САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ

ПСИХОЛОГИИ И СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

**Факультет психолого-социальной работы**

Кафедра социальных работ и социальных технологий

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА**

Опыт деятельности Общественной приемной Балтийской медиа-группы как социального института по решению социальных проблем населения мегаполиса

Выполнила студентка \_\_\_\_\_ курса

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_формы обучения

(Ф.И.О.)

Научный руководитель\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(ученая степень, должность, Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись научного руководителя)

САНКТ-ПЕТЕРБУРГ

2010 г.

**ОГЛАВЛЕНИИЕ**

Введение

Глава 1. Социальные проблемы мегаполиса и пути их решения на примере Санкт-Петербурга

1.1 Социальные проблемы Санкт-Петербурга

1.2 Социальное консультирование при работе с населением по содействию в решении социальных проблем

1.3 Социальные институты для решения социальных проблем

Глава 2. Исследование деятельности Общественной приемной

2.1 Принципы функционирования Общественной приемной

2.2 Анализ деятельности Общественной приемной за четыре года

2.3 Экспертные оценки взаимодействия Общественной приемной с органами государственной власти и СМИ

Выводы

Заключение

Список использованной литературы

Приложения

**ВВЕДЕНИЕ**

Мегаполис – город с многомиллионным населением. Санкт-Петербург – один из крупнейших мегаполисов Российской Федерации, в котором проживает более 4,5 миллионов человек.

Сложная структура, большие территории, огромные массы населения – все это, наряду с важнейшим значением Санкт-Петербурга для экономики, ставит сложные задачи на пути устойчивого городского развития. Перед городом лежит широкий спектр проблем социального характера: безработица, низкое качество жилья и условий проживания, значительный разрыв в доходах между бедными и богатыми, угрозы общественной безопасности, недостаточный уровень развития транспорта, остро стоят проблемы здравоохранения и образования. Но, пожалуй, главнейшая долгосрочная проблема – феномен старения населения. Демографическая ситуация в Санкт-Петербурге последние десять лет характеризуется ежегодным уменьшением численности его населения на 25 - 32 тыс. человек, низким уровнем рождаемости и высоким уровнем смертности. Неуклонное снижение численности детского населения и ежегодный рост на 9,8 тыс. человек числа граждан пожилого возраста неизбежно привели к серьезному демографическому разрыву между пожилым, стареющим населением и детским населением Санкт-Петербурга. Важнейшим показателем потребностей системы социальной защиты населения Санкт-Петербурга и определенным ориентиром ее развития служат показатели демографической ситуации в Санкт-Петербурге. [47]

Развитие крупного мегаполиса, которым является Санкт-Петербург, невозможно без соответствующего развития социальных служб, отвечающих за благополучие его жителей.

Необходимость наличия и функционирования развитой системы социальной защиты населения Санкт-Петербурга, оказывающей различные виды социальной помощи и поддержки жителям Санкт-Петербурга, очевидна. В современном обществе государство осуществляет функции по обеспечению социальных гарантий граждан посредством организации социального обслуживания населения, предоставления социальных услуг и мер социальной поддержки.

Современное общество и протекающие в нём процессы ставят перед человеком целый ряд проблем, обусловленный такими факторами, как ускорение темпов социальной мобильности, принципиальное изменение базовых норм и ценностей общества, ускорение темпов его урбанизации, расширение ценностно-нормативных границ человеческого поведения и деятельности, рост уровня социальной автономности личности и т.п. Перечисленные и многие другие факторы, ставят большинство людей перед необходимостью выбирать какой-либо единственный способ решения социальной или личностной проблемы из множества возможных, каждый из которых существенно отличается от других. [37]

Разумеется, ряд проблем, с которыми сталкивается человек, он может успешно решить либо самостоятельно, либо с помощью близких ему людей. Но в ряде случаев ему не хватает знаний, опыта, информации и т.п. Тогда человек вынужден прибегнуть к помощи специалиста, т.е. получить консультацию. При этом о потребности в консультации можно говорить только в случае, если человек не отказывается от самостоятельного воздействия на ситуацию, от самостоятельной деятельности по решению возникшей у него проблемы. Подобного рода потребность создаёт возможность для организации и осуществления социального консультирования как вида социальной помощи и как разновидности профессиональной деятельности социальных работников и других специалистов. [20]

Социальная практика показывает, что для человеческого общества жизненно необходимо закрепить некоторые типы социальных отношений, сделать их обязательными для членов определенного общества или определенной социальной группы. Это, прежде всего, относится к тем социальным отношениям, вступая в которые, члены социальной группы обеспечивают удовлетворение наиболее важных потребностей, необходимых для успешного функционирования группы как целостной социальной единицы. [5]

Одной из форм социальных институтов являются общественные приемные.

