

Проект  
«Гражданская  
взаимопомощь»  
(общая концепция)



# Актуальность Проекта «Гражданская взаимопомощь»:

- Разобщённость, раздражённость, депрессивность и невротизация значительных групп населения;
- Отсутствие дееспособных местных сообществ как таковых;
- Преобладание парадигмы «взрослый – ребёнок» в отношениях «власть – общество»;
- Отсутствие инструментов включённости мотивированных ресурсных людей («профессиональных любителей») в решение проблем местного развития;
- Отсутствие кадрового потенциала и системы подготовки квалифицированного резерва на должности местного самоуправления и руководителей поселений;
- Демотивация действующих руководителей (низкая зарплата, широкий круг ответственности, положение «крайних» в кризисных ситуациях);
- Всеобщий репутационный кризис и утрата доверия ко «всем и вся»;
- Разрозненность и непрофессионализм волонтёрских ресурсов;
- Постоянная «политическая турбулентность» и социально-политическая нестабильность.

# Миссия Проекта «Гражданская взаимопомощь»

Развитие дееспособных местных сообществ, способных:

- Понимать вызовы, угрозы и возможности современного мира;
- Самостоятельно вырабатывать стратегии своего развития;
- Участвовать в реализации и иметь реальные рычаги для воплощения этих стратегий в жизнь;
- Принимать коллективную ответственность за воплощение своих планов в жизнь;
- Создавать комфортную и безопасную среду проживания;
- Поддерживать отношения добрососедства и взаимопомощи между своими членами;
- Предоставлять возможности для самореализации своих членов через программы развития местных территорий;
- Формировать чувство общности, коллективизма и уникальной местной идентичности (землячества).

## Цель Проекта «Гражданская взаимопомощь»:

- Целью проекта является создание местной (территориальной, муниципальной) **системы самоорганизации и взаимопомощи граждан**, опирающейся на специализированный волонтерский центр («Центр гражданской взаимопомощи» - ЦГВ), действующий по месту жительства граждан.

# Что такое ЦГВ (определение):

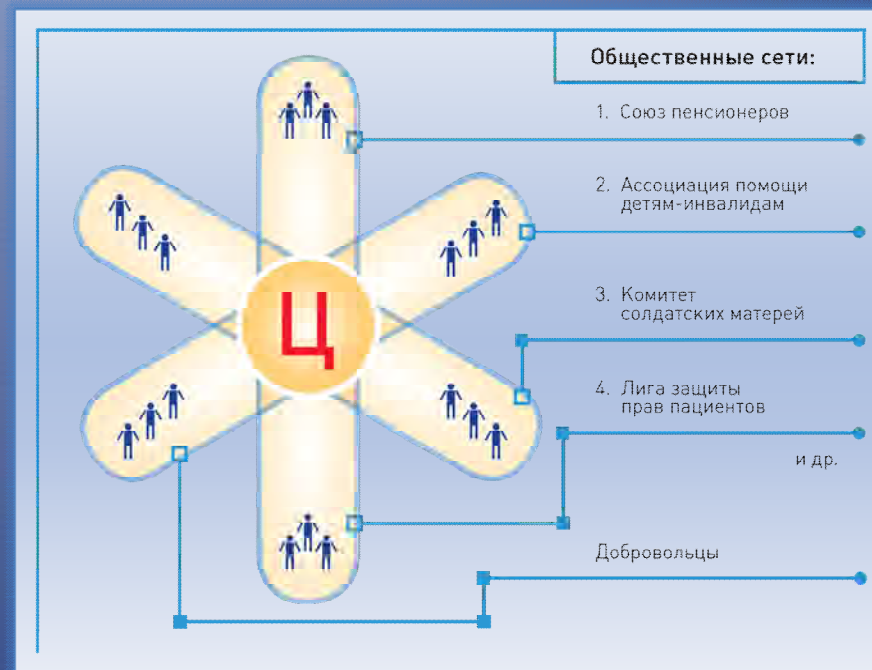
**Центр гражданской взаимопомощи** является негосударственной некоммерческой службой социальной помощи населению, специализирующейся на предоставлении адресных социальных услуг гражданам преимущественно силами специально подготовленных волонтеров.

