

I. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ПРОЕКТЕ

Наименование Организации

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ГРАЖДАН "СОЦИАЛЬНАЯ ОТКРЫТАЯ ЛИНИЯ"

Приоритетное направление Конкурса

Наш город

Название проекта

Организационная и методическая поддержка Центра общественного взаимодействия по защите прав и интересов граждан с вовлечением в их работу активных горожан в качестве волонтеров

Краткое описание проекта (для размещения информации на сайте Конкурса)

Проект предусматривает организационную и методическую поддержку Центра общественного взаимодействия, созданного в 2017 году в Тверском районе Москвы для разрешения конфликтных ситуаций, связанных с защитой прав и интересов граждан, возникающих при соседских коммуникациях (при решении вопросов о режиме работы шлагбаумов на придомовых территориях, об условиях управления жильем, включая принятие решений о его содержании и др.) и с целью обеспечения социального благополучия (при получении базовых социальных услуг образования, здравоохранения, социальной защиты, обеспечения жильем и его содержания; в деятельности служб опеки и попечительства, комиссий по делам несовершеннолетних и защите их прав) силами волонтеров - гражданских активистов локальных сообществ, обученных принципам и методам медиации (досудебного разрешения споров с участием независимого нейтрального посредника)

II. ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА

1. Опишите, на решение какой конкретной социальной проблемы будет направлен проект, и причины этой проблемы

В последние несколько лет в Москве позитивные властные инновации: капитальный ремонт и техническое обслуживание жилья; благоустройство придомовых территорий; организация процесса отдельного сбора отходов, мест хранения велосипедов и детских колясок; введение платных парковок автомобилей на улицах и последующее ограничение проезда «не жильцов» во двory послужили основанием для роста числа спорных и конфликтных ситуаций. В данные конфликтные ситуации активно втягиваются самоорганизующиеся группы граждан - представители формирующихся локальных сообществ нового типа для коллективного решения местных проблем, где объединившиеся по месту

жительства люди вступают в конфликтное взаимодействие с другими аналогичными группами или представителями местного самоуправления по вопросам управления домами и придомовой территорией (распределения парковочных мест, обеспечения доступа автомобилей во дворы, благоустройства территории, определения мест для выгула домашних животных, для высказывания претензий управляющей компании, районной поликлинике и др.)

Отсутствие навыков и опыта конструктивного разрешения подобных конфликтов у представителей власти или активистов локальных сообществ, несовершенство законодательной базы и сложности правоприменения не всегда дают возможности опираться на тот или иной регламентированный порядок, который мог бы быть подтвержден и корректно оформлен документально. В подобной ситуации жители оказываются вынуждены договариваться между собой и брать на себя полную ответственность за управление своим домом и придомовой территорией. Существующие способы защиты социальных прав граждан (при получении услуг здравоохранения, образования и ЖКХ) предполагающие административный и судебный порядок, к сожалению, также не всегда могут в полной мере удовлетворять потребностям на быстрое и справедливое восстановление нарушенных прав из-за формального характера процедур, длительных сроков рассмотрения споров, а также расходов на услуги представителя в суде. Кроме того, данные социологов (<http://www.levada.ru/2016/10/13/institutsionalnoe-doverie-2/>) свидетельствуют о снижении уровня доверия граждан судам и местным органам власти.

В связи с вышесказанным социально значимой задачей представляется внедрение альтернативных суду и обращению в органы власти способов разрешения конфликтных ситуаций на основе ФЗ от 27 июля 2010 года № 193 " Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)" для неформального индивидуализированного разрешения существующих у населения конфликтных ситуаций, возникающих между гражданами, гражданами и представителями организаций, оказывающих базовые социальные услуги, с личным участием самих сторон конфликта. и с привлечением самих активистов соседских групп в качестве волонтеров-медиаторов для разрешения данных конфликтов.

2. Необходимость принятия новых/дополнительных мер в решении обозначенной проблемы

Реализация проекта позволит:

- обеспечить грантовую поддержку функционирования деятельности Центра общественного взаимодействия для разрешения конфликтных ситуаций и защиты прав и интересов граждан при соседских коммуникациях и с целью обеспечения социального благополучия с использованием методов медиации;
- создать волонтерские службы для разрешения конфликтных ситуаций и защиты прав и интересов граждан из числа гражданских активистов местных сообществ, обученных техникам медиации;
- обеспечить квалифицированную правовую экспертизу и поддержку процесса рассмотрения претензий граждан по вопросам конфликтных ситуаций,

возникающих в ходе соседских коммуникаций и для защиты их прав при получении базовых социальных услуг;

- разрешать споры, возникающие у граждан при соседских коммуникациях (при решении вопросов о режиме работы шлагбаумов на придомовых территориях, об условиях управления жильем, включая принятие решений о его содержании и др.) и с целью обеспечения социального благополучия (при получении базовых социальных услуг образования, здравоохранения, социальной защиты, обеспечения жильем и его содержания; в деятельности служб опеки и попечительства, комиссий по делам несовершеннолетних и защите их прав (далее КДН и ЗП) , силами обученных волонтеров на безвозмездной основе

