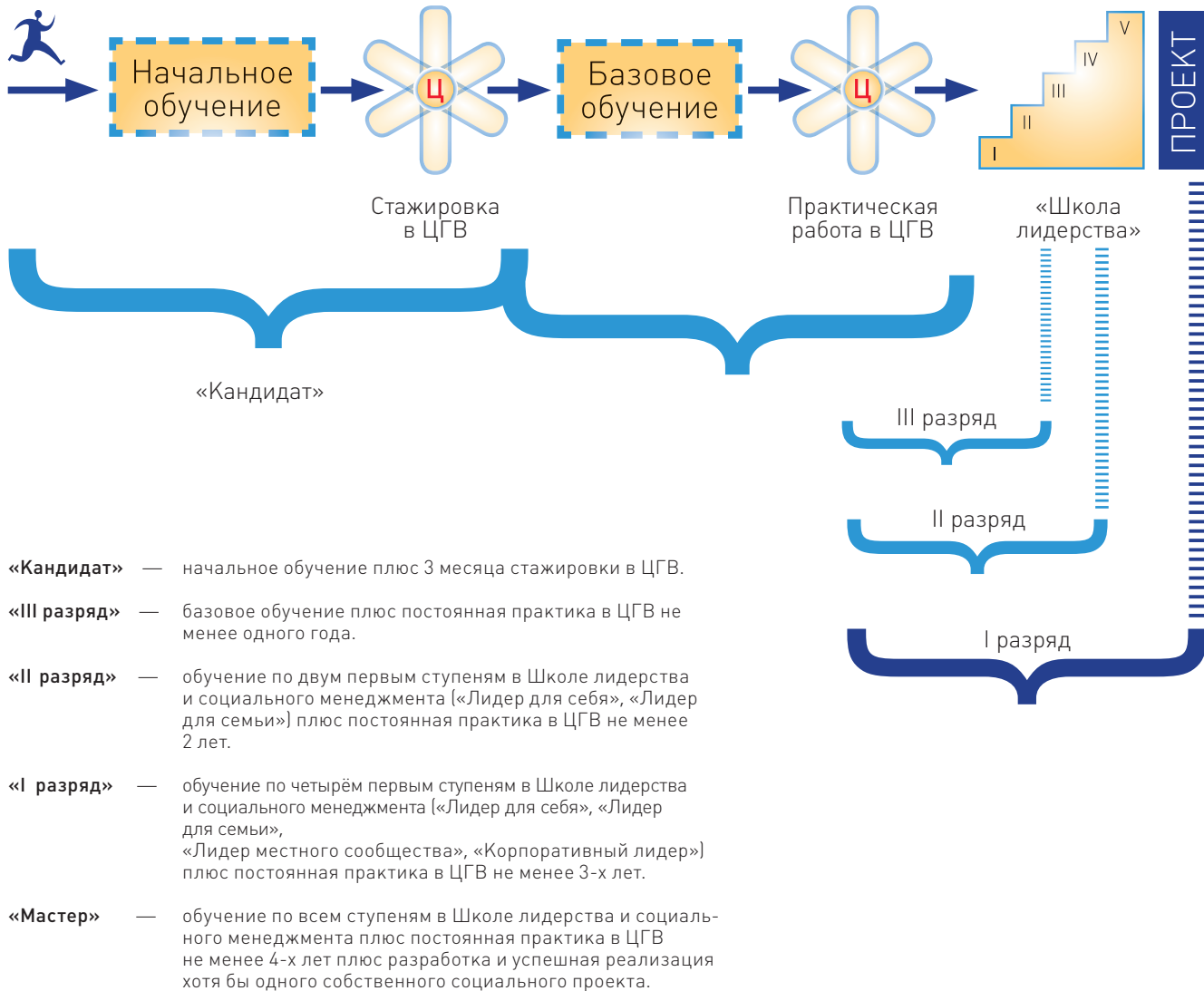


1.8 Волонтерские разряды.

Разряды волонтера указывают на степень его подготовленности и вовлеченности в добровольческую активности. Очередные разряды присваиваются волонтерам по мере

прохождения ими обучающих программ в Школе активистов проекта и накопления стажа работы в Центрах гражданской взаимопомощи.

Вот как это выглядит в хронологическом порядке:



ЧАСТЬ II

ПРАКТИЧЕСКОЕ РУКОВОДСТВО ПО СОЗДАНИЮ ЦЕНТРА ГРАЖДАНСКОЙ ВЗАИМОПОМОЩИ (Технологические карты)

Введение

Работа по оказанию персональной социальной помощи гражданам вот уже несколько десятилетий остается приоритетом внутренней политики большинства развитых стран мира. Наряду с государственными службами в этой области активно работают общественные организации. Их опыт и технологии деятельности мало известны в Российской Федерации и не находят своего применения, несмотря на чрезвычайную эффективность и малозатратность.

Используя лучший мировой опыт, опираясь на повсеместно распространенную в Европе модель Центров развития местного сообщества («Community Center»), специалисты Комитета гражданских инициатив и Фонда Кудрина с опорой на документы, преданные Фондом «Открытая Россия» разработали российский аналог подобной модели — Центр гражданской взаимопомощи.

Главным ресурсом такого Центра являются волонтеры различных общественных организаций при незначительном привлечении штатных оплачиваемых работников — менеджеров ЦГВ.

Основные условия осуществления деятельности ЦГВ:

- они открыты для всех граждан без необходимости предварительной записи;
- их работа организована таким образом, чтобы каждому посетителю лично уделялось время, соблюдалась конфиденциальность, обеспечивалась персональная поддержка и сопровождение;
- они предлагают информацию по широкому кругу социальных тем, подготовленную для групп граждан со специфическими нуждами;
- предлагаемая информация является практически применимой, точной и регулярно обновляемой.

2.1 Что такое ЦГВ?

Центр гражданской взаимопомощи является негосударственной некоммерческой службой социальной помощи населению, специализирующейся на предоставлении адресных социальных услуг гражданам преимущественно силами специально подготовленных волонтеров.

В полномасштабной структуре ЦГВ обычно функционируют:

- | | |
|---------------------------------------|--|
| • общественная приемная граждан; | помощи; |
| • ситуационный центр (диспетчерская); | • экспертная служба; |
| • информационно-справочная служба; | • система сетевых решений (банк «лучших практик», формируемый всеми ЦГВ из различных регионов России). |
| • служба добровольческой | |

Минимальная организационная модель ЦГВ может состоять из:

- | | |
|--|---|
| • директора центра, лично ведущего приём граждан | готового и способного работать с обращениями граждан. |
| • волонтерского сообщества, | |

Принципиальная схема функционирования ЦГВ выглядит следующим образом: директор и оператор приёма ЦГВ ведут общественный приём граждан. Форма приёма может быть стационарной (в офисе ЦГВ), мобильная (с выездом в жилые районы по месту жительства граждан), индивидуальная — по месту, согласованному с клиентом, обратившимся по телефону и др.

Главная задача первичного приёма — понять проблему обратившегося человека, определиться, какое волонтерское сообщество может ею заниматься и адресовать посетителя к исполнителю (волонтеру, партнёрской НКО или привлечённому специалисту).

«Адресовать» — означает заполнить «паспорт проблемы» обратившегося гражданина, найти в базе данных свободного волонтера, специализирующегося

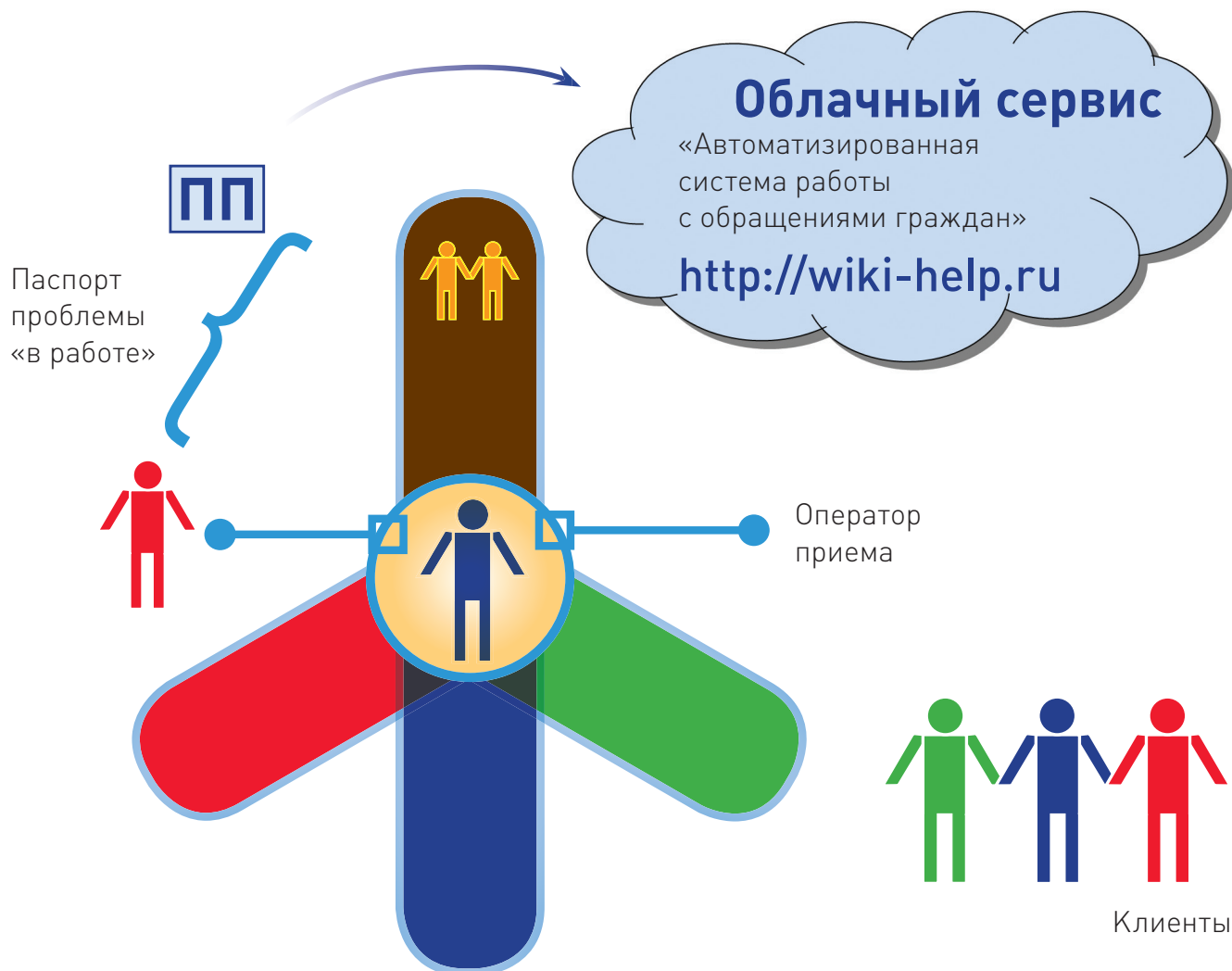
по теме обращения, договориться о точном времени первого контакта волонтера с клиентом и поставить на контроль заполненный паспорт проблемы с присвоением статуса «В работе».