**Цель:** описать опыт деятельности Общественной приемной Балтийской медиа-группы, как социального института по решению социальных проблем населения мегаполиса.

Для реализации цели, необходимо выполнить следующие **задачи**:

-рассмотреть Общественнуюприемную как социальный институт;

-проанализировать социальное консультирование при работе с различными группами населения по содействию в решении социальных проблем;

-рассмотреть принципы функционирования Общественной приемной;

-рассмотреть правовые основы деятельности, цели и задачи Общественной приемной;

-проанализировать деятельность Общественной приемной за четыре года;

-дать экспертные оценки взаимодействия Общественной приемной с органами государственной власти и СМИ.

**Объект исследования** – Общественная приемная Балтийской медиа-группы.

**Предмет исследования** – деятельность Общественной приемной Балтийской медиа-группы по решению социальных проблем населения мегаполиса.

**Гипотеза** - деятельность Общественной приемной Балтийской медиа-группы содействует решению социальных проблем населения мегаполиса.

**Методы исследования** – анализ документов, включенное интервью, экспертный опрос.

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка литературы и приложений.

мегаполис социальный петербург общественная приемная

**ГЛАВА 1. СОЦИАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ МЕГАПОЛИСА И ПУТИ ИХ РЕШЕНИЯ НА ПРИМЕРЕ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА**

**1.1 Социальные проблемы Санкт-Петербурга**

Несмотря на то, что Санкт-Петербург является одним из крупнейших мегаполисов в России, сегодня в городе существует немало социальных проблем: это нарушения конституционных, трудовых и жилищных прав граждан, безработица лучше проблемы с трудоустройством, проблемы ЖКХ, имущественные в т.ч. жилищные и земельные вопросы, нарушение прав потребителей, трудового законодательства, проблемы с начислением пенсий, семейные и коммунальные споры, безопасностью, проблемы судопроизводства и т.д.

Социальная политика Санкт-Петербурга и его социальное развитие строятся исходя из сложившейся социально-демографической ситуации. Главными целями реализации социальной политики Санкт-Петербурга являются сокращение масштабов бедности, стабильное повышение качества жизни всех слоев населения Санкт-Петербурга и снижение социальной напряженности в обществе.

Развитие крупного мегаполиса, которым является Санкт-Петербург, невозможно без соответствующего развития социальных служб, отвечающих за благополучие его жителей.

Необходимость наличия и функционирования развитой системы социальной защиты населения Санкт-Петербурга, оказывающей различные виды социальной помощи и поддержки жителям Санкт-Петербурга, очевидна. В современном обществе государство осуществляет функции по обеспечению социальных гарантий граждан посредством организации социального обслуживания населения, предоставления социальных услуг и мер социальной поддержки. – повтор абзаца из введения, где-то надо убрать или переформулировать

Социальная практика показывает, что для человеческого общества жизненно необходимо закрепить некоторые типы социальных отношений, сделать их обязательными для членов определенного общества или определенной социальной группы. Это, прежде всего, относится к тем социальным отношениям, вступая в которые, члены социальной группы обеспечивают удовлетворение наиболее важных потребностей, необходимых для успешного функционирования группы как целостной социальной единицы. [5]

Следует подчеркнуть, что для обеспечения социально-экономической стабильности в Санкт-Петербурге, своевременного выявления проблем и принятия оперативных мер для их устранения, решением Губернатора Санкт-Петербурга создана и функционирует специальная антикризисная группа по мониторингу социально-экономической ситуации в Санкт-Петербурге, в состав которой вошли вице-губернаторы Санкт-Петербурга, председатели ключевых комитетов, представители Центробанка, Ассоциации строительных организаций, Союза промышленников и предпринимателей.

Особое внимание уделяется состоянию бюджета Санкт-Петербурга, проблемам социальной сферы, занятости населения, загрузки предприятий, состоянию финансовых учреждений, строительного комплекса, малого бизнеса. Под постоянным контролем находится состояние запасов по основным группам товаров и цены на продовольствие (питьевая вода, хлеб, мясо, молокопродукты, картофель, овощи, крупы, сахар), а также на ГСМ и стройматериалы.