-повысить эффективность системы защиты прав и интересов населения путем формирования доверительных отношений между гражданами, гражданами и организациями, оказывающими базовые социальные услуги, посредством реализации прозрачной модели разрешения конфликтных ситуаций с личным участием сторон конфликта;

- оказывать методическую поддержку обученным волонтерам в форме супервизии силами профессиональных медиаторов АНО "Социальная открытая линия";

за счет повышения доступности медиативных услуг и увеличения числа лиц, владеющих данными технологиями, повысить спрос на данные услуги и обеспечить дальнейшее функционирование проекта

3. Территория реализации проекта

Тверской

4. Конечная цель проекта

Отработка инновационных подходов к рассмотрению претензий граждан по вопросам нарушенных прав и интересов при соседских коммуникациях (при решении вопросов о режиме работы шлагбаумов на придомовых территориях, об условиях управления жильем, включая принятие решений о его содержании и др.) и с целью обеспечения социального благополучия (при получении базовых социальных услуг образования, здравоохранения, социальной защиты, обеспечения жильем и его содержания; в деятельности служб опеки и попечительства, комиссий по делам несовершеннолетних и защите их прав) на базе Центров общественного взаимодействия для последующего тиражирования технологии в районах г.Москвы

5. Задачи проекта

- Организация работы сети Центра общественного взаимодействия в районах Москвы посредством проведения установочного семинара для координаторов проекта

- Подготовка волонтеров проекта - гражданских активистов локальных сообществ для работы с гражданами и организациями в Центрах общественного взаимодействия

- Информирование представителей органов местного самоуправления, организаций сферы здравоохранения, образования, ЖКХ, социального

обслуживания населения, полиции, КДН и ЗП на территориях реализации проекта о возможности разрешения конфликтных ситуаций с использованием технологий медиации

- Информирование граждан о возможности разрешения конфликтных ситуаций и защиты своих интересов, возникающих при соседских коммуникациях и при получении базовых социальных услуг, посредством использования технологий медиации

- Ведение волонтерами проекта личного приема обращений и претензий граждан по вопросам возникновения конфликтных ситуаций, возникающих при соседских коммуникациях и при получении гражданами базовых социальных услуг

- Правовая экспертиза обращений и претензий граждан по вопросам возникновения конфликтных ситуаций, возникающих при соседских коммуникациях и при получении базовых социальных услуг

- Проведение процедур урегулирования конфликтных ситуаций с использованием технологий медиации, возникших при соседских коммуникациях и при получении базовых социальных услуг

- Методическая поддержка и супервизия урегулирования конфликтных ситуаций силами профессиональных медиаторов АНО "Социальная открытая линия"

- Анализ, систематизация и обобщение полученного опыта для создания методических рекомендаций с описанием технологии функционирования Центров общественного взаимодействия

- Публичное представление результатов реализации проекта и распространение накопленного опыта

6. Опишите стратегию и методы достижения цели и задач проекта

Стратегия Проекта основана на вовлечении гражданских активистов локальных сообществ (активистов районных групп в социальных сетях, неформальных лидеров сообществ жителей домов, муниципальных депутатов) в деятельность по разрешению социальных конфликтов и решению иных социальных проблем на территории района (разрешение конфликтов, связанных с работой организаций ЖКХ, учреждений здравоохранения, образования, профилактики и реагирования на правонарушения несовершеннолетних в работе КДН и ЗП, профилактика социального сиротства в работе служб опеки и попечительства, взаимодействие с участковой службой полиции при работе с соседскими конфликтами, разрешение конфликтов, связанных с городскими инновациями (организацией парковочного пространства, установкой заграждающих устройств). Инструментами Проекта выступают медиативные технологии - разрешение конфликтов с участием третьего нейтрального лица на основе принципов добровольности, беспристрастности и независимости медиатора, конфиденциальности, сотрудничества и равноправия сторон. Выявление случаев социальных конфликтов предполагается посредством: ведения личного приема граждан силами волонтеров Проекта с фиксацией обращения; последующей юридической экспертизы сути обращения; приглашения другой стороны (представителей организаций или других граждан) для участия в процедуре медиации и, собственно проведения процедуры урегулирования конфликта (медиации). На всех этапах волонтеров проекта будут консультировать

ключевые члены команды Проекта. С целью обеспечения потока обращений граждан в Центры общественного взаимодействия будет организовано информирование населения о возможности разрешения социальных конфликтов через процедуру медиации посредством размещения информации о проекте в районных СМИ. Кроме того, создан и функционирует портал Центров общественного взаимодействия (www.conflictcenter.ru). Повышение уровня доверия к Проекту представителей органов власти и различных организаций предполагается путем проведения семинара для представителей органов власти и всех социальных служб районов (специалистов Управы, членов комиссий по делам несовершеннолетних, инспекторов по делам несовершеннолетних, участковых оперуполномоченных полиции, представителей управляющих компаний в сфере ЖКХ, представителей лечебных учреждений района, служб опеки и попечительства, центров социального обслуживания населения, образовательных организаций, муниципальных депутатов) с освещением целей, задач и инструментов Проекта, а также для выстраивания взаимодействия участников Проекта с соответствующими службами. Важным этапом Проекта будет являться анализ и обобщение его результатов для последующей подготовки методических рекомендаций с целью тиражирования Проекта в других районах Москвы.