Автоматизированная система работы с обращениями граждан позволяет:

- коммуницировать волонтеру, клиенту, оператору приема и директору ЦГВ (при необходимости) в режиме on-line;
- оставлять историю коммуникаций в ленте под «паспортом

проблемы» и отслеживать по сделанным записям ход работы над паспортом;

- закрывать от постороннего доступа личную информацию клиента и обезличивать закрытые «паспорта проблем», уходящие в архив;
- систематизировать «паспорта проблем» по темам, группам проблем, видам клиентов, видам услуг, регионам, городам и другим позициям «сетевых фильтров»;
- отражать создаваемые волонтерами и экспертами «лучшие практики»;
- генерировать статистику.



2.2 Важнейшие вопросы планирования деятельности по созданию ЦГВ

Каковы нужды населения, которые намерен удовлетворять ЦГВ?

Каким образом данные нужды были идентифицированы и количественно определены?

Что может предложить ЦГВ для того, чтобы удовлетворить нужды населения, которые другие местные службы не удовлетворяют?

Существуют ли другие местные социальные службы, поддерживающие необходимость создания ЦГВ?

Какую информацию, по каким темам будет предоставлять ЦГВ?

Если ЦГВ будет предоставлять консультационные услуги, в какой форме это будет осуществляться, в каких областях консультирования?

Как ЦГВ добьется в качестве своих клиентов достаточного количества посетителей на данной территории?

Какие методы информирования населения будет использовать ЦГВ?

Что подразумевается под «конфиденциальностью» и «анонимностью» услуг?

Каким образом местное население будет задействовано в планировании, предоставлении и оценке услуг, предлагаемых ЦГВ?

Каков будет состав работников ЦГВ?

Какая начальная квалификация будет необходима работникам ЦГВ?

Какие виды обучения будет предоставлять ЦГВ?

Каким образом будет осуществляться контроль и руководство деятельностью ЦГВ?

Как будет оцениваться качество предоставляемых услуг? Кто будет этим заниматься, какие критерии оценки будут использоваться?

Где будет расположен ЦГВ, чтобы быть максимально доступным?

Каким будет интерьер ЦГВ, который сделает его привлекательным и эффективным?

Какой юридический статус будет иметь ЦГВ?

Каков будет формат взаимодействия между ЦГВ и государственными органами (местными, региональными и центральными)?

По какому плану будет работать ЦГВ в перспективе 2-3 лет (Стратегия развития) и в ближайшие 12 месяцев (План работы на месяц)?

Как будет финансироваться ЦГВ? Бюджет ЦГВ на ближайший год работы?

Ответы на данные вопросы должны быть оформлены в виде Паспорта проекта по созданию и организации работы Центра гражданской взаимопомощи на конкретной территории. Шаблон Паспорта проекта, утверждённый в Фонде Кудрина приводится в следующем разделе.

2.3 Паспорт проекта по созданию и организации работы ЦГВ

Ответив на «Вопросы планирования деятельности по созданию ЦГВ» (стр. 20), инициаторы создания Центра гражданской взаимопомощи на конкретной территории (группа запуска) смогут без труда подготовить Паспорт проекта. Паспорт необходим для получения поддержки от Фонда Кудрина, дальнейшего взаимодействия со штабом проекта «Гражданская взаимопомощь», обучения персонала и, в конечном счёте, — аккредитации в проекте на правах получателя «некоммерческой франшизы».

Шаблон оформления паспорта проекта:

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Титульный лист.• Название проекта.• Организация-инициатор.• Руководитель проекта.• Населённый пункт, где был разработан паспорт проекта.• Актуальность и основные замыслы проекта• Проблемы, на решение которых нацелен проект.• Актуальность и основные концептуальные замыслы проекта.• Цели и задачи проекта.• Ожидаемые результаты и ключевые показатели эффективности проекта.• География проекта.• Возможное взаимодействие проекта | <ul style="list-style-type: none">с другими проектами КГИ и Фонда Кудрина.• Концепция реализации проекта• Содержание работы над проектом: в данном разделе описываются основные этапы проекта (если проект предполагает разбиение на этапы). Для каждого этапа указываются: название и продолжительность этапа, структура работ этапа, ожидаемые результаты каждого этапа, критерии оценки эффективности проекта на каждом из этапов.• PR-план проекта. |
|--|--|

Организация управления проектом:

- Состав участников (персонал) и функционал внутренних рабочих групп проекта.
- Куратор проекта
- План работ и контрольные точки проекта

В плане работ в привязке к ключевым событиям должны быть указаны контрольные точки, позволяющие измерять достиженность ожидаемых результатов проекта заказчиком (дата, мероприятие, содержание мероприятия, ожидаемый результат, бюджет мероприятия).

Бюджет проекта:

- Обоснование стоимости ресурсов, привлекаемых для реализации проекта (обоснование ФОТа сотрудников, стоимости аренды помещений, транспортные расходы и др.).
- Виды и структура затрат
- Источники финансирования
- Подробная смета расходов, период и план финансирования проекта.

2.4 Первые шаги по созданию ЦГВ

Между зарождением идеи о создании ЦГВ и днем, когда Центр примет своего первого посетителя, лежит определенный промежуток времени, наполненный серьезной работой. Чтобы начать эту работу, потребуется Группа планирования (другими словами — группа запуска проекта по созданию ЦГВ на той или иной территории), задачей которой будет:

- Определение социальных нужд населения
- Уточнение конкретных услуг, которые будет оказывать ЦГВ
- Подготовка Паспорта проекта по созданию ЦГВ с описанием детального плана на первые год-два действия проекта
- Регистрация в Штабе проекта «Гражданская взаимопомощь» в качестве кандидата на создание ЦГВ
- Обучение группы запуска по программам учебного центра Штаба проекта «Гражданская взаимопомощь» (очно или дистанционно)
- Получение «технологических карт» работы центра
- и инструкций к ним
- Временная аккредитация группы запуска в качестве команды-стажера
- Получение юридической и финансовой поддержки
- Получение, адаптация и оборудование помещений
- Рекрутинг и обучение персонала (оплачиваемого и волонтерского)
- Накапливание и организация ресурсов для предоставления информационных услуг
- Определение и организация дополнительных услуг ЦГВ
- Начало практической деятельности и продвижение услуг ЦГВ в местном сообществе

Получение постоянной аккредитации в качестве Центра гражданской взаимопомощи (по итогам 6 месяцев практической деятельности).

Помимо людей, которым принадлежит инициатива создания ЦГВ, в группу планирования следует включить людей, уже работающих в социальной сфере (социальный работник, психолог и др.), а также скептиков, критически относящихся к оптимизму инициаторов проекта. Их опыт и мнение могут оказаться бесценными в объективной оценке реальных перспектив создания Центра.

Международный опыт свидетельствует, что в тех случаях, когда подобные Центры не добивались успеха, это случалось из-за недостаточной проработки миссии, целей и плана работы. Избежать подобных ошибок помогут открытые дебаты на эти темы.

Приступая к практической деятельности, следует четко определить этапность предоставления услуг ЦГВ по мере его становления:

- (первая стадия) приоритетные услуги
 - (более поздние стадии) другие услуги, которые
- будет предлагать ЦГВ, которые будет предлагать ЦГВ, когда на то будут необходимые ресурсы.

Н.В. «Миссия» — понятие смысловое. Понять миссию — значит дать себе ответ, ради чего ты берешься за реализацию столь хлопотного волонтерского проекта.

«Цель» — категория управленческая. Определить цель — значит представить полный объем организационных и иных задач, последовательность их выполнения, ресурсное обеспечение и т.п.

2.5 Идентификация социальных нужд населения

Некоторые нужды населения довольно легко идентифицировать в процессе рассмотрения Группой планирования социальной ситуации в районе создания ЦГВ. Такой подход, хотя и полезный как первый шаг, вряд ли удовлетворит донорские организации, когда они зададут вопрос о том, как была определена необходимость создания ЦГВ.

Определение социальных нужд местного населения является важным шагом в создании ЦГВ. Сделать это можно различными способами: провести интервьюирование по месту жительства; организовать встречи с общественными организациями, работающими в нише социальной помощи, встретиться с работниками государственных социальных служб.