За последние 4 года Законодательным Собранием Санкт-Петербурга были приняты и реализуются следующие планы и целевые программы:

-План развития системы учреждений социального обслуживания населения Санкт-Петербурга на территориях районов Санкт-Петербурга на 2007-2010 годы, утверждённый постановлением Правительства Санкт-Петербурга от 3 июля 2007 года № 732;

-План мероприятий на 2009 год по реализации Концепции демографического развития Санкт-Петербурга на период до 2015 года, утверждённый постановлением Правительства Санкт-Петербурга от 28.10.2008 № 1342;

-План мероприятий на 2009 - 2011 годы по реализации Концепции семейной политики в Санкт-Петербурге на 2007 - 2011 годы, утверждённый постановлением Правительства Санкт-Петербурга от 22 декабря 2008 года № 1623

-Целевая социальная программа Санкт-Петербурга «Создание специальных жилых домов для одиноких граждан пожилого возраста в Санкт-Петербурге» на 2000 - 2009 годы», утверждённая Законом Санкт-Петербурга от 24.07.2000 № 367-38;

-Комплексный план мероприятий по профилактике правонарушений несовершеннолетних и молодежи в Санкт-Петербурге на 2009 - 2011 годы**,** утверждённый Законом Санкт-Петербурга от 2.12.2008 № 1507;

-План основных мероприятий по профилактике бездомности и развитию системы социальной поддержки лиц без определённого места жительства и лиц, освободившихся из мест лишения свободы, на 2008-2010 годы, утверждённый постановлением Правительства Санкт-Петербурга от 21.03.2008 № 298;

-Адресная программа «Газификация объектов, расположенных на территории Санкт-Петербурга» на 2009 - 2014 годы, утвержденная постановлением Правительства Санкт-Петербурга от 11.11.2008 № 1399

-План мероприятий по созданию условий для беспрепятственного доступа инвалидов к государственным объектам социальной инфраструктуры на 2008 - 2010 годы,утверждённый постановлением Правительства Санкт-Петербурга от 21.10.2008 № 1269 «О мерах по созданию инвалидам условий для беспрепятственного доступа к объектам социальной инфраструктуры и беспрепятственного пользования транспортом».

Еще осенью 2008 года был принят План первоочередных мероприятий по преодолению последствий экономического кризиса. В начале 2009 года, опираясь на базовые положения «Программы антикризисных мер Правительства Российской Федерации на 2009 год» был разработан Антикризисный план мероприятий Правительства Санкт-Петербурга. Он содержит комплекс антикризисных мер различной направленности по преодолению последствий экономического и финансового кризиса на 2009 год. Данный документ, утвержден постановлением Правительства Санкт-Петербурга от 14.04.2009 № 378. В рамках реализации данного постановления проводится ежемесячный мониторинг текущей социально-экономической ситуации. Антикризисный план был разработан при участии всех исполнительных органов власти города, а также с непосредственным участием рабочей группы из представителей Союза промышленников и предпринимателей Санкт-Петербурга, Ассоциации промышленных предприятий, Совета по малому предпринимательству, и других ассоциаций.

Еженедельно проводятся совещания с исполнительными органами государственной власти Санкт-Петербурга, на которых обсуждаются результаты мониторинга и вырабатываются пути решения возникающих проблем в случае их возникновения.

Реализуемые исполнительными органами государственной власти Санкт-Петербурга мероприятия направлены на достижение высокого уровня занятости населения и содействие трудоустройству высвобождаемых работников; реализацию в полном объеме установленных социальных гарантий и мер социальной поддержки населения, дополнительной защиты наименее защищенных слоев населения; стимулирование спроса населения; поддержания промышленного сектора экономики города; обеспечение продовольственной безопасности нашего города.

Следует отметить, что проект «плана» был вынесен на всеобщее обсуждение, и при его доработке Комитет экономического развития, промышленной политики и торговли (КЭРППиТ) учел все поступившие предложения. Антикризисный план, с которым каждый мог ознакомиться на сайте правительства Санкт-Петербурга [48] состоит из 5 разделов:

-усиление социальной защиты, сохранение и создание рабочих мест;

-сохранение и развитие промышленного и технологического потенциала;

-снижение административного давления на бизнес;

-реализация мер, направленных на оптимизацию расходов бюджета Санкт-Петербурга;

-организационные мероприятия по мониторингу социально-экономической ситуации в Санкт-Петербурге.