7. Опыт организации, который будет востребован в реализации проекта

АНО "Социальная открытая линия" в рамках "Соглашения о стратегическом сотрудничестве", заключенным с Администрацией муниципального округа "Тверской" города Москвы (вложение) с декабря 2017 года реализует проект "Центр общественного взаимодействия", созданный с целью интеграции медиации в область разрешения социальных конфликтов, профилактики правонарушений, досудебного рассмотрения претензий граждан на деятельность различных служб на территории Тверского района города Москвы. В рамках проекта его волонтерами (студентами направления "Конфликтология") ведется прием граждан и последующее разрешение имеющихся у них конфликтных ситуаций с участием профессиональных медиаторов. Проект реализуется при научно-методическом обеспечении Центра медиации и общественного взаимодействия Российского государственного социального университета безвозмездно для граждан. Результаты проекта были представлены в эфире телеканала "Общественное телевидение России" (программа "Большая страна", эфир от 20.02.2018 <https://otr-online.ru/programmi/bolshaya-strana/razvitie-samoupravleniya-regionah-polze-tos-reiting-78979.html>), на форуме "Сообщество", проведенном 24-25.04.2018 в г. Уфа Общественной палатой РФ (http://rgsu.net/press-centre/news/news_5980.html). Методический опыт реализации проекта обобщается с целью улучшения качества оказываемой медиативной помощи в виде научных публикаций (вложение).

8. Срок реализации проекта с 01.09.2018 г. по 30.06.2019 г.

Продолжительность проекта (месяцев) - 10

9. Финансирование проекта

В полном соответствии со сметой

	Запрашиваемые бюджетные средства	Собственный вклад организации (минимум 10% от запрашиваемого размера субсидии)			Общий бюджет проекта
		Сумма собственных средства заявителя	Сумма средств организаций-партнеров	Оценка труда добровольцев в денежном выражении (не более 50% от общего объема собственного вклада)	
В рублях	628 012	37 000	0	36 450	701 462
Процент от общего бюджета проекта	89.5	5.3	0.0	5.2	100%

10. Целевые аудитории проекта

- Дети и подростки;
- Молодежь и студенты;
- Многодетные семьи;
- Воспитанники детских домов и интернатов;
- Неблагополучные семьи;
- Городской актив в сфере ЖКХ и кап. ремонта;
- Пенсионеры или пожилые люди;
- Ветераны ВОВ и других боевых действий;
- Лица с ограниченными возможностями здоровья;
- Лица с зависимостью - алкогольной, наркотической, игровой и пр.;
- Лица, отбывающие наказание, освободившиеся из мест лишения свободы;
- Беженцы, вынужденные переселенцы;
- Доноры крови;
- Пассажиры городского транспорта;
- Мигранты или этнические меньшинства;
- Маломобильные группы населения;
- Малоимущие граждане;

10.1. Численный состав и характеристика целевых аудиторий

Население Тверского района г.Москвы составляет 77 234 чел., среди которых дети и подростки (все лица до 18 лет) - 10800 чел., пенсионеры и пожилые люди - 22400 чел из них 885 чел. льготников.

10.2. Обоснованность выбора целевых аудиторий

Проект ориентирован, в целом, на все категории жителей района, сталкивающихся с соседскими конфликтами в качестве их участника или нейтральной стороны, а также с конфликтами, связанными с оказанием базовых социальных услуг. Таким образом, целевой аудиторией проекта выступает все

население района, включая лиц, имеющих временную регистрацию. В качестве ориентира при определении предполагаемых объемов услуг (включая привлечение волонтеров и активных горожан, принимающих участие в реализации проекта) был использован существующий опыт реализации проекта в части разрешения имеющихся у горожан социальных конфликтов.