Возможно, выводы в конце исследования не будут сильно отличаться от начальных идей Группы планирования. Но процесс проведения исследования даст целый ряд важных преимуществ:

- Если население имеет специфические нужды, отличные от тех, которые вы предполагали, то, скорее всего, вы о них услышите.
- Опрос граждан является одним из способов вовлечения их проект и информирования относительно ваших планов, что может повлечь

их активное участие в работе ЦГВ.

- Выводы исследования, базирующегося на сотнях (или тысячах) заполненных анкет, плюс встречи с целым рядом экспертных групп, являются более убедительным подтверждением существования нужд, чем

индивидуальные мнения людей, задействованных в Группе планирования.

- Существующие общественные организации и социальные службы становятся осведомленными о предлагаемом Центре, которому в будущем предстоит тесно сотрудничать с ними.

Другой способ исследования социальных нужд населения и потенциальных ресурсов ЦГВ заключается в «зарисовке» социально-культурной обстановки, в которой придется работать ЦГВ. Это включает в себя создание перечня организаций и служб, особенно информационных и консультационных, включая услуги Интернета. Анализ существующих ресурсов не только поможет идентифицировать пробелы, но также предоставит список организаций, с которыми ЦГВ будет сотрудничать в будущем. Итогом такой работы станет создание «Паспорта социальных нужд и общественных ресурсов региона».

2.6 Классификация основных услуг ЦГВ

Главная практическая цель ЦГВ — сделать доступным в одном месте широкий спектр информации, имеющей отношение к социальным нуждам людей на той территории, которую обслуживает конкретный ЦГВ. Однако роль Центра не ограничивается только информационной функцией.

По международной классификации Центры, подобные ЦГВ, предоставляют населению следующие услуги:

Информирование: предоставление нужной информации дает возможность гражданам сделать выбор, основанный на точной и свежей информации. Детальность и глубина информации определяется формой ее предоставления: от стенда с правильно отобранными объявлениями и справок на бумажных носителях до профессиональных экспертных исследований и заключений, передаваемых с помощью сервисов Интернета. Услуги данного рода в Центре преимущественно предоставляют операторы приема населения.

Консультация на основе «лучших практик»: по мере развития сети ЦГВ и предоставления разного рода услуг аналитики проекта отбирают лучшие истории успеха и разрабатывают на их основе т.н. «портфели лучшего опыта», состоящие в основном из типовых рекомендаций на достаточно типовые обращения граждан. В простых случаях, имея дело с достаточно образованным клиентами, целесообразно опираться именно на эту форму работы.

Совет и защита: хотя информация и является хорошим стартом для нуждающихся в помощи людей, часто затраги-

ваемые ими проблемы довольно сложны, а варианты их решения слишком разнообразны. Опытный консультант ЦГВ может помочь с отбором предпочтительных вариантов. Такому работнику необходимо тихое место для встреч. Он должен установить эмоциональный контакт с обратившимся человеком, чтобы помочь ему/ей исследовать свою ситуацию и определиться с выбором пути решения проблемы. Некоторым людям может понадобиться дальнейшая помощь, где работник ЦГВ (штатный или волонтер) будет выступать в роли общественного адвоката: делать что-либо от имени конкретного человека, звонить, писать письма или представлять его интересы. Данные услуги в Центре предоставляют волонтеры или профессиональные эксперты (в зависимости от сложности обращения).

Оказание поддержки: поддержка играет важную роль для уменьшения у людей, попавших в сложную ситуацию или беду, ощущения социальной или личной изоляции. В каждом конкретном случае необходимо определить четкие границы оказываемой поддержки. Это предполагает выбор места общения (в помещении Центра? дома у обратившегося человека? в других местах?), частоту и спектр контактов (места досуга и отдыха, например сетевые кафе недалеко от места проживания клиента, посещение культурных центров, беседы и т.п.).

Психологическое консультирование: предоставление такого рода услуг возможно только при наличии лицензии и профессионально подготовленных специалистов-психологов. Консультанты помогают обратившимся людям в возможности исследования источника их беспокойства в рамках четко определенных отношений между консультантом и клиентом.

Краудсорсинг (сетевые решения проблем): в сложных случаях с разрешения клиента оператор приема может прибегнуть к такому виду решения проблемы, как обращение к сетевому сообществу всех волонтеров проекта «Гражданская взаимопомощь» для разработки стратегии помощи и организации солидарных действий в его поддержку.

Солидарные действия: некоторые проблемы, например, сбор средств на лечение больных детей требуют проведения сетевых кампаний по вовлечению в оказание помощи больших масс людей. Такие кампании оформляются в формате внутренних проектов ЦГВ, а при необходимости — межрегиональных и общероссийских солидарных инициатив.

Помощь в оформлении инициатив, связанных с обращением в КГИ и Фонд Кудрина: консультанты ЦГВ по договоренности с Департаментом анализа проектов могут оказывать помощь всем желающим в заполнении электронных версий паспортов проектов, поступающих от граждан на местах, а также контролировать ход принятия решений по ним в автоматизированной системе работы с обращениями граждан.

2.7 Информационные услуги

Главные информационные задачи ЦГВ заключаются в способности:

- Ответить немедленно и без предварительной записи на серию различных вопросов по широкому спектру социальных тем и защиты прав граждан, которые могут быть затронуты разными пользователями.
- Информацией, конкретную организацию, в которой данную информацию можно получить.
- В случае запроса, требующего специализированный ответ, найти организацию (или лицо в организации) способную удовлетворить данный запрос.
- Найти, если ЦГВ не располагает необходимой

Для этого ЦГВ:

Должен собирать и обрабатывать информацию из широкого круга источников.

Должен убедиться в том, что персонал ЦГВ, работающий с клиентами, ознакомлен с изменениями в законодательстве и других важных сферах, затрагивающих социальные нужды людей, и имеет доступ к своевременно обновляемым информационным ресурсам.

Должен организовывать и поддерживать контакты и взаимодействие с другими социальными службами, общественными организациями и соответствующими источниками информации.

При сборе информации и документации ЦГВ должен обращать внимание на следующие аспекты:

- Плюрализм источников, чтобы предоставить реальный выбор своим пользователям.
- Поддерживать свою независимость.
- Надежность источников (можно ли им доверять).
- Поддерживать всю информацию в обновленном виде.

Взаимодействие с существующими источниками информации:

Если на территории, где расположен ЦГВ, уже существуют источники широкой информации по конкретным темам, ЦГВ будет заинтересован во взаимодействии с ними, чтобы получать копии публикуемых ими материалов или иметь доступ к их информации. Для тех областей, где не существует источников, ЦГВ создает свою собственную информационную базу, действуя либо самостоятельно, либо во взаимодействии с другими региональными ЦГВ и центральным офисом проекта «Гражданская взаимопомощь».

Документация:

Предоставляя информацию по широкому кругу тем, ЦГВ неизбежно накопит значительное количество документации. В связи с этим необходимо:

Осуществлять накопление, отбор, классификацию и каталогизацию документов.

Организовать хранение и распределение материалов, которые раздаются пользователям.

Убедиться в том, что ЦГВ получает только обновленные версии материалов.

2.8. Области информации, предоставляемые ЦГВ

Области информирования граждан совпадают со специализацией волонтеров, оказывающих информационные услуги населению. Перечень областей и тем консультирования ЦГВ значительно шире, чем традиционная социальная помощь и охватывает все вопросы жизнедеятельности человека и развития местного сообщества на территории конкретного муниципального округа, обслуживаемого силами ЦГВ:

ПОМОЩЬ ПОСТРАДАВШИМ И НУЖДАЮЩИМСЯ

- Помощь при ЧС
- Поиск пропавших людей
- Помощь престарелым
- Помощь больным детям
- Помощь пострадавшим от насилия
- Помощь пострадавшим от произвола властей
- Помощь детям в сложной жизненной ситуации
- Помощь инвалидам
- Помощь пострадавшим от аферистов
- Помощь пострадавшим от терроризма
- Помощь пострадавшим в межнациональных, этнических, религиозных, социальных и иных конфликтах
- Помощь беженцам
- Помощь наркозависимым и алкоголикам
- Помощь безработным
- Помощь вернувшимся из мест заключения
- Помощь несовершеннолетним заключённым
- Помощь беспризорникам
- Помощь лицам без определённого места жительства
- Помощь обманутым дольщикам
- Помощь обманутым пайщикам
- Психологическая помощь

ЗАЩИТА ПРАВ

- Потребителей в т.ч. в сфере ЖКХ
- Получателей государственного социального обеспечения
- Пациентов
- Пенсионеров
- Военнослужащих
- Государственных и муниципальных служащих
- Наёмных работников
- Автолюбителей

- Собственников
- Предпринимателей
- Журналистов
- Избирателей
- Льготных категорий граждан
- Детей
- Меньшинств

РАЗВИТИЕ ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО ПОТЕНЦИАЛА:

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Образование, профориентация, наставничество• Воспитание, социализация, развитие личности• Здоровый образ жизни, физкультура и спорт• Укрепление семьи• Повышение рождаемости• Продление трудовой и | <ul style="list-style-type: none">социальной активности пенсионеров• Повышение качества жизни пожилых людей• Снижение смертности• Увеличение продолжительности жизни• Профилактика нарко- и алкогольной зависимости |
|---|---|

РАЗВИТИЕ КОМФОРТНОЙ СРЕДЫ ПРОЖИВАНИЯ

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Экология• Архнадзор• «Точечная застройка»• Культурное наследие• Благоустройство• Развитие культурных и досуговых пространств• Безопасность на криминальная, техническая, | <ul style="list-style-type: none">противопожарная• Защищённость от терроризма• Защищённость детей от педофилов• Безопасность на дорогах• Безопасность на объектах инфраструктуры |
|--|--|

РАЗВИТИЕ ЭКОНОМИЧЕСКОГО ПОТЕНЦИАЛА

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Поддержка предпринимательства• Безопасность бизнеса• Модернизация производства | <ul style="list-style-type: none">• Поддержка инноваций• Развитие университетских кластеров• Повышение инвестиционной привлекательности |
|--|---|

РАЗВИТИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Борьба с коррупцией• Общественный контроль за муниципальной властью• Общественный контроль за правоохранительными органами• Общественный контроль за системой ЖКХ и управляющими компаниями• Поддержка территориально-общественного самоуправления | <ul style="list-style-type: none">• Развитие практик общественных и журналистских расследований• Снятие административных барьеров• Упрощение документооборота• Развитие услуг «Электронного правительства»• wiki-сотрудничество и развитие «Демократии совместной работы» |
|--|---|

ДРУГОЕ (данный перечень определяется операторами приёма ЦГВ по мере поступления «паспортов проблем», не подпадающих под установленную квалификацию).