«Стоимость» мероприятий антикризисного план составляет порядка 60 млрд. рублей. По итогам реализации плана уже видны конкретные результаты проделанной работы. Так, к примеру, на начало октября 2009 г. предприятиями Санкт-Петербурга заключено более 1150 контрактов и дополнительных соглашений по государственному оборонному заказу. Для петербургских организаций общая сумма ГОЗ на 2009 год по заключенным контрактам, включая переходящие контракты, составила более 60 млрд. руб.; это означает, что годовой объем ГОЗ для Санкт-Петербурга уже сегодня увеличился почти на 25 млрд. рублей, и вырос более в 1,7 раза, чем за весь 2008 год. И контракты продолжают заключаться.

На рынке труда ситуация стабильная, - количество безработных, начиная с мая 2009 года, постепенно снижается и составляет на начало конец 2009 г около 1,1 % экономически активного населения, в то время как в целом по России этот показатель составил в августе 2,8 %. Количество вакансий в службе занятости выросло за этот период с 38 тысяч до 52 тысяч. За период с января по сентябрь 2009 года государственной службой занятости на предприятиях города было трудоустроено 97938 безработных и ищущих работу граждан.

Увеличилось количество субъектов малого предпринимательства. За истекшие месяцы 2009 года их стало больше на 16,5 тысяч, что позволило создать около 99 тысяч дополнительных рабочих мест. По 16 городским программам субъектов малого предпринимательства оказана помощь на сумму более 1,2 млрд. рублей (гранты, субсидии, бесплатные консультации и т.п.).

Всего антикризисный план включает свыше 100 мероприятий. Многие из них остаются действующими и актуальными и в наступившем 2010 году.

**1.2** **Социальное консультирование при работе с населением по содействию в решении социальных проблем**

Современное общество и протекающие в нём процессы ставят перед человеком целый ряд проблем, обусловленный такими факторами, как ускорение темпов социальной мобильности, принципиальное изменение базовых норм и ценностей общества, ускорение темпов его урбанизации, расширение ценностно-нормативных границ человеческого поведения и деятельности, рост уровня социальной автономности личности и т.п. Перечисленные и многие другие факторы, ставят большинство людей перед необходимостью выбирать какой-либо единственный способ решения социальной или личностной проблемы из множества возможных, каждый из которых существенно отличается от других [37].

Разумеется, ряд проблем, с которыми сталкивается человек, он может успешно решить либо самостоятельно, либо с помощью близких ему людей. Но в ряде случаев ему не хватает знаний, опыта, информации и т.п. Тогда человек вынужден прибегнуть к помощи специалиста, т.е. получить консультацию.

При этом о потребности в консультации можно говорить только в случае, если человек не отказывается от самостоятельного воздействия на ситуацию, от самостоятельной деятельности по решению возникшей у него проблемы. Подобного рода потребность создаёт возможность для организации и осуществления социального консультирования как вида социальной помощи и как разновидности профессиональной деятельности социальных работников и других специалистов. [20]

В настоящее время в теории и практике социальной работы существуют два основных взаимодополняющих друг друга подхода к определению сущности консультирования. [11].

1. Функциональный. При нём консультирование понимается как метод, обеспечивающий клиента практическими советами и помощью, как любая форма оказания клиенту помощи в отношении содержания, процесса или структуры решаемой задачи, когда сам консультант не отвечает за её решение, но помогает тем, кто несёт такую ответственность. Примером подобного консультирования может служить направление лечащим врачом пациента к узкому специалисту для получения дополнительной информации о состоянии его здоровья. При таком подходе консультант выступает как помощник в решении какой-либо задачи или проблемы.

2. Профессиональный. Здесь консультирование рассматривается как особая профессиональная служба, оказывающая услуги гражданам и организациям с помощью специально обученных и квалифицированных лиц, помогающим выявить социальные проблемы клиента, проанализировать их, дать рекомендации по их решению и содействовать, при необходимости, выполнению принятых решений и полученных рекомендаций.

Реализация процесса социального консультирования на практике требует дифференцированного подхода к этому виду деятельности, что проявляется в существовании различных его видов. Как любое социальное явление, социальное консультирование можно классифицировать по разным основаниям. Рассмотрим подробнее некоторые из них.