# Ключевой замысел работы ЦГВ

КАК ЕСТЬ: ОБЩЕСТВЕННЫЕ РЕСУРСЫ  
РАЗОБЩЕНЫ



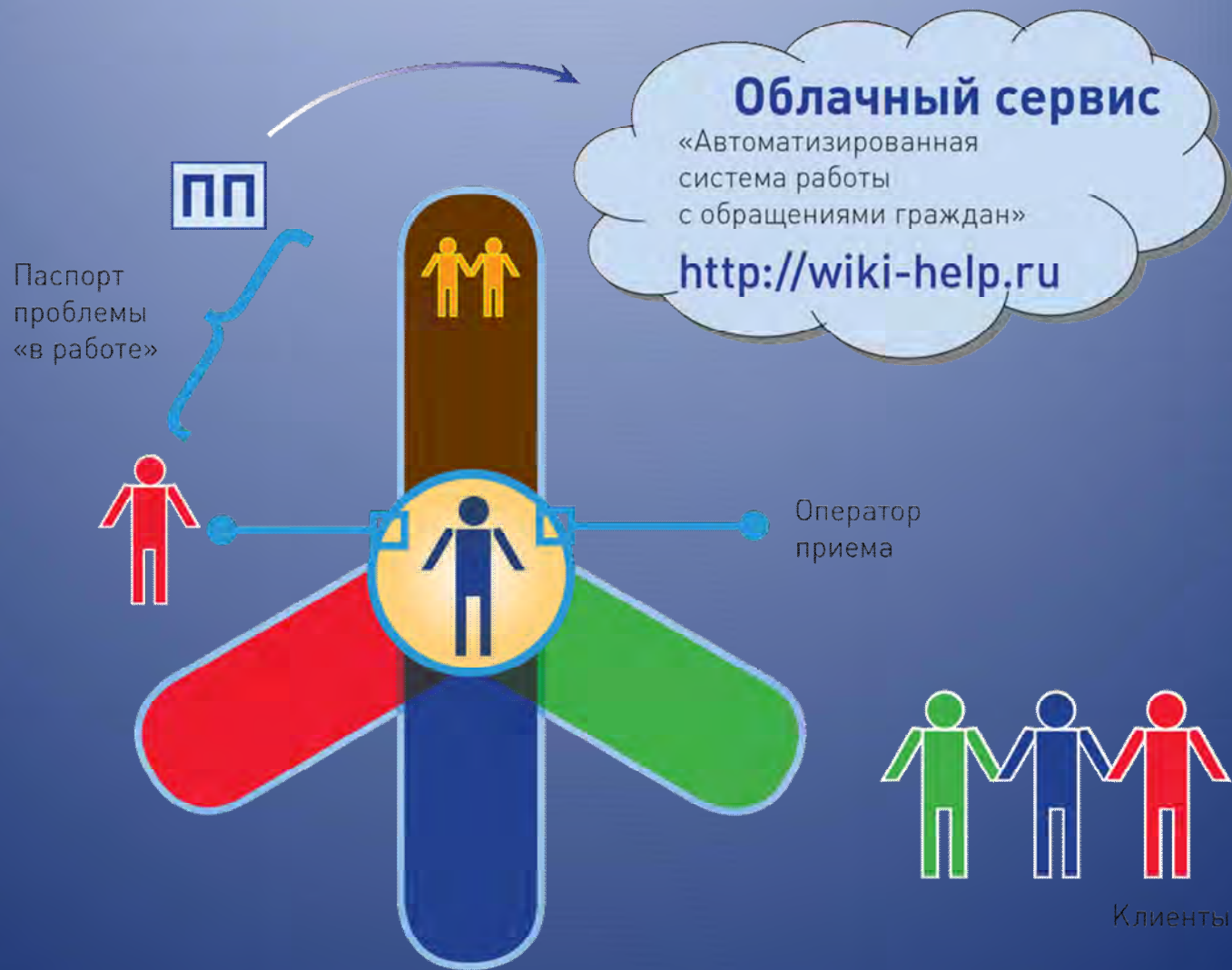
КАК ПРЕДПОЛАГАЕТ КОНЦЕПЦИЯ  
РАБОТЫ ЦГВ:



# «Диспетчерская» волонтерской помощи

- Каждый центр может обслуживать территорию с общей численностью населения от 2000 до 5000 человек. В отличие от традиционных общественных приёмных такие центры работают по принципу **«Ситуационного центра»** – диспетчерской, распределяющей полученные от граждан **«паспорта проблем»** между специально обученными волонтерами.

# Принцип работы ЦГВ





## В полномасштабной структуре ЦГВ обычно функционируют:

- Общественная приёмная КГИ
- Ситуационный центр (диспетчерская)
- Информационно-справочная служба
- Служба добровольческой помощи
- Экспертная служба
- Система сетевых решений (служба «краудсорсинга» и банк «лучших практик», формируемых всеми ЦГВ из различных регионов России).