Для удобства работы, каталогизации документов ЦГВ и ведения статистики по проекту все перечисленные области отражены в классификаторе автоматизированной системы работы с обращениями граждан www.wiki-help.ru.

2.9 Совет и защита. Практика персонального сопровождения обратившихся в ЦГВ граждан

Практика оказания социальной помощи зачастую выходит за рамки предоставления информации и консультирования. Очень часто люди, обратившиеся за помощью, нуждаются в поддержке не компьютера, а реального живого человека. Кто-то в силу старости и физического недуга не может справляться с элементарными функциями человеческой жизнедеятельности — читать, самостоятельно передвигаться и т.п. Кому-то нужна психологическая помощь, а кому-то — простое человеческое участие. И если часть услуг ЦГВ можно формализовать, то главную «изюминку» его деятельности — персональное сопровождение обратившихся в Центр граждан — очень трудно регламентировать.

Помогать и защищать нуждающихся — добровольная миссия внештатных сотрудников ЦГВ — волонтеров. Следует четко отработать алгоритм взаимодействия персонала ЦГВ, обратившихся за помощью граждан и добровольцев Центра. В самых общих чертах его можно описать следующим образом:

Клиент ЦГВ приходит в общественную приемную и формулирует свою проблему.

Оператор приема ЦГВ заводит «паспорт проблемы», находит добровольца или профессионального специалиста, способных помочь обратившемуся человеку, и организует их первую встречу.

Доброволец ЦГВ встречается с клиентом, и они совместными усилиями работают над проблемой.

Факт и способ решения проблемы фиксируются в «паспорте проблемы». Это необходимо для контроля за исполнением обращений граждан, а в дальнейшем — для создания банка успешных историй, обмена опытом и управления информацией.

Примечание: Под привлечённым специалистом в данном случае понимается эксперт проекта «Гражданская взаимопомощь», привлечённый к работе с гражданами на платной основе. Не является волонтером центра.

2.10 Экспертные услуги

Иногда для решения проблем обратившихся в ЦГВ граждан квалификации добровольцев может оказаться недостаточно. Особенно, если речь идет

о профессиональной юридической консультации, правовом споре гражданина с государственной организацией, коммерческим предприятием, не говоря уже о злоупотреблениях в правоохранительной сфере. В отдельных, особо сложных случаях, речь может идти о полной или значительной занятости эксперта, нанятого по линии ЦГВ, в течение месяца и больше.

В таких случаях руководство ЦГВ может принять решение выделить часть собственных денежных средств на найм адвоката, юриста или другого специалиста (в случае не правового, а узкопрофессионального характера проблемы) или обратиться за помощью в Фонд Кудрина.

Принимая решение о запросе средств на экспертное обслуживание у Фонда Кудрина, персонал ЦГВ должен принимать во внимание следующие факторы:

- Проблема обратившегося гражданина носит исключительно острый социальный характер и действительно не может быть решена ни им самим, ни его ближайшими родственниками.
- Волонтерский ресурс решения проблемы исчерпан полностью.

В отдельных случаях, наряду с собственными возможностями, целесообразно использовать ресурсы других общественных организаций, специализирующихся в конкретных областях социальной защиты: КОНФОП (защита прав потребителей), «Хельсинкская группа» (правозащитная), Комитет солдатских матерей, Ассоциация защиты прав пациентов и т.д.

2.11 Дополнительные услуги ЦГВ

В дополнение к основным услугам ЦГВ (информирование, совет и защита и др.) существует ряд других услуг, которые Центр может включить в перечень своих услуг, если обладает необходимыми для этого ресурсами. Предлагаемый ниже список не является конечным, его цель — дать пример того, что ещё может делать ЦГВ для удовлетворения местных нужд:

- Телефонные услуги «Call-центра» ЦГВ: Для того, чтобы улучшить доступность для людей социальной информации, особенно в отдалённых изолированных территориях, возможно создание на базе ЦГВ «телефонной службы социальной помощи» с единым номером, где работает несколько работников (на платной или волонтерской основе), обученных предоставлять необходимую информацию по телефону. В случае приёма обращений и информирования граждан по телефону также заполняются паспорта проблем.
- Виртуальная приёмная ЦГВ: Данная приёмная с единым адресом www.wiki-help.ru функционирует в структуре Штаба проекта в Москве. При заполнении в «паспорте проблемы» полей, совпадающих с названием населённого пункта конкретного ЦГВ, заполненный паспорт адресуется оператору приёма данного Центра.

- Услуги по предоставлению помещений для встреч и оборудования: ЦГВ может предоставлять (бесплатно или за небольшую плату) местным социально ориентированным организациям свои комнаты для встреч или давать им возможность пользоваться различным оборудованием (множительной техникой, факсами, проекторами и т.п.).
- Выездные просветительские и культурные мероприятия: Помимо организации услуг для людей, которые приходят в ЦГВ, менеджеры и волонтеры могут предлагать свои услуги на выезде. Такая форма особенно эффективна, когда есть возможность собрать в одном месте большую аудиторию с однотипными проблемами (собрание ТСЖ, заседание местной ветеранской организации и т.п.). По возможности, из числа добровольцев ЦГВ следует создавать мобильные информационные отряды, выезжающие в пригороды, деревни или удалённые поселения. Практика выездных мероприятий также эффективна для разъяснения населению отдельных вопросов социальной политики, новых законодательных инициатив и проблем, касающихся больших групп российского населения (реформа пенсионного законодательства, например).
- Образовательные программы для молодёжи по тем же программам, что проходят добровольцы ЦГВ (базовое обучение волонтеров и мотивационные лидерские программы из курса «Лига дела»).
- Образовательные тренинги для пожилых людей по работе с компьютерами, современной цифровой и иной техникой и т.п.
- Подготовка и проведение праздников, концертов и иных досуговых программ для местных жителей.

2.12 Модели функционирования и конфигурация помещений ЦГВ

Выбор модели функционирования ЦГВ прежде всего зависит от ресурсов, имеющихся в распоряжении группы запуска проекта:

Стационарный вариант ЦГВ в полноценном исполнении: данный вариант предполагает наличие у группы запуска серьёзных финансовых (спонсорских) либо административных ресурсов. Офис ЦГВ в этом исполнении представляет из себя просторное 4-х комнатное нежилое помещение, расположенное на первом этаже в легкодоступной для местных жителей части города.

Стационарный вариант в экономном исполнении: предполагает аренду двух комнат — для ожидания посетителей и для работы операторов приёма.

Мобильный вариант с квартирой-студией: в этом случае приём населения ведётся мобильными группами волонтеров и операторов приёма по месту жительства граждан либо в местах скопления целевых групп населения. Гражданам выдаются на руки пустые бланки «паспортов проблем», которые после заполнения возвращаются членам мобильных групп. Съёмная

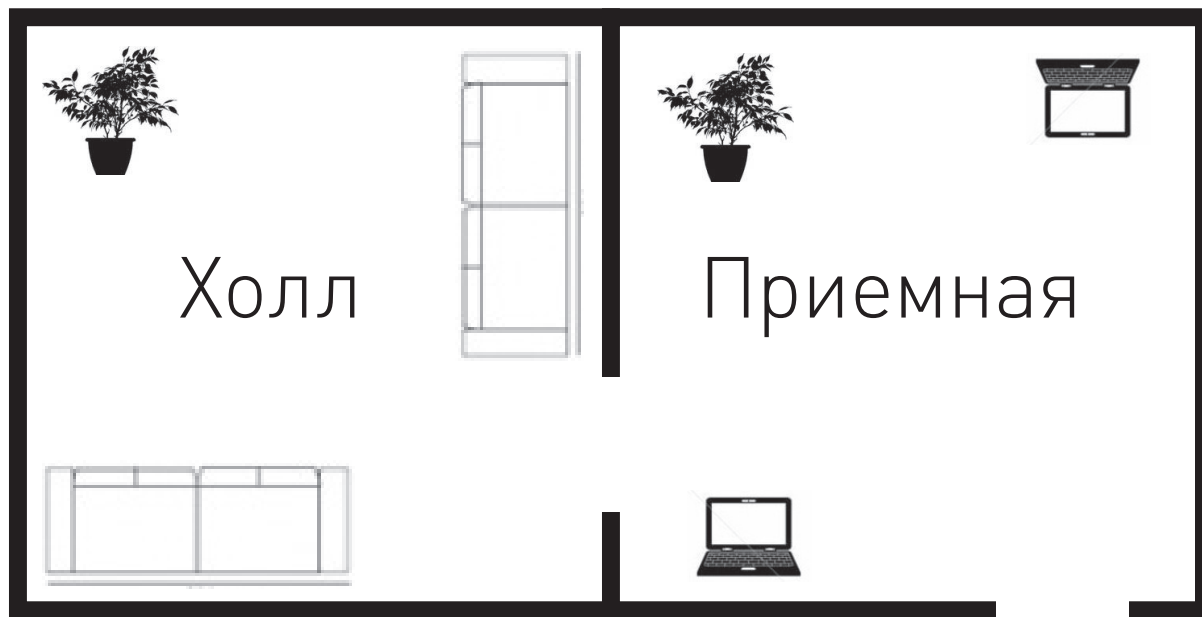
квартира-студия в этом случае используется в качестве штаба для работы операторов приёма по обработке рукописных «паспортов проблем», введения их в информационную систему www.wiki-help.ru и распределения между волонтерами. Непосредственная работа волонтеров с населением ведётся в удобных сетевых учреждениях: кофейнях, библиотеках или иных общественных местах.

