



Проект «Межрегиональный центр компетенций НКО и жителей МКД в сфере ЖКХ»



ЖУРНАЛ СТАЖИРОВОК ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ НКО, ПО ВОПРОСАМ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ КОНСУЛЬТАТИВНОЙ, ЮРИДИЧЕСКОЙ, МЕДИАТИВНОЙ ПОМОЩИ В ПРИЕМНЫХ ГРАЖДАН И НА ГОРЯЧИХ ЛИНИЯХ ПО ВОПРОСАМ ЖКХ*

(г. Севастополь, г. Астрахань Астраханской области, г. Нальчик Кабардино-Балкарской Республики,
г. Волгоград, г. Михайловка, р.п. Светлый Яр Волгоградской области)

I этап: 01.02.2023 – 31.10.2023

II этап: 01.11.2023 – 31.07.2024

Начат: 01.02.2023

Завершен: 31.10.2023

Ответственный: Петраевская О.М., специалист по приему граждан по вопросам ЖКХ.

№ п/п	Период стажировки (дата, месяц, год)	Место стажировки (населенный пункт, адрес)	ФИО стажера - специалиста-консультанта/ принадлежность к НКО	Телефон	ФИО наставника(ов)	Направление стажировки (консультирование, юридическая помощь, медиация, переговоры)	Комментарии/ Результаты**
-------	--------------------------------------	--	--	---------	--------------------	---	---------------------------

1.	01.02.2023-31.10.2023	<p>Приемные граждан по вопросам ЖКХ. г.Севастополь, пр. Победы, д.38 (на площадке общественного центра –местной общественной приемной Корабельной стороны Нахимовского района г. Севастополя регионального отделения партии «Единая Россия»)</p> <p>г.Севастополь, ул. Горького, д.3 (на площадке местной администрации внутригородского муниципального образования города Севастополя Нахимовского муниципального округа)</p>	<p>Осипова Е.А., специалист-консультант, руководитель приемных граждан по вопросам ЖКХ в рамках проекта «Межрегиональный центр компетенции НКО и жителей МКД в сфере ЖКХ в г. Севастополе», представитель НКО «Нахимовец»</p>	89788059353	<p>Септаров С.А., руководитель Региональной общественной инспекции</p> <p>Шилина Е.В., ректор АНО ДПО «МАПО», председатель Коллегии независимых посредников по альтернативному урегулированию споров</p> <p>Текучева Т.Н., Эксперт НП «ЖКХ Контроль», руководитель Регионального центра общественного контроля в сфере ЖКХ Волгоградской области (г.Волгоград)</p>	Консультирование Юридическая помощь	<p>Стажировка с ведением карточки приема граждан и оплатой труда по договору ГПХ. Формат взаимодействия с наставником/ами:</p> <p>1. Онлайн-формат: (консультирование по сложным кейсам)</p> <p>2. Офлайн-формат: (совместный прием граждан по вопросам ЖКХ в рамках комплекса мероприятий, включающих «выездную приемную» в г.Севастополе 27-30.05.2023.</p>
2.	01.02.2023-31.10.2023	<p>Приемные граждан по вопросам ЖКХ. г.Севастополь, пр. Победы, д.38 (на площадке общественного центра –местной</p>	<p>Трифонов Н.И., председатель Общественного совета внутригородского муниципального образования города</p>	89787493987	<p>Септаров С.А., руководитель Региональной общественной инспекции</p> <p>Шилина Е.В., ректор АНО ДПО</p>	Консультирование	<p>Стажировка без ведения карточки приема граждан и без оплаты труда по договору ГПХ. Формат взаимодействия с наставником/ами:</p>