11. Календарный план проекта

№п/п	Наименование и содержание мероприятия* (этапы реализации)	Целевая аудитория, количество участников (чел.)	Даты проведения мероприятий (чч.мм.гг)		Значение мероприятия для целевой аудитории и в достижении цели и задач проекта
			с	по	
1	Проведение установочного семинара для координаторов проекта	3	01.09.2018	15.09.2018	Целью проведения установочного семинара с координаторами проекта (волонтерами-активистами соседских групп, муниципальными депутатами) является доведение до координаторов проекта целей, задач проекта, методологии внутреннего контроля за ходом реализации проекта, критериев результативности проекта
1	Подготовка и обучение гражданских активистов локальных сообществ для работы с гражданами и организациями в Центрах общественного взаимодействия	15	01.09.2018	01.10.2018	В вечернее время будут проведены тренинги для волонтеров - активистов соседских групп, муниципальных депутатов, студентов направления "Конфликтология" с целью обучения их медиативным технологиям для последующего ведения личного приема граждан и разрешения конфликтных ситуаций
3	Информирование представителей органов местного самоуправления, организаций сферы здравоохранения, образования, ЖКХ, социального обслуживания населения, полиции, КДН и ЗП на территориях реализации проекта о возможности разрешения конфликтных ситуаций с исп	50	01.10.2018	10.10.2018	С целью выстраивания взаимодействия Проекта со всеми службами территорий реализации Проекта, потенциально заинтересованными в его успешной работе, предполагается проведение двух однодневных семинаров для представителей органов власти и всех социальных служб районов (специалистов Управы, членов комиссий по делам несовершеннолетних, инспекторов по делам несовершеннолетних, участковых оперуполномоченных полиции, представителей управляющих компаний в сфере ЖКХ, представителей лечебных учреждений района, служб опеки и попечительства, центров социального обслуживания населения, образовательных организаций, муниципальных депутатов). На семинарах будут освещены цели, задачи и инструменты Проекта, представлены волонтерские группы Проекта
4	Информирование граждан о возможности разрешения конфликтных ситуаций и защиты своих интересов, возникающих при соседских коммуникациях и при получении базовых социальных услуг, посредством использования технологий медиации	30000	01.10.2018	30.06.2019	С целью информирования граждан о возможности получения помощи волонтеров Проекта в части защиты их прав и интересов на постоянной основе: а) в СМИ районов (тираж газеты "Каретный ряд" 30000 2 раза в месяц), б) в группах в социальных сетях района (6000 участников) в) на сайте Советов депутатов муниципального округа Тверской будет размещена информация о возможности обращения граждан в Центры общественного взаимодействия. Кроме того, источником подробной информации о целях, задачах и инструментах проекта "Центр общественного взаимодействия" будет являться портал проекта www.conflictcenter.ru
5	Ведение волонтерами проекта личного приема обращений и претензий граждан по вопросам возникновения конфликтных ситуаций, возникающих при соседских коммуникациях и при получении гражданами базовых социальных услуг	не менее 50 обращений	01.10.2018	30.06.2019	С целью эффективного реагирования на претензии граждан по поводу возможного нарушения их прав и интересов будет вестись личный прием населения силами активистов проекта. Обращения будут фиксироваться в электронном виде в закрытой части портала www.conflictcenter.ru , просматриваться волонтерами - координаторами проекта и экспертами проекта, при необходимости - направляться на правовую экспертизу

6	Правовая экспертиза обращений и претензий граждан по вопросам возникновения конфликтных ситуаций, возникающих при соседских коммуникациях и при получении базовых социальных услуг	не менее 30 правовых экспертиз	01.10.2018	30.06.2019	С целью построения стратегии реагирования на обращения граждан по вопросам нарушенных прав и интересов будет проводиться правовая экспертиза отдельных обращений с предоставлением рекомендаций волонтерам проекта по работе с тем или иным случаем
7	Проведение процедур урегулирования конфликтных ситуаций с использованием технологий медиации, возникших при соседских коммуникациях и при получении базовых социальных услуг	не менее 15 процедур	01.10.2018	30.06.2019	С целью защиты прав и интересов граждан, разрешения конфликтов, возникающих при соседских коммуникациях (при решении вопросов о режиме работы шлагбаумов на придомовых территориях, об условиях управления жильем, включая принятие решений о его содержании и др.) и с целью обеспечения социального благополучия (при получении базовых социальных услуг образования, здравоохранения, социальной защиты, обеспечения жильем и его содержания; в деятельности служб опеки и попечительства, комиссий по делам несовершеннолетних и защите их прав) планируется проведение медиативных процедур силами обученных волонтеров Проекта при консультировании ключевыми членами команды Проекта
8	Методическая поддержка и супервизия урегулирования конфликтных ситуаций силами профессиональных медиаторов АНО "Социальная открытая линия"	не менее 30 консультаций	01.10.2018	30.06.2019	С целью обеспечения качества работы волонтеров-координаторов и активистов Проекта ключевыми членами команды Проекта на постоянной основе будет проводиться методическая поддержка и супервизия урегулирования конфликтных ситуаций, возникающих при соседских коммуникациях (при решении вопросов о режиме работы шлагбаумов на придомовых территориях, об условиях управления жильем, включая принятие решений о его содержании и др.) и с целью обеспечения социального благополучия (при получении базовых социальных услуг образования, здравоохранения, социальной защиты, обеспечения жильем и его содержания; в деятельности служб опеки и попечительства, комиссий по делам несовершеннолетних и защите их прав)
9	Анализ, систематизация и обобщение полученного опыта для создания методических рекомендаций с описанием технологии функционирования Центров общественного взаимодействия	Подготовка методических рекомендаций для последующего использования в 125 районах Москвы	01.03.2019	01.05.2019	С целью дальнейшего тиражирования Проекта ключевыми членами команды Проекта будет проведен анализ, систематизация и обобщение полученного в ходе реализации Проекта опыта для последующей подготовки методических материалов для всех волонтеров, желающих продолжать реализовывать Проект в 125 районах Москвы
10	Публичное представление результатов реализации проекта и распространение накопленного опыта	Проведение конференции с числом участников не менее 100 чел	01.05.2019	30.06.2019	С целью популяризации результатов реализации Проекта планируется проведение однодневной конференции для всех заинтересованных лиц. На конференции будет представлен опыт реализации АНО "Социальная открытая линия" в рамках "Соглашения о стратегическом сотрудничестве", заключенным с Администрацией муниципального округа "Тверской" города Москвы (вложение) с декабря 2017 года реализует проект "Центр общественного взаимодействия", созданный с целью интеграции медиации в область разрешения социальных конфликтов, профилактики правонарушений, досудебного рассмотрения претензий граждан на деятельность различных служб на территории Тверского района города Москвы. В рамках проекта его волонтерами (студентами направления "Конфликтология") ведется прием граждан и последующее разрешение имеющихся у них конфликтных ситуаций с участием профессиональных медиаторов. Проект реализуется при научно-методическом обеспечении Центра медиации и общественного взаимодействия Российского государственного социального университета безвозмездно для граждан. Результаты проекта были представлены в эфире телеканала "Общественное телевидение России" (программа "Большая страна", эфир от 20.02.2018 https://otr-online.ru/programmi/bolshaya-strana/razvitie-samoupravleniya-regionah-pol-ze-tos-reiting-78979.html), на форуме "Сообщество", проведенном 24-25.04.2018 в г. Уфа Общественной палатой РФ (http://rgsu.net/press-centre/news/news_5980.html). Методический опыт реализации проекта обобщается с целью улучшения качества оказываемой медиативной помощи в виде научных публикаций (вложение). проекта и намечены дальнейшие шаги по его масштабированию