Минимальный мобильный вариант, не требующий офиса: операторы приёма с помощью волонтеров раздают бумажные

бланки «паспортов проблем» и после возвращения их гражданами оцифровывают у себя на дому, вводят в систему и распределяют между участниками волонтерской команды.

Виртуальная приёмная ЦГВ: работает в составе Штаба управления проектом на портале www.wiki-help.ru. После заполнения клиентом полей «название населённого пункта» система автоматически переадресует паспорт оператору приёма ЦГВ, работающего на данной территории (если такой имеется).





2.13 Оборудование ЦГВ (типовой модуль)

Общая площадь — 100 м²

Холл (15 м²)
 Диван 2 шт.
 Жидкокристаллический (LCD) телевизор 1 шт.
 DVD плеер
 Кронштейн для телевизора 1 шт.
 Кронштейн для плеера 1 шт.
 Столик журнальный 2 шт.
 Вешалка напольная 1 шт.
 Урна 1 шт.
 Цветок в напольном вазоне 1 шт.
 Аквариум с рыбками 1 шт.

Приемная (15 м²)
 Стол сотрудника 2 шт.

Стул сотрудника 2 шт.
 Стул для посетителя 4 шт.
 Светильник настольный 2 шт.
 Шкаф — стеллаж 1 шт.
 Персональный компьютер 2 шт.
 Принтер 1 шт.
 Телефонный аппарат 2 шт.
 Урна 2 шт.
 Цветок в напольном вазоне 1 шт.

Консультационный зал (20 м²)
 Стол сотрудника 2 шт.
 Стул для сотрудника 2 шт.
 Стул для посетителя 4 шт.
 Светильник настольный 2 шт.
 Шкаф-стеллаж 2 шт.
 Столик журнальный 1 шт.
 Персональный компьютер 2 шт.
 Принтер 1 шт.
 Телефонный аппарат 2 шт.
 Урна 2 шт.

Цветок в напольном вазоне 1 шт.
 Сейф 1 шт.

Информационный зал (20 м²)
 Стол сотрудника 1 шт.
 Стол приставной 1 шт.
 Стол сотрудника 2-х тумбовый 1 шт.
 Стул для сотрудника 2 шт.
 Стул для посетителя 4 шт.
 Светильник настольный 2 шт.
 Шкаф-стеллаж 1 шт.
 Персональный компьютер 2 шт.
 Сервер 1 шт.
 Многофункциональное устройство (принтер/сканер/копир/факс/телефон) 1 шт.
 Телефонный аппарат 1 шт.
 Мини АТС 1 шт.
 Шкаф — купе 1 шт.
 Цветок в напольном вазоне 1 шт.

Склад + подсобное помещение (10 м²)

Столовая (10 м²)
 Набор кухонной мебели 1 компл.
 Печь СВЧ 1 шт.
 Холодильник 1 шт.
 Чайник электрический 1 шт.
 Посуда, столовые приборы 1 компл.

Санузел для посетителей (5 м²)
 Унитаз 1 шт.
 Раковина 1 шт.
 Сушилка для рук 1 шт.

Санузел для персонала (5 м²)
 Унитаз 1 шт.
 Раковина 1 шт.
 Сушилка для рук 1 шт.

2.14 Технические характеристики оборудования ЦГВ

Для бесперебойной работы рекомендуется укомплектовать ЦГВ следующим оборудованием:

Рабочая станция на базе процессора Intel Core i5-2300:

Процессор Intel Core i5-2300 (6M Cache, 2.80 GHz)	(не обязательно)
Память 4гб DDR3 1333 МГц	Видеокарта Интегрированная
Жёсткий диск 500гб SATA3	Звуковая карта Интегрированная
7200об./мин	ОС Windows 7 Professional, 32
Оптический привод DVD-RW	или 64 bit
Порт LAN RJ45,	Веб-камера USB с разрешени-
Разъемы USB 2.0, USB 3.0	ем 1280x720, встроенным
Беспроводные интерфейсы	микрофоном.
Bluetooth, Wi-Fi, WiMAX	Монитор LED от 18,5
	Клавиатура, мышь

Всего 6 комплектов

Сервер

Сервер является прокси сервером, хранит локальную копию базы данных региона, является файл сервером, является доменом первого уровня локальной сети ЦГВ

Максимальное количество дисков, форм фактор диска 4(SFF)	Максимальный объем оперативной памяти 384.0000 Гб
Контроллер жестких дисков Smart Array P410i/256 Mb	Слоты для оперативной памяти
Тип оперативной памяти DDR3	Тип процессора, ГГц —
Объем оперативной памяти 6.0000 Гб.	E5649 — 2.53 ГГц18
	Видеоадаптер Integrated ATI ES1000

Многофункциональное устройство (принтер/сканер/копир/факс/телефон)

Технология печати — лазерная	Скорость копирования
Количество страниц в месяц — 8000	18 стр/мин (ч/б А4)
Максимальный формат А4	Объем памяти 64 Мб
Максимальное разрешение для ч/б печати 600x600 dpi	Память факса 500 страниц
Тип сканера планшетный/протяжный	Максимальное разрешение факса 300x300 dpi
Максимальное разрешение копира (ч/б) 600x400 dpi	Минимальные системные требования Intel Pentium III
	Отображение информации ЖК-панель

Сетевое оборудование

Для работы ЦГВ необходимо подключение к интернет не менее 3 мБит/сек.
Для организации локальной сети следует использовать Коммутатор типа 3Com Baseline Switch 2226 Plus

Телефония

Каждый ЦГВ должен иметь хотя бы одну телефонную линию, которая будет использоваться сотрудниками через мини АТС. Мини АТС Panasonic KX-NCP500RU или аналогичная Телефон Siemens Euroset 5005 или аналогичный

Принтеры

Лазерный сетевой принтер HP LaserJet P1606dn, А4, 600*1200dpi, 26ppm, USB 2.0 или аналогичный

Уничтожители бумаг

Уничтожитель бумаг (шредер) Hama SCD 611L или аналогичный

2.15 Юридический статус ЦГВ

В интересах тиражирования опыта ЦГВ и самостоятельного привлечения финансирования из местных источников может использоваться проектная схема открытия Центров, действующая на принципах некоммерческого франчайзинга.

По такой схеме ЦГВ может быть открыт на базе дружественной общественной организации, государственной или муниципальной службы, учреждения, депутатской приемной.

Одним из наиболее предпочтительных вариантов при выборе организационно-правовой формы существования ЦГВ является некоммерческая организация (фонд, некоммерческое партнерство и др.).

Основой для работы франчайзинговой схемы являются:

- | | |
|---|--|
| • Наличие у Фонда Кудрина как обладателя некоммерческой франшизы авторских технологий организации менеджмента, создания, оборудования, алгоритмов функционирования и программного обеспечения ЦГВ | на специализированном портале. |
| | • Наличие программ, технологий подготовки персонала ЦГВ, учебной базы и подготовленных тренеров. |

Принцип партнерства Центрального офиса проекта «Гражданская взаимопомощь» с заинтересованными организациями по созданию ЦГВ мог бы быть реализован по следующей схеме:

Центральный офис проекта «Гражданская взаимопомощь»:

- Передает всю техническую документацию и организационные алгоритмы деятельности ЦГВ.

- Передает права на использование фирменного названия «Гражданская взаимопомощь» и логотипа проекта.
- Готовит кадры (в том числе волонтерские) для работы в ЦГВ.
- Обеспечивает доступ к системе автоматизированной работы с обращениями граждан www.wiki-help.ru.

Заинтересованная организация:

- Принимает на себя обязательства соблюдать технологии работы ЦГВ и использовать фирменное название проекта для обозначения своей деятельности наряду с собственным.
- Предоставляет помещения для работы ЦГВ (обосновывает целесообразность работы без стационарного офиса).
- Приобретает необходимое оборудование.
- Гарантирует финансирование эксплуатации ЦГВ и ресурсное обеспечение (зарплату) основного персонала.

2.16 Персонал ЦГВ

К числу штатных сотрудников ЦГВ следует отнести всех менеджеров ЦГВ, включая директора. Для уборки помещений на договорной основе может быть привлечен технический работник (уборщица).