		<p>общественной приемной Корабельной стороны Нахимовского района г. Севастополя регионального отделения партии «Единая Россия»</p> <p>г.Севастополь, ул. Горького, д.3 (на площадке местной администрации внутригородского муниципального образования города Севастополя Нахимовского муниципального округа)</p>	<p>Севастополя Нахимовского муниципального округа, помощник депутата Законодательного Собрания города Севастополь Камзолова В.Ю., представитель НКО «Нахимовец»</p>		<p>«МАПО», председатель Коллегии независимых посредников по альтернативному урегулированию споров</p> <p>Текучева Т.Н., Эксперт НП «ЖКХ Контроль», руководитель Регионального центра общественного контроля в сфере ЖКХ Волгоградской области (г.Волгоград)</p>		<p>1. Онлайн-формат: (консультирование по сложным кейсам)</p> <p>2. Офлайн-формат: (совместный прием граждан по вопросам ЖКХ в рамках комплекса мероприятий, включающих «выездную приемную» в г.Севастополе 27-30.05.2023.</p>
3.	15.02.2023-31.10.2023 г.	<p>Приемная граждан по вопросам ЖКХ. р.п.Светлый Яр Волгоградской области ул. Спортивная, д. 16 (площадка Центра общественных организаций)</p>	<p>Бутенко Е.И., Председатель ТОС, уполномоченный представитель по ТОС Светлоярского района Волгоградской области</p>	89176486982	<p>Петраевская О.М., Руководитель юридической службы АНО ДПО «МАПО», профессиональный медиатор (г.Волгоград)</p>	Консультирование	<p>1 этап: стажировка без ведения карточки приема граждан и без оплаты труда по договору ГПХ (февраль-март 2023 г.).</p> <p>2 этап: стажировка с ведением карточки приема граждан и с оплатой труда по договору ГПХ (апрель-октябрь 2023 г.).</p>

							<p>Формат взаимодействия с наставником/ами:</p> <p>1. Онлайн-формат: (консультирование по сложным кейсам).</p>
4.	15.02.2023-31.05.2023 г.	<p>Приемная граждан по вопросам ЖКХ. Тракторозаводский район г.Волгограда - консультирование на площадке МУ «Клуб пожилых людей» по адресу г. Волгоград, ул. Клименко 6;</p> <p>- консультирование по телефону.</p>	<p>Бекина Г.В., председатель Ассоциации советов МКД Тракторозаводского района Волгограда</p>	89197976503	<p>Фетисов М.В., Руководитель комитета в сфере ЖКХ Региональной общественной инспекции (г.Волгоград)</p>	Консультирование	<p>Стажировка с ведением карточки приема граждан и без оплаты труда по договору ГПХ.</p> <p>Формат взаимодействия с наставником/ами:</p> <p>1. Офлайн-формат: (консультирование по сложным кейсам)</p> <p>2. Офлайн-формат: (совместный прием граждан по вопросам ЖКХ 28.03.2023).</p>
5.	15.02.2023-30.06.2023 г.	<p>Приемная граждан по вопросам ЖКХ. Тракторозаводский район г.Волгограда на площадке МУ «Клуб пожилых людей» по адресу г. Волгоград, ул. Клименко 6.</p>	<p>Федотова Л.М., общественный жилищный инспектор Региональной общественной инспекции</p>	89275194927	<p>Фетисов М.В., Руководитель комитета в сфере ЖКХ Региональной общественной инспекции Петраевская О.М., Руководитель юридической службы АНО ДПО «МАПО», профессиональный медиатор</p>	Консультирование	<p>Стажировка без ведения карточки приема граждан и без оплаты труда по договору ГПХ.</p> <p>Формат взаимодействия с наставником/ами:</p> <p>1. Офлайн-формат: (консультирование по сложным кейсам).</p> <p>2. Офлайн-формат: (совместный прием граждан по вопросам ЖКХ, 28.03.2023).</p>

					(г.Волгоград)		
6.	Март 2023 г.	Приемная граждан по вопросам ЖКХ. Тракторозаводский район г.Волгограда на площадке МУ «Клуб пожилых людей» по адресу г. Волгоград, ул. Клименко 6.	Зинович В.С. , общественный жилищный инспектор Региональной общественной инспекции, руководитель Волгоградской городской общественной организации «Землячество белорусов»	89033706333	Фетисов М.В. , Руководитель комитета в сфере ЖКХ Региональной общественной инспекции (г.Волгоград)	Консультирование	Стажировка без ведения карточки приема граждан и без оплаты труда по договору ГПХ. Формат взаимодействия с наставником/ами: 1. Офлайн-формат: (совместный прием граждан по вопросам ЖКХ, 28.03.2023).
7.	01.02.2023-31.10.2023	Горячая линия по вопросам ЖКХ КБР в г. Нальчик пр. Ленина, 57 на площадке Кабардино-Балкарской общественной организации «Региональный центр общественного контроля в жилищно-коммунальном хозяйстве» Телефон: +7 962 771 13 00	Макоев И.С. , специалист ОНФ Кабардино-Балкарской Республики и Кабардино-Балкарской общественной организации «Региональный центр общественного контроля в жилищно-коммунальном хозяйстве»	89287065507	Септаров С.А. , руководитель Региональной общественной инспекции Шилина Е.В. , ректор АНО ДПО «МАПО», председатель Коллегии независимых посредников по альтернативному урегулированию споров Текучева Т.Н. , Эксперт НП «ЖКХ Контроль», руководитель Регионального	Консультирование Юридическая помощь	Стажировка с ведением журнала горячей линии.. Формат стажировки: 1. Онлайн-формат: (консультирование по сложным кейсам)