По объекту воздействия выделяют индивидуальное консультирование, предполагающее работу с отдельным человеком, и групповое консультирование, когда объектом воздействия специалиста является собой какая-либо группа или коллектив. Следует иметь в виду, что объектом социального консультирования может быть только малая социальная группа – семья, студенческая группа и т.п. [40]

Более широкий спектр разновидностей социального консультирования, можно выделить по такому основанию как характер и содержание обсуждаемых и решаемых с клиентом проблем. Многообразие проблем и сложностей, с которыми сталкивается на протяжении своей жизни каждый человек, приводит к существованию таких видов консультирования как медико-социальное, социально-педагогическое, социально-психологическое, социально-правовое, управленческое и другие. [38] Эти виды социального консультирования хорошо знакомы каждому человеку, который хоть раз обращался за помощью в решении различных проблем к соответствующему специалисту – врачу, **медику** – добавить психологу, юристу, чиновнику и т.п.

Ещё одним основанием для выделения видов социального консультирования является целевая установка клиента, т.е. цели, которые он преследует, обратившись за помощью к консультанту. В этом случае можно говорить о существовании более сложных видов рассматриваемой деятельности.

1. Рефлексивное консультирование, т.е. совместное с клиентом осмысление какой-либо жизненной ситуации, её анализ, поиск приоритетов, возможностей изменения и развития. Процесс консультирования в этом случае превращается в совместное размышление, а основная задача и функция консультанта – выслушать клиента и помочь ему (самому) понять причины его затруднений и сложностей.

2. Проектное консультирование, включающее поиск и построение возможной программы (проекта) преобразования сложившейся ситуации, её гармонизации и улучшения. Это консультация – программирование, консультант, соответственно, проектировщик, специалист. Примером такой консультации является консультация адвоката, выстраивающего вместе с клиентом оптимальную тактику поведения на судебном заседании.

3. Технологическое консультирование, предполагающее поиск оптимальной последовательности действий для решения конкретной проблемы или задачи. Это консультация – рекомендация, где консультант – это человек, обладающий необходимыми знаниями и необходимым опытом. Именно такую консультацию получит у педагога родитель, столкнувшийся с необходимостью гармонизации отношений со своим ребёнком.

4. Прогностическое консультирование, представляющее собой построение идеальной модели возможного, вероятного состояния конкретной ситуации при сохранении или отсутствии каких-либо тенденций. Это консультация – предвидение, где консультант – это человек, который способен подняться над ситуацией, и её нынешним состоянием, способный увидеть скрытые в ней возможности развития, как позитивного, так и негативного характера. В таком случае появляется возможность вскрыть имеющиеся у клиента перспективы и выработать на этом основании определённую программу действий [28]

Многообразие видов социального консультирования позволяет, тем не менее, говорить о существовании ряда универсальных его характеристик. Одной из них является то, что, будучи методом оказания социальной помощи, видом социальных услуг, социальное консультирование независимо от своей видовой принадлежности оказывается на добровольной основе тому, кто в этой услуге нуждается. [26] В этом реализуются важные принципы социальной работы как вида профессиональной деятельности – уважение к личности человека, его правам, неприкосновенности частной жизни. Человек, столкнувшийся с какой-либо проблемой и не имеющий возможности решить её самостоятельно, может осознать и обозначить зону собственных затруднений, но, как правило, не представляет, что именно и каким путём необходимо изменить, чтобы проблема была решена. Следовательно, он не может точно указать какая именно помощь или услуга ему необходима для преодоления возникшего затруднения. В такой ситуации консультант и приходит на помощь, реализуя на практике вышеназванные виды социального консультирования. В процессе консультирования для построения адекватных профессиональных действий и коммуникаций на передний план выходят ценностные и этические аспекты. Ещё одной универсальной характеристикой социального консультирования являются его принципы.

Даже краткое рассмотрение основных видов социального консультирования позволяет с высокой степенью достоверности предположить, что в процессе своей профессиональной деятельности консультанту приходится, во-первых, быть достаточно компетентным по целому ряду социальных и личностных проблем, во-вторых, доверительно общаться с клиентом, в-третьих, брать на себя определённую ответственность за решение его проблемы. В процессе консультирования для построения адекватных профессиональных действий и коммуникаций на передний план выходят ценностные и этические аспекты.

Для того чтобы быть достаточно эффективной и результативной, такая деятельность должна опираться на следующие группы принципов: принципы организации социального консультирования и принципы его осуществления. [36]

Каждая из этих групп, включает строго определённые элементы. Рассмотрим их более подробно.

1. Принципы организации социального консультирования.