На практике из-за отсутствия достаточных ресурсов работа может быть организована и меньшими силами:

- Директор центра, он же — оператор приёма
- Организатор по работе с волонтерами

Все менеджеры Центра, включая директора, работают с населением по следующей схеме:

Директор Центра и оператор ведут общественный прием граждан. Их главная задача — понять проблему обратившегося человека, определить, какая помощь нужна пришедшему в Центр

Должность	Содержание деятельности	Требования к индивидуальным особенностям специалиста	Требования к профессиональной подготовке и деловым качествам
Директор ЦГВ	Осуществляет общее руководство ЦГВ, организует, координирует деятельность штатных сотрудников, добровольцев и экспертов, осуществляет взаимодействие с административными органами, государственными и общественными организациями, определяет потребность ЦГВ в оборудовании, информационных средствах и других ресурсах, принимает меры к обеспечению ЦГВ всем необходимым для работы, рациональному использованию и сохранности материалов и оборудования ЦГВ и отвечает за расходование средств в соответствии со сметой; ведет прием и консультирование населения, контролирует работу над обращением посетителя до полного ее завершения и получения результата, закрытия «паспорта проблемы» и передачи отчета в координационный центр.	Эмоционально-волевая устойчивость, развитые лидерские, коммуникативные и административно-организаторские способности, высокий интеллектуальный уровень и общая эрудиция.	Необходима хорошая подготовка в области права, социальной психологии, психологии труда, управления. Должен ориентироваться в вопросах занятости, социальной защиты граждан, безопасности труда, конфликтологии, профессионального подбора, иметь навыки справочно-информационной и архивной работы с помощью ПК, уметь оперативно находить необходимую информацию, быстро оценивать ситуацию и принимать правильные решения, четко формулировать цели, задачи и находить оптимальные пути их решения.

Должность	Содержание деятельности	Требования к индивидуальным особенностям специалиста	Требования к профессиональной подготовке и деловым качествам
Организатор по работе с волонтерами	Планирование работы с волонтерами, привлечение и мотивация волонтеров, собеседования с волонтерами и определение сферы применения в проекте, разработка описания работы волонтера, составление и заключение договора с волонтерами, ориентация и организация обучения волонтеров, поддержка и дополнительное обучение волонтеров (в т.ч. коучинг), оценка волонтерской деятельности, координация деятельности волонтеров.	Мотивация к волонтерской работе, эмоционально-волевая устойчивость, развитые лидерские, коммуникативные и административно-организаторские способности, тактичность, уравновешенность, высокий интеллектуальный уровень и общая эрудиция.	Хорошая подготовка в области права, социальной психологии, психологии труда, управления социальными проектами, должен иметь соответствующее базовое образование, знать общую психологию. Хорошие знания в области русского языка и литературы, осведомленность в вопросах психологии общения, коммуникационные навыки, навыки работы с ПК. Желательно знание иностранного языка.
Юрисконсульт	Ведет прием населения, оказывает консультативную помощь по вопросам гражданского, административного, конституционного и трудового законодательства. Помогает в составлении и оформлении правовых документов. Осуществляет справочно-информационную работу по законодательству и нормативным актам, фиксирует их отмену, изменения, дополнения, заключает договора с организациями, обслуживающими ЦГВ. В случае отсутствия директора ЦГВ исполняет его обязанности.	Хорошая оперативная память, развитое вербально-логическое мышление, эмоционально-волевая устойчивость, коммуникабельность, тактичность, уравновешенность, высокий интеллектуальный уровень и общая эрудиция.	Базовая подготовка в области юриспруденции, опыт практической деятельности по оказанию юридических и консультационных услуг населению, навыки ведения справочно-информационной и архивной работы с помощью ПК, умение быстро находить необходимую информацию, доходчиво объяснять суть правового документа в контексте конкретной проблемы.
Системный администратор	Ведет прием посетителей, осуществляет поиск информации по запросу в справочниках или Интернете, используя региональные, национальные и Европейские поисковые системы, перерабатывает информацию в доступную и посетителю форму, производит информационные материалы, ведет, обновляет и пополняет базы данных, проводит поиск новых источников информации, поддерживает всю информацию в обновленном виде, отвечает за информационное взаимодействие с координационным центром.	Аналитические способности, логическое мышление, аккуратность, коммуникабельность, терпение.	Хорошая подготовка для работы с базами данных, в использовании информационных и коммуникационных технологий, работы с Интернете с различными поисковыми системами и информационными ресурсами, навыки работы с документами и обработки данных, навыки аналитической работы, владение английским языком [чтение и понимание несложных текстов, базовые навыки разговорной речи].
Администратор-психолог	Совместно с оператором приема ведет прием населения, составляет «психологический портрет» посетителя, определяет его адекватность, помогает администратору обращения и консультантам в конфликтных ситуациях, оказывает психологическую поддержку посетителю в сложных и «нестандартных» случаях.	Эмоционально-волевая устойчивость, развитое словесно-логическое мышление, коммуникабельность, тактичность, сдержанность, самообладание в критических ситуациях.	Должен иметь соответствующее базовое образование, знать общую психологию, современные психодиагностические и психокоррекционные методики, владеть навыками проведения индивидуальной и групповой психодиагностики, проведения диагностической и психотерапевтической беседы, психокоррекционной работы.

Должность	Содержание деятельности	Требования к индивидуальным особенностям специалиста	Требования к профессиональной подготовке и деловым качествам
Оператор приема	Ведет прием населения, регистрирует посетителей, открывает «паспорт проблемы», классифицирует проблему и направляет посетителя к сотрудникам центра в соответствии с направлением их деятельности.	Эмоционально-волевая устойчивость, коммуникабельность, организованность, пунктуальность, тактичность.	Хорошие знания в области русского языка и литературы, осведомленность в вопросах психологии общения, коммуникационные навыки, навыки работы с ПК.
Секретарь	Принимает и распределяет телефонные звонки, принимает и регистрирует корреспонденцию, отвечает за организацию делопроизводства, выполняет машинописные и копировально-множительные работы, оформляет документы по поручению специалистов, ведущих прием населения, отвечает за организацию жизнедеятельности ЦГВ (обеспечение канцелярскими и хоз.товарами), осуществляет взаимодействие с сервисными службами при возникновении неисправностей в работе оборудования офиса.	Хорошая наглядно-образная память, организованность, пунктуальность, коммуникабельность, эмоционально-волевая устойчивость.	Хорошие знания в области русского языка и литературы, осведомленность в вопросах психологии общения, желательно знание иностранного языка. Должен знать делопроизводство, стенографию, машинопись, иметь навыки эксплуатации орг. техники и ПК (основные программы Microsoft Office), самостоятельно (по поручению руководителя) готовить проекты приказов, ответы на письма и запросы.

2.17 Обучение и мотивация работников ЦГВ

Все учебные программы персонала ЦГВ (как штатного, так и добровольческого) можно разделить на две большие группы:

Программы начальной подготовки для работы в ЦГВ, к которым относятся:

- программа начальной подготовки волонтеров;
- программа базовой подготовки волонтеров;

- программа подготовки персонала ЦГВ;
 - программа подготовки тренеров ЦГВ.
- Программы мотивации активистов ЦГВ, другими словами, элитные лидерские и управленческие тренинги, служащие дополнительным стимулом для добровольцев. К ним относятся:

Дать рисунок «Ступени лидерского роста». В «Лидере для себя» убрать Тренинги командного проектирования.



2.18 Учётные записи и электронная карта волонтера ЦГВ

Учётные записи волонтера ЦГВ оформляются в виде специальных полей личного профиля участника системы www.wiki-help.ru, в которых отражаются:

- Регистрационный номер участника
- Роль в ЦГВ (директор, оператор приёма, волонтер, волонтер в статусе эксперта).
- Личные данные, необходимые для учета участников (Ф.И.О., год рождения, адрес, контактные телефоны, E-mail и т.д.).
- Персональное резюме (заполняется в произвольной форме с указанием образования, основных профессиональных навыков, деловых качеств, опыта работы, владения иностранными языками).
- Данные об успешно закрытых «паспортах проблем» (личные истории успеха волонтера).
- Данные об участии в проектной деятельности ЦГВ (какие социальные проекты разработал и реализовал, в каких проектах принимал участие в качестве участника команды).
- Данные о публикациях волонтера, имеющих отношение к его волонтерской активности.
- Данные о работе над созданием моделей лучшего опыта (best practice).
- Данные о «сообществах знаний», в которых участвует волонтер (группы в социальных сервисах системы www.wiki-help.ru).
- Данные об участии в акциях ЦГВ (подписка на мероприятия).
- Прохождение корпоративных учебных программ проекта «Гражданская взаимопомощь».
- Волонтерский разряд.
- Рейтинг («репутационный капитал», накопленный в системе www.wiki-help.ru).

Для повышения мотивации участия и объективного поощрения наиболее активных волонтеров «Гражданской взаимопомощи» в учётных записях волонтеров отражается т.н. «репутационный капитал» — рейтинг, накапливаемый в условных баллах — «респектах» — присуждаемых за выполнение ключевых работ по проекту. Процедура оценивания и перечень работ — закрытие «паспортов проблем», описание «лучших практик», реализация проекта, написание актуальных статей, создание и ведение популярных «сообществ знаний» по волонтерской тематике — утверждаются Штабом проекта.

Право присваивать «респекты» по основному виду деятельности ЦГВ принадлежит операторам приёма — от 10 до 100 респектов в зависимости от сложности закрытого волонтером «паспорта проблем». Контроль объективности оценок с правом корректировки — за экспертами Штаба проекта.

Право присваивать «респекты» за работу связанную с созданием РИДов (результатов интеллектуальной деятельности) принадлежит специалистам Штаба проекта, отвечающим за работу по созданию портфелей «лучшего опыта» и активиза-

цию «сообществ знаний» на портале www.wiki-help.ru. Ориентировочные показатели оценивания активности волонтеров по данной линии работы следующий: статьи — от 1 до 10 «респектов», описание «лучших практик» — от 1 до 50 «респектов», составление «портфелей лучшего опыта» — от 50 до 100 «респектов», создание и управление эффективными «сообществами знаний» — от 1 до 100 «респектов» за месяц активности.