# Штатный состав ЦГВ

## ОПТИМАЛЬНЫЙ

- Директор Центра
- Юрисконсульт
- Оператор приёма граждан
- Психолог приёма граждан
- Организатор работы с волонтерами

## МИНИМАЛЬНЫЙ

- Директор центр  
(он же – оператор приёма)
- Организатор работы с волонтерами

## «Драйверы» ЦГВ

- «Драйверы» – это люди или команды, на инициативе и энергии которых держится весь проект.
- Это лидеры, чувствующие себя ответственными не только за часть функционала ЦГВ, но и за обеспечение его жизнедеятельности в целом: поиск финансовых ресурсов, подбор помещений, контроль за качеством работы и кадровым потенциалом Центра, продвижение и GR поддержку.
- Со временем такая команда может быть формализована в статусе Попечительского Совета ЦГВ.

Волонтёры – главный ресурс ЦГВ и дальний кадровый резерв местного самоуправления.

Волонтёрский состав ЦГВ предполагает специализацию команд участников по всем **ключевым направлениям местного развития:**

- Развитие человеческого потенциала местного сообщества;
- Помощь пострадавшим и нуждающимся;
- Защита прав граждан;
- Развитие экономического потенциала поселения (муниципального округа);
- Развитие комфортной среды проживания;
- Развитие эффективности муниципального управления.

# Мотивация волонтеров

- «Бесплатный бензин» - энергия самореализации «профессиональных любителей»;
- Идеалы Служения;
- Развитие компетенций;
- Карьерный лифт: поле, где ты можешь быть замеченным, наработка связей и репутационного капитала.

## [www.wiki-help.ru](http://www.wiki-help.ru) – автоматизированная система управления помощью

- Позволяет организовать дистанционное взаимодействие операторов приёма, волонтёров и клиентов ЦГВ;
- Поддерживает «живой» архив «паспортов проблем» с автоматизированной фильтрацией проектов по статусу («в работе», «закрит», «не решается»), тематике обращения, формам помощи и др.;
- Вне зависимости от территории проживания позволяет волонтёрам объединяться в «сообщества знаний» и работать над созданием «лучших практик», формированием «портфелей лучшего опыта» и на их основе оказывать удалённые консультационные услуги;
- По мере приёма граждан и заполнения паспорта проблемы «подсказывает» оператору приёма, какие волонтёры, специализирующиеся по теме запроса открыты для участия в работе, какие аналогичные «паспорта проблем» уже успешно закрыты, какие типовые примеры лучшего опыта (best practice) описаны, кто из экспертов может быть привлечён к сотрудничеству (Сервис «Связи»).

Школы ЦГВ, в том числе дистанционные как «Центры развития компетенций»



# Классификация основных услуг ЦГВ

- Информирование;
- Консультация на основе «лучших практик»;
- Совет и защита;
- Оказание поддержки;
- Психологическое консультирование (только при наличии лицензии);
- Сетевые решения сложных проблем методом «краудсорсинга»;
- Солидарные действия;
- Помощь в оформлении инициатив и проектов, связанных с обращением в Комитет гражданских инициатив.



# Дополнительные услуги ЦГВ:

- Телефонные услуги Call-центра ЦГВ – «телефонная служба социальной помощи»;
- «Виртуальная приёмная ЦГВ» - единая Интернет-приёмная проекта в Москве («Межрегиональный Ситуационный центр»);
- Предоставление помещений и оборудования;
- Выездные просветительские и культурные мероприятия;
- Образовательные программы для населения по модели «City-тренингов»;
- Образовательные программы для молодёжи;
- Подготовка и проведение праздников, концертов и иных досуговых мероприятий для местных жителей.
- Целевая проектная деятельность.

# Модели функционирования ЦГВ (1)

## СТАЦИОНАРНЫЙ «ЛЮКС»

- Директор ЦГВ
- Организатор по работе с волонтерами
- Юрисконсульт
- Системный администратор
- Оператор приёма
- Психолог приёма
- Секретарь

## КОНФИГУРАЦИЯ ПОМЕЩЕНИЙ



# Модели функционирования ЦГВ (2)

## СТАЦИОНАРНЫЙ «ЭКОНОМ»

- Директор ЦГВ/он же – оператор приёма
- Организатор по работе с волонтерами

## КОНФИГУРАЦИЯ ПОМЕЩЕНИЙ



# Модель функционирования ЦГВ (3)

## «СТУДИЙНЫЙ» ЦГВ БЕЗ ОФИСА

- Директор (арендующий квартиру-студию для обработки «паспортов проблем»)
- Оператор «Телефонной службы социальной помощи»
- Организатор работы с волонтерами (с личной или арендованной машиной – мобильной приёмной по месту жительства граждан)

## «ПРИЁМНАЯ НА КОЛЁСАХ»



# Модель функционирования (4) «Виртуальный ЦГВ»

- Проверенные, обученные и идентифицированные волонтеры ЦГВ могут создать «виртуальный ЦГВ» - собственную тематическую **группу помощи** на портале [www.wiki-help.ru](http://www.wiki-help.ru) с внешними «калитками» - сетевыми приёмными- в других социальных сетях.
- Основная форма работы – удалённое консультирование, в т.ч. с помощью Скайп и других видео-сервисов.