**Мероприятия описываются с указанием конкретных производимых действий. (заключение договора с кем-либо – не является мероприятием)*

12. Ожидаемые результаты реализации проекта

12.1. Количественные показатели результативности проекта

№п/п	Описание результата (вовлечение целевых аудиторий/оказание услуг/издание полиграфических материалов/другое - все результаты, поддающиеся численному измерению)	Количественное измерение показателя	Каким образом будет подтверждено достижение заявленного результата (порядок фиксации результата/подтверждающие документы)
------	--	-------------------------------------	---

1	количество человек, прошедших обучение в качестве волонтеров проекта	15	сертификат о прохождении обучения
2	Количество человек, проинформированных в СМИ о возможностях разрешения конфликтных ситуаций, возникающих при соседском взаимодействии и при получении базовых социальных услуг с использованием инструментов медиации, не менее:	30000	в соответствии с тиражом районных СМИ, не менее 30 000 экз
3	количество рассмотренных обращений граждан, не менее:	не менее 50	в соответствии с протоколами обращений граждан
4	количество урегулированных конфликтных ситуаций:	не менее 15	в соответствии с протоколами обращений граждан и заключенными медиативными соглашениями

12.2. Качественные показатели результативности проекта

№п/п	Описание результата (качественное изменение в жизни благополучателей, партнеров, в сфере реализации проекта, для самой организации т.д.)	Срок проявления изменения (немедленно, отложенный во времени - на сколько месяцев или лет)	Каким образом будет оценено (измерено) достижение заявленного результата (какие методы будут использованы для оценки достижения и устойчивости результатов проекта)
1	Выработка алгоритмов реализации индивидуализированных подходов к разрешению рассматриваемых конфликтных ситуаций	в течение срока реализации проекта	оценено в практической деятельности волонтеров проекта
2	Выявлены особенности проведения процедур медиации для разрешения рассматриваемых конфликтных ситуаций	в течение срока реализации проекта	оценено в практической деятельности волонтеров проекта
3	Повышен уровень информированности граждан, муниципальных служащих и представителей организаций о возможностях разрешения рассматриваемых конфликтных ситуаций с помощью технологий медиации	в течение первых двух месяцев реализации проекта	Увеличение числа обращений граждан и представителей заинтересованных организаций в Центры общественного взаимодействия с целью разрешения конфликтных ситуаций
4	Повышено качество жизни граждан, урегулировавших конфликтные ситуации с использованием технологий медиации	немедленно	на основании удовлетворенности граждан участием в процедурах разрешения конфликтных ситуаций

12.3. Значимость ожидаемых результатов проекта для улучшения жизни москвичей и развития города

Предлагаемый подход к рассмотрению претензий населения позволит - повысить на территории реализации проекта эффективность работы системы защиты прав и интересов граждан при соседских коммуникациях (при решении вопросов о режиме работы шлагбаумов на придомовых территориях, об условиях

управления жильем, включая принятие решений о его содержании и др.) и с целью обеспечения социального благополучия (при получении базовых социальных услуг образования, здравоохранения, социальной защиты, обеспечения жильем и его содержания; в деятельности служб опеки и попечительства, комиссий по делам несовершеннолетних и защите их прав) при получении базовых социальных услуг (здравоохранения, образования, ЖКХ) за счет ее прозрачности и ориентации на доверительные открытые отношения между сторонами;

- снизить на территории реализации проекта уровень социальной напряженности, возникающий при соседских коммуникациях, в частности связанных с управлением жильем и другими спорными вопросами;