					центра общественного контроля в сфере ЖКХ Волгоградской области (г.Волгоград)		
8.	01.02.2023- 31.10.2023	Приемная граждан по вопросам ЖКХ в г. Михайловка Волгоградской области на площадке отделения Региональной общественной инспекции ул. Республиканская, д. 56 Телефоны: 8905 337 98 53 / 8905 336 29 65	Половинкина И.В., член Коллегии независимых посредников по альтернативному урегулированию споров АНО ДПО «Международная академия профессионального образования»	890640952- 41	Шилина Е.В., ректор АНО ДПО «МАПО», председатель Коллегии независимых посредников по альтернативному урегулированию споров (г.Волгоград) Алексеев А.Б., руководитель ВРОО «Защита прав населения» (г.Михайловка)	Консультирование Юридическая помощь	1 этап: стажировка без ведения карточки приема граждан и без оплаты труда по договору ГПХ (март- апрель 2023 г.). 2 этап: стажировка с ведением карточки приема граждан и с оплатой труда по договору ГПХ (май- октябрь 2023 г.). Формат взаимодействия с наставником/ами: 1. Онлайн-формат: (консультирование по сложным кейсам).
9.	01.04.2023- 31.10.2023	Приемная граждан по вопросам ЖКХ в - Тракторозаводском районе г.Волгограда на площадке МУ «Клуб пожилых людей» по адресу г. Волгоград, ул. Клименко б.	Сенько Т.И., общественный жилищный инспектор Региональной общественной инспекции	89375694616	Септаров С.А., руководитель Региональной общественной инспекции Петраевская О.М., Руководитель юридической	Консультирование	Стажировка с ведением карточки приема граждан без оплаты труда по договору ГПХ. Формат стажировки: 1. Офлайн-формат: (консультирование по сложным кейсам на

		- На площадке АНО ДПО «МАПО» (г. Волгоград Ворошиловский район, ул. им. Циолковского, д. 39, офис 1006)			службы АНО ДПО «МАПО», профессиональный медиатор (г.Волгоград)		площадке МУ «Клуб пожилых людей»). 2. Офлайн-формат: (совместный прием граждан по вопросам ЖКХ На площадке АНО ДПО «МАПО»).
10.	01.05.2023-30.06.2023	Приемная граждан по вопросам ЖКХ на площадке АНО ДПО «МАПО» (г. Волгоград Ворошиловский район, ул. им. Циолковского, д. 39, офис 1006) Телефон: 8 (8442) 59-69-05	Калинина М.Г. , общественный жилищный инспектор Региональной общественной инспекции.	89044188525	Септаров С.А. , руководитель Региональной общественной инспекции Фетисов М.В. , Руководитель комитета в сфере ЖКХ Региональной общественной инспекции (г.Волгоград)	Консультирование	1 этап (05.2023) - стажировка без ведения карточки приема граждан без оплаты труда по договору ГПХ. 2 этап (06.2023) - стажировка с ведением карточки приема граждан без оплаты труда по договору ГПХ. Формат взаимодействия с наставником/ами: 1. Офлайн-формат: (консультирование по сложным кейсам). 2. Офлайн-формат: (совместный прием граждан по вопросам ЖКХ).
11.	01.04.2023-31.07.2023	Приемная граждан по вопросам ЖКХ на площадке Астраханской региональной общественной организацией по защите прав потребителей	Козлова Е.С. , специалист регионального центра общественного контроля в сфере	89275555125	Иконникова М.В. , руководитель регионального центра общественного контроля в сфере ЖКХ	Консультирование Юридическая помощь	1 этап (04-05.2023) - стажировка с ведением карточки приема граждан без оплаты труда по договору ГПХ. 2 этап (06-07.2023) - стажировка с ведением