По итогам работы за год перед началом летних обучающих кампаний (на конец апреля текущего года) волонтеры получают электронные карточки на которые начисляются игровые баллы, которыми можно «расплачиваться» за образовательные и иные услуги, предоставляемые в ходе летних школ, семинаров, деловых игр и т.п.

Сама карточка представляет собой именную пластиковую карточку с нанесенной на нее магнитной полосой. По сути — это универсальная клубная карта, содержащая личный регистрационный код владельца и подтверждающая остаток игровой «валюты» на счету её владельца:

Общий вид карточки:



В зависимости от заработанного за год рейтинга волонтер может получить разные по статусу карточки: «золотую», «серебряную» и обычную. Владельцы «золотой карты» — первые претенденты на участие в федеральных обучающих программах проекта «Гражданская взаимопомощь», размер баллов на счету которых позволяет «оплатить» участие в летней кампании, включая возмещение транспортных расходов.

Владельцы «серебряной карты» могут рассчитывать на значительные скидки в таких вопросах, как возмещение транспортных расходов и т.п.

Владельцы обычных карт могут использовать накопленные баллы для участия в дистанционных программах обучения и «расплачиваться» ими за предусмотренные в таких программах услуги и товары.

Внешний вид личного профиля волонтера ЦГВ

Wiki-Help

Центры помощи

Паспорта проблем

Участники

Практики

Группы

Входящие 8 | Обновления

Михаил Ерохин

• Доброволец

Лента активности

Резюме

Паспорта проблем

Клиенты

Публикации

Проекты

Лучшие практики

Группы

Кратко о себе:

Думаю, что многие люди, которые слышат слово «волонтер» или «волонтерский», не сразу понимают, что же оно значит на самом деле. Аналогичная ситуация была и со мной когда я услышал это слово, то подумал что это браконьеры какие-то или что-то такое нехорошее:)

Тематика:

дети и молодежь

пожилые и ветераны

инвалиды

вещественная помощь

физическая помощь

экология

семейные и социальные проблемы

образование

физкультура и спорт

Формы помощи:

справочная

разработка решения

контроль

Адресат:

автовладелец

бездомный

вкладчик

Анкета

Образование:

Московский государственный университет им. Ломоносова, Юридический факультет, специальность «административное право»

Место работы или учебы:

Саратовский областной центр помощи ветеранам труда

Обладаете ли вы какими-нибудь специальными навыками?

Описание внешних признаков по методу словесного портрета, физиогномика, способы получения и оценки информации

Ваши интересы, увлечения?

Подледная рыбалка, резьба по дереву

Есть ли у вас опыт работы добровольцем?

Ранее опыта не было

Сколько времени можете уделять работе в качестве добровольца?

До 10 часов в сутки, 5 дней в неделю

Контактная информация

Регион: Саратовская область

Город: Саратов

Улица: Подбельского

Дом: 35

Индекс: 440059

Телефон: 8 (925) 324-45-63

Ссылки:

2.19 Финансирование ЦГВ

Группа запуска ЦГВ со стороны Фонда Кудрина может рассчитывать на поддержку в вопросах обучения администрации и волонтеров Центра (в т.ч. на бесплатное участие в семинарах и возмещение транспортных расходов, если такое предусмотрено в бюджете проекта «Гражданская взаимопомощь»), на бесплатное получение необходимых методических документов, технологических карт, учебно-методических комплексов, а также на удалённое консультирование и выездные консультации экспертов проекта.

Обеспечение источников финансирования текущей деятельности ЦГВ — область ответственности инициаторов создания Центра (группы запуска), обращающихся в Фонд Кудрина за методической и иной помощью.

2.20. Управление деятельностью ЦГВ

Система управления деятельностью ЦГВ будет зависеть от юридического статуса центра — в структуре муниципальной службы, в структуре НКО, на базе неформальной группы — и определяться по усмотрению получателей передаваемых технологий работы.

Со стороны Фонда и творческого коллектива авторов передаваемых «ноу-хау» (уникального метода организации волонтерских услуг и информационного обслуживания населения) на получателей методик и технологий работы ЦГВ на основе трёхстороннего договора накладываются минимальные ограничения:

Обязательства соблюдать организационные шаблоны и модели работы.

Выдерживать стандарт качества предоставляемых услуг.

Обязательство согласовывать с группой проекта «Гражданская взаимопомощь» кандидатуры на назначение в администрацию ЦГВ (директора, операторов приёма граждан и организатора работы с волонтерами).

Соблюдать требования, предъявляемые к бренду КГИ и согласовывать связанные с ним имиджевые компании.

Обязательство соблюдать формы и сроки отчётности.

Обязательство формировать единую базу данных и корректно работать в системе www.wiki-help.ru.

Обязательство предоставлять возможность контроля для проверяющих сотрудников группы проекта «Гражданская взаимопомощь».

Обязательство самостоятельно обеспечивать ресурсами (в т.ч. финансами) работу ЦГВ.

Обязательства регулярно повышать квалификацию волонтеров и администрации ЦГВ на учебных курсах проекта «Гражданская взаимопомощь» (в т.ч. в Интернете).

Обязательство наряду с собственной символикой и названием использовать фирменное название проекта и символику КГИ для обозначения деятельности, связанной с оказанием волонтерских услуг.

2.21 Организация приема граждан на территории ЦГВ (общий алгоритм)

Схема работы ЦГВ должна представлять собой следующую картину, которая может незначительно изменяться в случаях, не предусмотренных составителями.

Оператор приема в стационарном офисе ЦГВ принимает заявку и открывает «паспорт проблемы» (ФИО, контакт, суть проблемы и т.д.) в системе www.wiki-help.ru. В свою очередь, психолог приёма (если такая возможность имеется) определяет психологическую адекватность посетителя и действует в соответствии с инструкцией и профессиональными знаниями и навыками.

В случае, если обращение носит только информационный характер, то оператор приема оказывает заявителю помощь в поиске необходимой информации с помощью корпоративной поисковой системы и формируемых баз данных.

Если обращение носит консультационный или исполнительный характер, то посетителя направляют к директору Центра, который принимает решение о способе удовлетворения заявки (либо консультирует лично, либо юрисконсульт, либо прибегает к помощи сторонних экспертов, либо привлекает к работе волонтеров).

На всех этапах выполнения заявки в «паспорте проблемы» делаются соответствующие записи и пояснения.

По окончании работы заполненный бланк «паспорта проблемы» сдается директору Центра, оцифровывается и заносится оператором приема в базу данных www.wiki-help.ru. Личные данные посетителя при этом кодируются в целях обеспечения анонимности.

Необходимо учитывать, что качество работы ЦГВ напрямую зависит от слаженности действий персонала и использования принципа взаимозаменяемости.

2.22 Статистика, записи и конфиденциальность

Статистика: В качестве наиболее простой формы оценки собственной работы ЦГВ будет вести минимальное количество записей о своих пользователях и их проблемах для того, чтобы:

1. Иметь статистические данные об использовании услуг центра (часто требуемые донорами и финансирующими организациями).
2. Определить профиль своих пользователей (возрастные группы, пол, сферы занятости).
3. Измерять степень удовлетворенности пользователей от полученной помощи.
4. Обобщать накопленный опыт, выявлять «лучшие практики», составлять «портфели лучшего опыта» для дальнейшей работы.

Часто это осуществляется посредством комбинации таких методов, как запись основных параметров каждого запроса (пол, возрастная группа, вид занятости, тип запроса), сохраняя при этом анонимность пользователя, и проведение периодических опросов среди клиентов ЦГВ.

Учетные записи: Вопрос содержания более детальных записей, особенно, а тех случаях, когда затронуты личные сведения пользователей, поднимает аргументы «за» и «против», оставляя решение за самим Центром.

С одной стороны, можно утверждать, что такие записи необходимы всем (пользователю, работнику ЦГВ, самому Центру, внешним структурам): они помогают вести учет конкретного дела; отображают деятельность ЦГВ; конкретная запись может быть использована в целях демонстрации того, как работает Центр и для планирования будущей работы; они могут помочь в осуществлении дальнейшего поиска в том случае, если к делу привлечена сторонняя организация.

Однако существуют аргументы и против подобных записей: они могут оттолкнуть некоторых пользователей вследствие неуверенности в том, что информация не будет увидена или украдена посторонними лицами, или озабоченностью тем, что работник Центра может посчитать запись неэтичной.

Поддержание конфиденциальности информации потребует выработки специальных процедур, определяющих, какую информацию следует документировать, и обеспечивающих безопасное хранение записей.

Анонимность: Анонимность и конфиденциальность являются руководящими принципами деятельности Центра. Особенно это важно в случаях, когда пользователь затрагивает вопросы личного характера (семейную ситуацию, здоровье, сексуальные проблемы или наркотики).

ЦГВ только тогда может помочь пользователю, когда установлена определенная степень доверия между пользователем и работником Центра. Уважение принципов конфиденциальности и анонимности является основополагающим в установлении такого доверия.

Также очень важно четко определить юридические рамки, в которых должен находиться пользователь при постановке своего запроса. Работник ЦГВ также должен знать, какая информация может быть конфиденциальной, а какая должна быть передана в правоохранительные органы.

2.23 Паспорт проблемы — основной учётный документ ЦГВ

Примечание: Шаблон паспорта, защищённый на предмет конфиденциальности, является закрытым документом ЦГВ и предназначен для служебного использования.

В автоматизированной системе приёма граждан **www.wiki-help.ru** в открытом виде «паспорт проблемы» доступен только для оператора приёма (который его заполняет со слов клиента), волонтеру (который закрепляется за клиентом) и директором ЦГВ (который контролирует работу первого и второго).