- продемонстрировать гражданам и органам власти эффективность инновационных способов реагирования на конфликтные ситуации в том числе в деятельности социальных служб;

Полученный и обобщенный в ходе реализации проекта опыт (анализ типологии и правовой основы возникающих конфликтов, хода процедур медиации, удовлетворенности сторон от участия в процедурах медиации) будет использован для дальнейшего масштабирования проекта в других районах столицы посредством подготовки методических рекомендаций по организации подобной деятельности для заинтересованных НКО и органов местного самоуправления, популяризации проекта в рамках организуемой тематической конференции. Ранее созданный сайт проекта "Центр общественного взаимодействия" (www.conflictcenter.ru) позволит добавить информацию обо всех организациях, ведущих подобную деятельность.

13. Риски и угрозы проекта, а также меры по их преодолению, система внутреннего мониторинга реализации проекта

1) Низкая социальная активность волонтеров района, нехватка человеческих ресурсов для реализации задач проекта (в случае возникновения дефицита человеческих ресурсов планируется привлекать к реализации проекта уже организованные группы граждан (советы ветеранов), а также студентов направления "Конфликтология", имеющих проблемы с прохождением практики

2) Недостаточное качество работы волонтеров, связанное с отсутствием опыта подобной деятельности (созданный портал www.conflictcenter.ru имеет внутренний интерфейс, позволяющий волонтерам, ведущим прием граждан, фиксировать суть обращений. Кураторы проекта могут в режиме онлайн ознакомиться с содержательной частью обращений граждан и отконтролировать работу волонтеров)

4) Трудности в разрешении конфликтных ситуаций (предполагается ежедневный вечерний отчет волонтеров кураторам проекта, которыми являются квалифицированные медиаторы, имеющие большой опыт аналогичной деятельности)

5) Трудности в коммуникации с различными службами и организациями территорий реализации проекта (В Тверском районе проект осуществляется в рамках соглашений с Администрацией муниципального округа "Тверской, что

является залогом успешности всех коммуникаций в районе.

Система внутреннего мониторинга реализации Проекта будет выстроена посредством

- работы внутреннего интерфейса портала www.conflictcenter.ru, фиксирующего отчетность о проведенных встречах с гражданами, описание сути обращения граждан, юридическую экспертизу обращений, итоги процедур разрешения конфликтов

- проведения ежедневных дистанционных совещаний с волонтерами проекта, ведущими прием граждан и процедуры разрешения конфликтов

- еженедельных совещаний со всеми членами волонтерских групп

- контрольных телефонных звонков гражданам, посетившим личный прием, осуществляемый волонтерами, или гражданам, прошедшим через процедуру разрешения конфликтной ситуации.

14. Ключевые члены команды проекта

№п/п	ФИО	Собственный сотрудник/ привлеченный сотрудник/ доброволец	Образование, опыт работы по проблематике проекта	Роль и зона ответственности в проекте/обоснование участия в проекте
1	Островский Антон Николаевич	Привлеченный	<p>Образование, Высшее, Саратовский государственный медицинский университет, 1999, лечебное дело</p> <p>Доцент, кандидат медицинских наук</p> <p>Дополнительное образование: Мастер бизнес администрирования Master of Business Administration, Московская международная школа бизнеса "Мирбис", 2011</p> <p>Медиация. Базовый курс, АНО "Научно-методический центр медиации и права", 2015</p> <p>Магистратура по специальности "Юриспруденция", направление "Конституционное право", по наст.</p> <p>Опыт работы по проблематике проекта:</p> <p>Научный сотрудник ФГБУ "Федеральный институт медиации", 2014-2018</p> <p>Доцент кафедры "Медиация в социальной сфере" МГППУ, 2015-по наст.</p> <p>Руководитель Центра медиации и общественного взаимодействия Российского государственного социального университета, 2017-по наст.</p> <p>Основатель и координатор проекта "Центр общественного взаимодействия"</p>	<p>Осуществляет комплексное руководство Проектом, является профессиональным медиатором, исследователем-социологом / автор идеи и основатель проекта "Центр общественного взаимодействия", 1) разработчик Методических рекомендаций Министерства образования и науки РФ по внедрению восстановительных технологий (в том числе медиации) в воспитательную деятельность образовательных организаций, 2) координатор проекта проведения всероссийского социологического опроса членов Комиссий по делам несовершеннолетних и защите их прав на предмет обоснования возможности внедрения медиации в их деятельность, 3) координатор проекта обоснования возможностей применения медиативных и восстановительных технологий в работу исправительных учреждений (урегулирование конфликтов и ресоциализация осужденных)</p>