		«Народный союз потребителей») в г. Астрахань ул. Чернышевского, д.14 (каб. 34 на 1 этаже) Телефон: +7 908 614-46-68	ЖКХ Астраханской области		Астраханской области (г.Астрахань) Шилина Е.В. , ректор АНО ДПО «МАПО», председатель Коллегии независимых посредников по альтернативному урегулированию споров (г.Волгоград)		карточки приема граждан с оплатой труда по договору ГПХ. Формат взаимодействия с наставником/ами: 1. Офлайн-формат: (консультирование по сложным кейсам). 2. Офлайн-формат: (совместный прием граждан по вопросам ЖКХ). 3. Онлайн-консультирование по вопросам ЖКХ и заполнению учетных документов.
12.	12.08.2023-31.10.2023	Приемная граждан по вопросам ЖКХ на площадке Коллегии независимых посредников по альтернативному урегулированию споров при АНО ДПО «МАПО» (г. Волгоград Ворошиловский район, ул. им. Циолковского, д. 39, офис 1006) Телефон: 8 (8442) 59-69-05	Петраевская О.М. , Руководитель юридической службы АНО ДПО «МАПО», профессиональный медиатор (г.Волгоград) Шилина Е.В. , ректор АНО ДПО «МАПО», председатель Коллегии независимых посредников по альтернативному	89023133119 89375612656	Ширяева Ю.В. , председатель Коллеги посредников при ТПП РФ, тренер, наставник профессиональных медиаторов (Москва)	Процедура медиации между УНО «Фонд капитального ремонта многоквартирных домов Волгоградской области», подрядной организацией и жителями МКД.	Формат взаимодействия с наставником: 1. Онлайн-формат: (консультирование по процедурным вопросам и документационному обеспечению процедуры медиации в стадии арбитражного процесса). 2. Документарное сопровождение процедуры в медиации в Арбитражном процессе. 3.Подготовка медиативного соглашения.

			урегулированию споров (г.Волгоград)				
13.	14.08.2023-31.10.2023	Приемная граждан по вопросам ЖКХ на площадке Астраханской региональной общественной организацией по защите прав потребителей «Народный союз потребителей») в г. Астрахань ул. Чернышевского, д.14 (каб. 34 на 1 этаже) Телефон: +7 908 614-46-68	Амбурцева И.В., Председатель АРОО «Народный союз потребителей»	89171711618	Иконникова М.В., руководитель регионального центра общественного контроля в сфере ЖКХ Астраханской области (г.Астрахань) Шилина Е.В., ректор АНО ДПО «МАПО», председатель Коллегии независимых посредников по альтернативному урегулированию споров (г.Волгоград)	Консультирование Юридическая помощь	Стажировка с ведением карточки приема граждан с оплатой труда по договору ГПХ. Формат взаимодействия с наставником/ами: 1. Офлайн-формат: (консультирование по сложным кейсам). 2. Офлайн-формат: (совместный прием граждан по вопросам ЖКХ). 3. Онлайн-консультирование по вопросам ЖКХ и заполнению учетных документов.
14.	18.10.2023-31.10.2023	Горячая линия по вопросам капитального ремонта МКД На площадке АНО ДПО «МАПО» (г. Волгоград Ворошиловский район, ул. им. Циолковского, д. 39, офис 1006)	Рыжкова В.П., общественный жилищный инспектор Региональной общественной инспекции.	89880104418	Забровская Т.Н., заместитель руководителя горячей линии по вопросам капитального ремонта МКД	Консультирование	Стажировка без ведения карточки приема граждан и без оплаты труда по договору ГПХ. Формат взаимодействия с наставником/ами: 1. Изучение методических рекомендаций

		Телефон: 8 (8442) 59-69-05			Шамина О.В., доброволец горячей линии Прокофьева Т.А., доброволец горячей линии Шилина Е.В., ректор АНО ДПО «МАПО», председатель Коллегии независимых посредников по альтернативному урегулированию споров (г.Волгоград)	консультирования на горячей линии. 2. Офлайн-формат: наблюдение за работой добровольцев- консультантов горячей линии).
--	--	----------------------------	--	--	---	--

ВЫВОДЫ:

1. За период с февраля по октябрь 2023 г. стажировку прошли **15 специалистов и добровольцев 10 НКО** (без повторов) из Волгоградской, Астраханской областей, г.Севастополя и Кабардино-Балкарской Республики по 3 направлениям:
 - консультирование (разовое/многократное) в доступном для граждан формате по их выбору - очном и/или дистанционном (звонки по телефону, общение посредством электронной почты);
 - юридическая помощь - составление заявлений, жалоб, ходатайств и других документов правового характера; представление интересов граждан в судах, государственных и муниципальных органах, иных организаций;
 - медиация – проведение процедуры медиации.
2. **100% участников стажировки** отметили, что благодаря стажировке повысили качество помощи, оказываемой жителям МКД.
3. **571 житель многоквартирного дома** в рамках стажировки специалистов и добровольцев НКО получил содействие в решении и/или решил проблемы, связанные с нарушениями предоставляемых жилищно-коммунальных услуг путем получения услуг консультирования и юридической.