Система **www.wiki-help.ru** позволяет клиенту, волонтеру, оператору приёма и директору переписываться online прямо в теле «паспорта проблемы», отражать ход работы над проблемой, давать рекомендации и по согласованию с клиентом делать отметку о закрытии паспорта.

В личных архивах волонтера и на сервисах поисковой выдачи все «паспорта проблем» и успешные истории по их закрытию размещаются в обезличенном виде.



WikiHelp

Центры помощи

[Все паспорта проблем](#)

[Все участники](#)

[Все практики](#)

Вход/регистрация

Обновления

Создание паспорта проблемы

Данные клиента

Имя

Александр

Фамилия

Ivanov0928

Заполнено неверно

Отчество

Индекс

Город

Улица

Дом

Дата рождения

Образование

Род занятий

Пол

☒ Мужской ☐ Женский

Контактный телефон

Электронная почта

Не заполнено

Ссылки на социальные сети

Комментарий

Описание проблемы

Характер проблемы (заголовок)

Краткое описание проблемы (в обозначенном виде)

Полное описание проблемы

Тематика

Помощь пострадавшим и нуждающимся

Защита прав

потребителей (в т.ч. в сфере ЖКХ), получателей государственного социального обеспечения, пациентов, пенсионеров

Помощь пострадавшим и нуждающимся

Защита прав

☐ ЖКХ

☐ Транспорт

☐ Экология

☐ ЖКХ

☐ Транспорт

☐ Экология

☐ ЖКХ

☐ Транспорт

☐ Экология

☐ ЖКХ

☐ Транспорт

☐ Экология

http://wiki-help.ru

35

2.24 Организация информационного обмена между ЦГВ, участниками проекта и центральным офисом проекта

Для эффективной работы региональных ЦГВ, обмена опытом, осуществления контроля и координации работы сети Центров на общероссийском уровне создан специальный программно-аппаратный комплекс — портал, оборудованный сервисами автоматизации приёма граждан, управления знаниями и социального взаимодействия участников проекта, www.wiki-help.ru

Основными сервисами работы на портале являются:

Сервисы, обеспечивающие приём граждан и работу с «паспортами проблем», устроены следующим образом:

Оператор приёма с помощью кнопки «Создать» открывает электронный шаблон «паспорта проблемы» и со слов клиента заполняет его поля. Правильно и полностью заполненный паспорт включает в себя не только описание проблемы, но и её классификацию по рубрикатору портала, вид оказанных услуг, портрет получателя услуг и другие важные для автоматизированного поиска характеристики.

После нажатия кнопки «связи» оператор приёма получает подробную «подсказку» от АСУ на предмет: какие волонтеры, эксперты и внешние специалисты по данной тематике есть в базе данных системы, свободны ли они и какой у них рейтинг. Какие «лучшие практики» в похожих случаях уже отражены в системе и кто может дать удалённую консультацию по применению данных практик.

Пользователь, имеющий доступ к Системе (а это любой волонтер, эксперт или администратор проекта) открывает свой личный кабинет, где помимо отражения развёрнутого резюме накапливается лучший опыт и знания участника, «упакованные» в формате: «паспортов проблем», «публикаций», «проектов» и «лучших практик».

Весь контент, созданный участниками системы рейтингуется. На основе результатов рейтинга с помощью специальных «сетевых фильтров» (целевых запросов пользователей) в Системе легко можно получить «топы» команд (Центров), людей (волонтеров, экспертов, администраторов), контентных единиц («лучших практик», статей, проектов, отработанных «паспортов проблем» и др.), тематических групп («сообществ практики», специализирующихся на тех или иных видах волонтерской помощи).

Помимо содержательной фильтрации по темам, людям и видам контента пользователи могут заказывать нужные для работы материалы, назначая определённый период (24 часа, сутки, неделя, месяц, весь период), а также ограничивая территорию поиска: регион или конкретный населённый пункт.

Помимо сервисов управления опытом портал предоставляет возможности для прямых коммуникаций с помощью сервисов Интернет переписки, заявления актуальных тем для дискуссий и обсуждения их в форумах.

Стартовая страница портала отражает «живой пульс» сообщества (все «топы» и новости, генерируемые пользователями в режиме реального времени), а также содержит видео сервисы, необходимые для организации прямых трансляций с разного рода корпоративных мероприятий, школ, учебных занятий и т.п.

Примечание: портал www.wiki-help.ru в части касающейся социальных сервисов является закрытой социальной сетью, принимать участие в которой могут только непосредственные участники основной проектной деятельности — волонтеры, организаторы ЦГВ и эксперты. Возможности получателей услуг ЦГВ ограничиваются сервисами работы с личными «паспортами проблем» и Интернет общения со своими волонтерами, оператором приёма и директором ЦГВ.

2.25 Партнерские сети и направление к другим службам.

Ни один ЦГВ не работает в вакууме. ЦГВ всегда является одним из элементов социально-культурной среды данной местности, в которой действует целый спектр других социальных служб и органов, работающих с населением.

В отношениях с другими органами социальной защиты и информирования населения ЦГВ является как «дающим», так и «берущим», что обеспечивает его эффективную и взаимовыгодную работу с партнерами. С другой стороны, ЦГВ знакомит своих посетителей с мероприятиями и услугами, предоставляемыми другими социальными службами и структурами, и раздает информационные материалы об их деятельности.

Для этого Центру необходимо регулярно получать информацию об этих организациях, чтобы на соответствующем уровне выполнять свои информационные обязанности и быть готовым направить к ним пользователей в случае, когда сам ЦГВ не в состоянии выполнить информационный запрос или оказать консультативную услугу. ЦГВ также держит другие службы в курсе своей деятельности, чтобы они также направляли своих пользователей в Центр при необходимости.

Все это означает, что для выполнения своей основной миссии Центру следует развивать и поддерживать важную сеть контактов с другими социальными службами и добровольческими организациями — источниками информации.

Не менее важным направлением подобного сотрудничества является работа по информационному обмену с другими ЦГВ страны и центральным офисом «Комитета гражданских инициатив».

Увеличиваясь в числе, Центры организуются в муниципаль-

ные, региональные и национальные сети, что позволяет совместно выполнять свои функциональные задачи (накопление и отбор информации по конкретным темам, подготовка публикаций и других информационных материалов), взаимодействовать посредством обмена методами работы, шаблонами, опытом, разработками критериев оценки деятельности, совместно проводить обучающие программы.

Создание общероссийской сети ЦГВ внесет большой вклад в создание на территории России институтов гражданского общества.

2.26 Международные принципы предоставления социальной информации.

Следующие принципы представляют основу для работы информационных служб и гарантируют соблюдение прав населения на информацию:

1. Информационные службы должны быть открыты для всех людей без исключения.
2. Информационные службы должны гарантировать равный доступ к информации для всех людей, независимо от их ситуации, места жительства или социальной категории.
3. Доступная информация должна быть основана исключительно на запросе или нужде пользователя и не зависеть от других интересов. Информация должна охватывать все аспекты, интересующие людей.
4. Каждый пользователь должен быть принят индивидуально.
5. Доступ к услугам молодежных информационных служб должен быть свободным (без предварительной записи).
6. Информация и консультирование представляются в манере, уважающей конфиденциальность и анонимность пользователя.
7. Информация предоставляется бесплатно.
8. Предлагаемая информация должна быть полной, беспристрастной, точной, практичной и обновленной.
9. Информация должна предоставляться в профессиональной манере специально подготовленными сотрудниками.
10. Максимум усилий должно быть приложено к получению наиболее объективной информации посредством плюрализма среди используемых источников.
11. Предлагаемая информация должна быть независимой и свободной от идеологических, политических и коммерческих интересов.
12. Использование спонсорской помощи или платной рекламы

должно уважать независимость службы и предлагаемой ею информации.

2.27 Фирменный стиль Комитета гражданских инициатив

Следует понимать, что для нормальной работы Центров гражданской взаимопомощи немаловажную роль играет фирменный стиль, который разработан и будет использоваться в Центрах всех регионов. Необходимо пояснить, что фирменный стиль Комитета — это система визуально-коммуникативных средств и предметов, объединенных общностью элементов формы, цвета и графики. Фирменный стиль всегда создается с учетом особенностей для каждой конкретной организации и должен проявляться во всех видах визуальной информации от товарного знака и сувенирной продукции до интерьера служебных помещений.

Поэтому, каждому ЦГВ рекомендуется:

1. Использовать логотип «Комитета гражданских инициатив» в выпускаемой полиграфической продукции (буклетах, брошюрах, баннерах и прочих информационных изделиях, а также раздаточных материалах).
2. Информировать центральный офис «Комитета гражданских инициатив» о планах выпуска полиграфической продукции с целью использования общей изобразительной базы.
3. На всех мероприятиях использовать стенды и растяжки «Комитета гражданских инициатив».
4. Дизайн офисных помещений Центров гражданской взаимопомощи должен иметь единый фирменный стиль.



ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЗАМЕЧАНИЯ

This image shows a full page of blank, lined paper. It features approximately 20 evenly spaced horizontal blue lines across its entire width. The lines are thin and consistent in color, set against a plain white background. There are no margins, text, or other markings present on the page.

ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЗАМЕЧАНИЯ

This image shows a full page of blank, lined paper. It features approximately 20 evenly spaced horizontal blue lines across its entire width. The lines are thin and consistent in color, set against a plain white background. There are no margins, text, or other markings present on the page.



Комитет
гражданских
инициатив

<http://wiki-help.ru>

<http://komitetgi.ru>

<http://fb.com/komitetgi>

<http://twitter.com/komitetgi>