2	Максудов Рустем Рамзиевич	Привлеченный	<p>Образование высшее, историк-преподаватель, Казанский государственный университет, 1982</p> <p>Опыт работы по проблематике Проекта: Председатель Всероссийской ассоциации восстановительной медиации, президент Общественного центра "Судебно-правовая реформа"</p> <p>С 1994 по 1996 гг. участвовал в мероприятиях отдела по судебной реформе и судопроизводству Государственного правового управления Администрации Президента России, связанных с продвижением судебной реформы в России. В 1997 г. инициировал продвижение идеи и технологии восстановительного правосудия в России. дипломированный медиатор и тренер по медиации, практикующий медиатор в программах восстановительной медиации, кругов сообществ и семейных конференций, стаж работы в области восстановительного правосудия – 19 лет. Автор 6 книг и более 100 статей в области медиации, восстановительного правосудия, криминологии и судебной реформы.</p>	<p>научный руководитель проекта "Центр общественного взаимодействия", осуществляет обучение волонтеров, проводит процедуры разрешения конфликтных ситуаций / Является экспертом в сфере внедрения медиативных технологий, имеет опыт работы в качестве руководителя в следующих проектах: 1) Разработка механизма реализации Национальной стратегии действий в интересах детей. Специалисты Центра «Судебно-правовая реформа» совместно с представителями региональных ассоциаций медиаторов разработали механизм реализации "Национальной стратегии действий в интересах детей" в области проведения программ восстановительного правосудия во взаимодействии органов и учреждений системы профилактики, социально-психологических центров и некоммерческих организаций (2012-2013) 2) «Дружественное детям правосудие». Повышение квалификации специалистов, работающих с детьми и семьями, находящимися в трудной жизненной ситуации, и в службах примирения; апробация и внедрение программ «Семейные восстановительные конференции», «Семейная медиация», «Круги сообщества» для поддержки детей и семей в трудной жизненной ситуации; распространение идей и технологий восстановительного способа разрешения конфликтов (2013) 3) «Поддержка развития деятельности сообществ восстановительных практик». Повышение качества деятельности социально ориентированных НКО в результате освоения их специалистами навыков проведения программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций (медиация в семье, семейные конференции и Круги сообщества). Содействие участию социально ориентированных НКО в мониторинге и реализации компонентов Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012-2017 гг., связанных с созданием и поддержкой служб примирения на уровне региона. Разработка проектов программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций в некоммерческом и бюджетном секторах как социальной услуги. Развитие деятельности по анализу и мониторингу практики проведения программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций на уровне регионов и в целом по России. Выявление, обобщение и распространение лучшей практики проведения восстановительных программ (2014) 4) Развитие служб примирения: от административных решений к влиянию сообществ. Разработка и начало реализации в практике региональных концепций создания и поддержки служб примирения. Работа проводилась на базе сообществ, силами которых проводятся программы восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций во взаимодействии с судами, образовательными учреждениями, правоохранительными органами и Комиссиями по делам несовершеннолетних и защите их прав. В ходе реализации проекта также проведен мониторинг и качественный анализ деятельности служб примирения в регионах. 5) Дружественное к ребенку правосудие: развитие практик защиты прав несовершеннолетних с помощью восстановительных программ в Российской Федерации. В ходе проекта было налажено взаимодействие с рабочей группой Совета судей при Верховном суде Российской Федерации, проведен мониторинг и анализ в регионах, где апробируются опытные модели и программы восстановительного правосудия с участием несовершеннолетних правонарушителей, разработаны методические материалы по развитию механизмов взаимодействия судов с органами и службами системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних и защиты их прав, правоохранительными органами, общественными организациями, предложения по совершенствованию региональных нормативных актов, предложения по совершенствованию федерального законодательства по вопросам проведения программ восстановительного правосудия, обучение специалистов проведению восстановительных программ в РФ (2015-2016)</p>
3	Складчикова Екатерина Сергеевна	Привлеченный	<p>Образование: МГУ им. М.В. Ломоносова, Психолог, преподаватель психологии</p> <p>"Аналитическая психология и психотерапия (юнгианский анализ)", Институт практической психологии и психоанализа, 2010-2012</p> <p>Медиация. Базовый курс, АНО "Научно-методический центр медиации и права", 2015</p> <p>Тренер-медиатор, АНО "Научно-методический центр медиации и права", 2015</p> <p>Опыт работы по проблематике Проекта: заместитель руководителя Центра медиации и общественного</p>	<p>Ведущая обучающих семинаров для волонтеров проекта, профессиональный медиатор, тренер, супервизор / сооснователь проекта "Центр общественного взаимодействия" 1) являлась исследователем проекта обоснования возможностей применения медиативных и восстановительных технологий в работу исправительных учреждений (урегулирование конфликтов и ресоциализация осужденных) 2) разработчик Методических рекомендаций Министерства образования и науки РФ по внедрению восстановительных технологий (в том числе медиации) в воспитательную деятельность образовательных организаций 3) Имеет опыт работы с конфликтами в образовательных учреждениях, семейными конфликтами, групповыми, по уголовным делам</p>

4	Малютина Лариса Анатольевна	Собственный	<p>Образование: Московский институт народного хозяйства им. Плеханова, Бухгалтерский учет в промышленности, 1988</p> <p>Московский финансово-промышленный университет "Синергия", Оценка стоимости предприятия (бизнеса), 2012</p> <p>Медиация. Базовый курс, АНО "Научно-методический центр медиации и права", 2015</p> <p>Опыт работы по проблематике Проекта: директор АНО "Социальная открытая линия"</p>	Практикующий медиатор, имеет опыт работы с бизнес-конфликтами и семейными конфликтами
---	-----------------------------	-------------	---	---