№ п/п	Месяц оказания услуг	Стажер Маков И.С./ Количество человек, получивших услугу	Стажер Амбурцева И.В./ Количество человек, получивших услугу	Стажеры Осипова Е.А., Трифонова Н.И./ Количество человек, получивших услугу	Стажер Половинкина И.В./ Количество человек, получивших услугу	Стажер Козлова Е.С./ Количество человек, получивших услугу	Стажер Калинина М.Г./ Количество человек, получивших услугу	Стажер Бутенко Е.И./ Количество человек, получивших услугу	Стажеры Федотова Л.М., Бекина Г.В./ Количество человек, получивших услугу	Итого
1.	10.2023	27	30	6	6	-	-	8	-	77
2.	09.2023	10	34	3	-	-	-	-	-	47
3.	08.2023	20	65	2	-	-	-	-	-	87
4.	07.2023	26	-	-	-	56	-	-	-	82
5.	06.2023	25	-	2	-	115	4	7	-	153
6.	05.2023	14	-	1	3	-	-	-	-	18
7.	04.2023	28	-	12	-	-	-	6	7	53
8.	03.2023	30	-	6	-	-	-	-	-	36
9.	02.2023	18	-	-	-	-	-	-	-	18
Итого		198	129	32	9	171	4	21	7	571

4. **94%** получателей услуг из числа жителей многоквартирных домов отметили в карточках приема граждан удовлетворенность от оказанной помощи специалистами-консультантами приемных граждан.

5. Примененный формат работы специалистов-консультантов, добровольцев: стажировка на рабочем месте, позволяющая выработать практические навыки оказания результативной помощи жителям МКД в решении проблем, связанных с предоставляемыми жилищно-коммунальными услугами.

6. При организации стажировки применен следующий порядок: специалистом по приему граждан осуществлена централизованная координация работы специалистов-консультантов из г.Волгограда, ул.им.Циолковского, д.39, помещ. 1006, организованная по единообразным формам учета услуг (карточки приема граждан, журнал горячей линии по вопросам ЖКХ). На каждой площадке назначен ответственный, обеспечивающий работу приемной или горячей линии, взаимодействие с добровольцами.

7. Наставниками выступили 10 опытных специалистов в сфере ЖКХ из г.Волгограда, г.Астрахани, г.Михайловки Волгоградской области.

8. Приемные и горячие линии, на площадках которых прошли стажировки, работают по графику, размещенному на сайте: <http://mapo-ano.ru/>
<https://mapo-ano.ru/приёмные-граждан-по-вопросам-жкх/>

ПРИМЕНЯЕМЫЕ ТЕРМИНЫ И ПЛАНОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЕКТА

**Стажировка специалистов-консультантов, добровольцев, руководителей НКО в сфере ЖКХ по вопросам оказания услуг консультативной, юридической и медиативной помощи по вопросам ЖКХ проводится на новых площадках, не имеющих опыта аналогичной работы, а также для усовершенствования компетенций и апробации изменений жилищного законодательства.*

*** Не менее 8 от общего количества 35 специалистов-консультантов, добровольцев и руководителей НКО прошли стажировку и повысили уровень профессиональных компетенций в области оказания результативной помощи жителям МКД.*

Не менее 90% из них отметили, что повысили качество помощи, оказываемой жителям МКД.

Не менее 370 человек от 4100 запланированных из числа жителей многоквартирных домов не менее 2 муниципальных образований Волгоградской области и города Севастополя получили содействие в решении и/или решили проблемы, связанные с нарушениями предоставляемых жилищно-коммунальных услуг путем получения услуг консультирования, юридической и медиативной помощи.

Не менее 85% получателей услуг отметили в карточках приема граждан удовлетворенность от оказанной помощи специалистами-консультантами приемных граждан.

Петраевская О.М., специалист по приему граждан по вопросам ЖКХ.