1.1 Принцип анализа подтекста, предполагающий наличие у консультанта способности и умения различать в запросе и словах клиента несколько «слоёв», своеобразное умение «читать между строк». Это позволяет специалисту, не перебивая и не напрягая излишними вопросами человека, понять, в чём состоит суть его проблемы или затруднения.

1.2. Принцип отказа от конкретных рекомендаций, направленный на то, чтобы исключить навязывание клиенту какого-либо одного способа поведения и деятельности. Консультант должен предложить некоторый определённый спектр возможностей. Выбор из предложенного – прерогатива клиента и только его.

1.3. Принцип системности, позволяющий консультанту при работе с клиентом выделить своеобразную «единицу анализа обсуждаемой проблемы»: семья, определённые цели и потребности клиента, особенности его личности и т.п. Это позволяет определить основу формирования проблемы, с которой столкнулся человек и возможные пути её решения.

1.4. Принцип уважения личности клиента, направленный на пресечение любых попыток консультанта «перевоспитать» или «переделать» клиента в соответствии с собственными представлениями о человеке в целом, его свойствах и качествах.

2. Принципы осуществления социального консультирования

2.1. Принцип компетентности и профессионализма, предполагающий наличие у консультанта необходимых знаний, умений и навыков, которые он предоставляет в распоряжение клиента. Личные интересы консультанта при этом должны быть подчинены интересам клиента.

2.2. Принцип доверительности и сотрудничества, реализация которого на практике позволяет создать атмосферу взаимного доверия между консультантом и клиентом. В таких условиях возможность решения проблемы клиента становится более реальной. Кроме того, атмосфера доверия и доверительности является залогом того, что при возникновении подобных проблем и затруднений в будущем, клиент вновь обратится за помощью к консультанту.

2.3. Принцип конфиденциальности, гарантирующий, что полученная консультантом в процессе консультации информация о клиенте не будет распространена и обнародована без согласия и разрешения последнего. Нарушение этого принципа является для консультанта недопустимым превышением своих полномочий.

2.4. Принцип результативности, направленный на то, чтобы усилия консультанта либо помогли клиенту решить возникшую у него проблему, либо создали для этого необходимые условия. При этом ведущая роль в оценке результативности работы консультанта принадлежит клиенту. [39]

Рассмотренные выше виды социального консультирования, принципы его организации и осуществления позволяют рассматривать процесс консультирования как направление социоинженерной деятельности, объектом которой выступает система ценностей, норм и установок человека или группы.

Важнейшая задача консультанта состоит в том, чтобы способствовать преобразованию внутреннего мира клиента на основе переосмысления им своих жизненных ценностей. Подобный процесс получил в теории и практике социальной работы название аксикреация.

В дословном переводе на русский язык этот термин означает «создание, творение ценностей». Более строгое определение этого понятия звучит следующим образом. Аксикреация – это процесс порождения, формирования и закрепления у человека или группы новых ценностей, а также регенерация, переосмысление и принятие прежних переосмысленных ценностей. [11]

Изменение ценностных структур происходит в результате длительного и систематического общения клиента с консультантом, в процессе реализации разнообразных видов консультирования.

Длительность этого процесса позволяет выделить последовательный ряд этапов социального консультирования, каждый из которых направлен на решение определённых задач и достижения определённых целей.

1. Анализ проблемы, задача которого состоит в том, чтобы клиент мог «взглянуть на себя со стороны». Подобный взгляд позволяет понять, что многие затруднения связаны не столько с объективными трудностями и обстоятельствами, сколько с субъективными установками, стремлениями, целями и идеалами человека.

2. Постановка проблемы, при которой происходит непосредственное воздействие на систему ценностей клиента с целью её изменения. Именно здесь, собственно, и начинается процесс аксикреации и личностной реинтеграции, т.е. восстановление связей между субъектом и окружающим его миром. Успешным и результативным подобное воздействие станет тогда, когда последовательно будут решены важнейшие задачи процесса аксикреации, а именно:

- «разблокирование» предыдущей системы ценностей, т.е. её пересмотр и переоценка, в ходе которых свойственные человеку ценностно-нормативные структуры подвергаются сомнению, становятся менее прочными, в результате чего создаётся пространство для формирования новой системы ценностей, норм и установок;

- «изменение» существующей системы ценностей, когда человек получает возможность апробировать новые, не свойственные ему ранее ценности и нормы; при этом, он может попытаться идентифицировать себя с теми субъектами, для которых эти нормы и ценности являются привычными, оценив, таким образом, их достоинства и недостатки;

- «заблокирование» новой ценностно-нормативной системы, т.е., окончательное принятие человеком новых ценностей, норм и установок, которые становятся неотъемлемым элементом его личности.