# Организация приёма граждан

- Оператор приёма лично принимает посетителя, оформляет с ним соглашение об анонимности и неразглашении личных данных, принимает заявку и открывает «паспорт проблемы»;
  - Там, где это возможно, психолог приёма определяет психологическую адекватность посетителя;
  - В случае простого информационного характера обращения, оператор приёма может сам проконсультировать посетителя;
  - Если обращение носит консультационный характер или требует оказания простой помощи и поддержки, оператор связывается с волонтером по нужной тематике и закрепляет за исполнителем «паспорт проекта», открывая статус «В работе»;
  - Если обращение носит сложный характер, оператор инициирует создание команды «краудсорсинга», работающей по проектному принципу и закрепляет «паспорт проекта» уже за командой волонтеров;
  - По окончании работы над «паспортами проблем» директор ЦГВ (или оператор) получает подтверждение от клиента, выясняет его мнение по поводу качества оказанных услуг, начисляет волонтеру репутационные баллы («респекты») и меняет статус проекта на «Закрытый» или «Нерешаемый».
- В ЦЕЛЯХ ОБЕСПЕЧЕНИЯ АНОНИМНОСТИ ЛИЧНЫЕ ДАННЫЕ КЛИЕНТА, ПОПАДАЮТ В БАЗУ ДАННЫХ [www.wiki-help.ru](http://www.wiki-help.ru) ЗАКОДИРОВАННЫМИ.

# «Паспорт проблемы» — основной учётный документ ЦГВ

WikiHelp

Центры помощи [Все паспорта проблем](#) [Все участники](#) [Все практики](#) [Вход](#) [Обо мне](#)

### Создание паспорта проблемы

**Данные клиента**

Имя\*

Фамилия\*  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](#)

# Статистика, записи и конфиденциальность

- Статистические данные об использовании услуг ЦГВ (часто требуют доноры и финансовые организации);
- Данные, определяющие профиль пользователей (возраст, пол, сфера занятости);
- Данные, измеряющие степень удовлетворённости качеством услуг ЦГВ;
- Данные с описанием «лучшего опыта»;
- Анонимность и конфиденциальность должны быть руководящими принципами деятельности ЦГВ.



# Юридический статус ЦГВ

- Статус ЦГВ определяется его создателями (в структуре зарегистрированной НКО, в составе НКО без образования юридического лица, в формате неформальной волонтерской группы, в структуре ГУП, МУП и т.п.);
- Право использовать авторские методики и технологии работы ЦГВ предоставляется на основании **Сертификата** о прохождении обучения (очного или дистанционного) в Проектной дирекции Фонда Кудрина, представленного **Паспорта проекта** и **Договора** «О передаче методики работы ЦГВ».
- Право на использование фирменного названия КГИ, символики и иных визуальных символов, ассоциирующих ЦГВ с Комитетом гражданских инициатив предоставляется после **получения аккредитации** и размещения названия Центра на сайте [www.komitetgi.ru](http://www.komitetgi.ru)

# Структура управления ЦГВ

- Структура управления ЦГВ определяется в Паспорте проекта по усмотрению его инициаторами;
- Система управления ЦГВ не должна ущемлять «Международные принципы предоставления социальной информации»;
- Рекомендуемый состав органов управления ЦГВ: Общее собрание волонтеров, Попечительский Совет («драйверы» создания ЦГВ), Дирекция ЦГВ (директор, оператор приёма, организатор работы с волонтерами).

# Международные принципы предоставления социальной информации:

- Информационные службы (ИС) должны быть открыты для всех людей без исключения;
- ИС должны гарантировать равный доступ к информации для всех людей, независимо от их ситуации, места жительства или социальной категории;
- Доступная информация должна быть основана исключительно на запросе или нужде пользователя и не зависеть от других интересов;
- Каждый пользователь должен быть принят индивидуально;
- Доступ к ИС должен быть свободным без предварительной записи;
- Информация и консультирование предоставляются в манере, уважающей конфиденциальность и анонимность пользователя;
- Информация предоставляется бесплатно;
- Информация должна предоставляться в профессиональной манере специально подготовленными сотрудниками;
- Предлагаемая информация должна быть полной, беспристрастной, точной, практичной и обновлённой;
- Предлагаемая информация должна быть независимой и свободной от идеологических, политических и коммерческих интересов;
- Спонсоры должны уважать независимость Службы и предлагаемой ею информации.

# Первые шаги по созданию ЦГВ

- 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-стажёра
- Получение юридической и финансовой поддержки от спонсоров
- 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).

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!