15. Работа с партнерами

15.1. Партнеры, вносящие финансовый вклад в реализацию проекта

№п/п	Наименование Организации-партнера	Краткие сведения об организации/история партнерских отношений	Размер финансового вклада, в рублях
		ИТОГО:	0

15.2. Партнеры, вносящие нефинансовый вклад в реализацию проекта

№п/п	Наименование Организации-партнера	Краткие сведения об организации/история партнерских отношений	Формат участия в реализации проекта
1	Федеральное государственное образовательное учреждение высшего образования «Российский государственный социальный университет» (РГСУ)	<p>Центр медиации и общественного взаимодействия создан в августе 2017 года как структурное подразделение Федерального государственного образовательного учреждения высшего образования «Российский государственный социальный университет» (РГСУ). Центр медиации и общественного взаимодействия РГСУ осуществляет научно-методическое руководство проектом Центр общественного взаимодействия.</p> <p>Студенты бакалавриата и магистратуры факультета управления (направление "Конфликтология") проходят практику в качестве волонтеров Центра общественного взаимодействия: осуществляют прием граждан. Преподаватели РГСУ как эксперты по местному самоуправлению осуществляют консультирование Центра общественного взаимодействия в пределах своих компетенций</p>	Научно-методическое руководство проектом; привлечение студентов РГСУ в качестве волонтеров проекта, консультирование волонтеров проекта силами преподавателей РГСУ

2	Всероссийская ассоциация восстановительной медиации	Всероссийская ассоциация восстановительной медиации является общественным объединением специалистов, занимающихся разрешением социальных конфликтов и криминальных ситуаций в парадигме восстановительного правосудия. Председатель Ассоциации Рустем Максудов выступает научным руководителем проекта "Центр общественного взаимодействия"	Научное консультирование проекта силами председателя Ассоциации и ее членов-практикующих медиаторов (при необходимости)
3	Совет депутатов муниципального округа Тверской	Заклучено соглашение о реализации проекта на территории муниципального округа Тверской	Организационная и человеческая поддержка

16. Коммуникационная стратегия проекта

16.1. Ссылки на сайт организации и страницу(ы) в социальных сетях

Сайт: www.conflictcenter.ru

Социальные

сети:

https://www.facebook.com/%D0%A6%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%80-%D0%BE%D0%B1%D1%89%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE-%D0%B2%D0%B7%D0%B0%D0%B8%D0%BC%D0%BE%D0%B4%D0%B5%D0%B9%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B8%D1%8F-1907986679252643/?modal=admin_todo_tour

16.2. Информирование аудиторий

Информирование всех заинтересованных лиц о возможностях защиты своих прав и интересов, нарушенных при соседских коммуникациях и при оказании базовых социальных услуг, а также о ходе реализации проекта будет производиться посредством:

Размещения информации в районных СМИ на территории реализации проекта;

Размещения информации на сайте www.conflictcenter.ru,

Размещения информации в социальных сетях на страницах проекта и в локальных тематических группах;

На информационных стендах в местах локализации конфликтов на территории реализации проекта: органы местного самоуправления: в школах, поликлиниках, центрах социального обслуживания населения, органах опеки и попечительства.

16.3. Обратная связь от аудиторий

В рамках проекта будет проведен анализ уровня удовлетворенности граждан участием в процедурах разрешения конфликтных ситуаций посредством социологического мониторинга: проведения опросов и глубинных интервью с гражданами, прошедшими процедуру медиации

17. Устойчивость и перспективы развития проекта

За счет

- повышения уровня информированности граждан о возможностях медиации;
- сформированного спроса на услуги по разрешению конфликтов через процедуру медиации

предполагается проводить процедуры медиации по досудебному урегулированию частных семейных, бытовых и коммерческих споров на возмездной основе при сохранении направления разрешения конфликтных ситуаций, возникших при соседских коммуникациях и при получении базовых социальных услуг, бесплатным для населения

18. Инновационность проекта

Для проектов, признававшихся победителями предыдущих конкурсов

Для проектов, ранее не участвовавших в Конкурсе или участвовавших, но не признанных победителями Конкурса

Впервые в рамках проекта "Центр общественного взаимодействия" в Тверском районе Москвы будет реализована комплексная модель разрешения конфликтных ситуаций, возникающих при соседских коммуникациях (при решении вопросов о режиме работы шлагбаумов на придомовых территориях, об условиях управления жильем, включая принятие решений о его содержании и др.) и с целью обеспечения социального благополучия (при получении базовых социальных услуг образования, здравоохранения, социальной защиты, обеспечения жильем и его содержания; в деятельности служб опеки и попечительства, комиссий по делам несовершеннолетних и защите их прав). Инновационностью предлагаемой модели является вовлечение общественных активистов, обученных медиативным технологиям, в разрешение социальных конфликтов в качестве независимых нейтральных посредников