3. Формулировка целей, на котором человек, при поддержке и помощи консультанта, получает возможность поставить перед собой новые цели в соответствии с новой системой ценностей, выработанных на предыдущем этапе.

4. Выработка решений, на котором в ходе совместной с консультантом деятельности человек имеет возможность выработать определённый диапазон возможных решений и при их практической реализации становится возможным достижение им новых жизненных целей.

5. Реализация решения, на котором осуществляется процесс выбора и реализации человеком какого-либо из принятых ранее решений по достижению новых целей. [28]

Последние, как и новые мотивы деятельности человека становятся основой для его последующей жизнедеятельности, выполнения им новой системы социальных ролей и приобретения новых социальных позиций и статусов.

Необходимо помнить, что для решения всего комплекса задач требуется время, в течение которого человек нуждается в поддержке, поощрении и необходимой помощи.

Развитие в обществе системы органов и учреждений, осуществляющих профессиональную деятельность в сфере социального консультирования, укоренение в общественном и массовом сознании представлений об эффективности подобной помощи, развитие системы подготовки соответствующих специалистов позволит в будущем значительно повысить уровень социальной защищённости как общества в целом, так и каждого отдельного человека.

Специфика социальной работы заключаетСЯ в том, что при решении стоящих перед ней проблем она прямо или косвенно затрагивает все формы и виды общественных отношений и деятельности людей, все стороны общества. Выявление и решение этих проблем осуществляется посредством установления и поддержания контактов с представителями государственных служб, общественных организаций и объединений, гражданами и человеком, нуждающимися в помощи. С каждым годом все больше и больше увеличивается может быть лучше РАСШИРЯЕТСЯ?«объект» социальной работы. Это обуславливается, прежде всего, тенденцией роста различных категорий населения, нуждающихся в профессиональной социальной помощи и поддержке. Это, в свою очередь, связано с рядом социальных факторов, которые формируют понятие о «трудной жизненной ситуации». И здесь на помощь приходят специалисты, которые могут оказать содействие или решить проблему, в зависимости от социального заказа. В связи с этим, особую актуальность приобретает в последнее время решение проблемы по средствам социального консультирования - квалифицированный совет или рекомендация.

Социально-консультативная помощь населению представляет собой наиболее широкую социально-профилактическую деятельность. Она направлена на адаптацию проблемных социальных групп в обществе, ослабление социальной напряжённости, создание благоприятных отношений в семье, а также на обеспечение взаимодействия личности, семьи, общества и государства. Социально-консультативная помощь гражданам семьям ориентирована на их психологическую поддержку, активизацию усилий в решении собственных проблем. [22]

Консультативная помощь,оказываемая в качестве профилактической меры, представляет собой проводимые консультации специалистов по социально-правовым, медико-социальным, психолого-социальным вопросам, вопросам социального обеспечения и обслуживания, получения законных льгот и преимуществ.

Социально-консультативная помощь включает в качестве одного из направлений деятельности специалистов выполнение ими роли посредников между заявителями и государственными организациями, а также между государственными организациями и общественными объединениями, представляющими интересы населения. [22]

**1.2 Социальные институты для решения социальных проблем**

Согласно С.С. Фролову социальный институт – это организованная система связей и социальных норм, которая объединяет значимые общественные ценности и процедуры, удовлетворяющие основным потребностям общества. [41]

По мнению М.С. Комарова, социальные институты представляют собой ценностно-нормативные комплексы, посредством которых направляются и контролируются действия людей в жизненно важных сферах – экономике, политике, культуре, семье и др. [18]

М. Вебер понимал под социальными институтами сообщества*,* где одним из факторов, определяющих поведение, является наличие рациональных установлений и аппарата принуждения. Им же описано возникновение новых социальных институтов. Он считал, что оно обычно происходит не через взаимную договоренность участников будущих действий, а посхеме, когда определенные лица прокламируют некоторые установления в качестве обязательных, и лица, связанные с институтом (или подчиненные ему) покоряются этому, ориентируясь в своих действиях на указанные установления. [7]

Социальный институт представляет собой:

* ролевую систему, в которую включаются также нормы и статусы;
* совокупность обычаев, традиций и правил поведения;
* формальную и неформальную организацию;
* совокупность норм и учреждений, регулирующих определенную сферу общественных отношений;
* обособленный комплекс социальных действий. [19]

Социальные институты появляются в обществе как крупные непланируемые продукты социальной жизни. Как же это происходит? Люди в социальных группах пытаются реализовать свои потребности сообща и ищут для этого различные способы. [13] В ходе общественной практики они находят некоторые приемлемые образцы, шаблоны поведения, которые постепенно через повторение и оценку превращают в стандартизированные обычаи и привычки. [32]

Т. Парсонс определял социальные институты как нормативные модели, представляющие собой систему стандартизированных ожиданий, основанную на общепринятом в данном обществе нравственном чувстве, и при этом не утопические, а такие, которым могли бы следовать широкие слои людей. [25]

По мнению С.П. Ячменева, в последнее время имеют место попытки пересмотра понятия социального института и даже предложения отказаться от него в пользу концепции социального действия. [45]

По П. Бурдье сущность социального института состоит в поле взаимодополняющих и противоположных сил различных интересов и габитусов, постоянно определяющих и переопределяющих реальность предвиденных и непредвиденных социальных взаимодействий, а сам процесс институциализации выступает как аккумулирование всей совокупности исторических приобретений, несущих отпечаток своего производства и стремящихся породить условия собственного воспроизводства*.* [5,6]

Первой и важнейшей миссией социальных институтов является удовлетворение важнейших жизненных потребностей общества, т.е. того, без чего общество не может существовать как тАковое. Действительно, если мы хотим понять, в чем суть функции того или иного института, мы должны прямо связать ее с удовлетворение потребностей. Одним из первых указал на эту связь Э. Дюргейм: «Спрашивать, какова функция разделения труда, это значит исследовать, какой потребностью она соответствует». [14]

Спустя некоторое время эти шаблоны и образцы поведения поддерживаются общественным мнением, принимаются и узакониваются. На этой основе разрабатывается система санкций. Время от времени члены общества или социальной группы могут собирать, систематизировать и давать легальное подтверждение этим практическим навыкам и образцам, в результате чего институты изменяются и развиваются. [23]

Исходя из этого, институционализация представляет собой процесс определения и закрепления социальных норм, правил, статусов и ролей, приведение их в систему, которая способна действовать в направлении удовлетворения некоторой общественной потребности.

Институционализация - это замена спонтанного и экспериментального поведения на предсказуемое поведение, которое ожидается, моделируется, регулируется. Так, прединституциональная фаза общественного движения характерна спонтанными протестами и выступлениями, беспорядочным поведением. Появляются на короткий срок, а затем смещаются лидеры движения; их появление зависит в основном от энергичных призывов. [33]

При появлении институциональных моментов в общественном движении начинается формирование определенных правил и норм поведения, разделяемых большинством его последователей. Назначается место сбора или митинга, определяется четкий регламент выступлений; каждому участнику даются инструкции, как нужно себя вести в той или иной ситуации. Эти нормы и правила постепенно принимаются и становятся само собой разумеющимися. Одновременно начинает складываться система социальных статусов и ролей. Появляются устойчивые лидеры, которые оформляются официально, согласно принятому порядку (например, выбираются или назначаются). Кроме того, каждый участник движения обладает определенным статусом и выполняет соответствующую роль: он может быть членом организационного актива, находиться в составе групп поддержки лидера, быть агитатором или идеологом и т.д. Возбуждение постепенно ослабляется под воздействием определенных норм, и поведение каждого участника становится стандартизованным и предсказуемым. Появляются предпосылки для организованных совместных действий. В итоге общественное движение в большей или меньшей степени институционализируется. [4]

Итак, институт - это своеобразная форма человеческой деятельности, основанной на четко разработанной идеологии, системе правил и норм, а также развитом социальном контроле за их исполнением. Институциональная деятельность осуществляется людьми, организованными в группы или ассоциации, где проведено разделение на статусы и роли в соответствии с потребностями данной социальной группы или общества в целом. Институты, таким образом, поддерживают социальные структуры и порядок в обществе. [32]

Социальная защита – составная часть социальной политики современных государств. Исходит это из аксиомы, что государство есть не только развитый социальный институт власти, но и форма существования общества. [22]

Социальная защита представляет собой три вида деятельности:

*-*социальное обеспечение *–* регулярная передача денежных и материальных средств определенным категориям населения, которые не могут себя обеспечивать. Этот вид поддержки не имеет профилактической направленности и поглощает наибольшую часть ресурсов, направляемых на социальную защиту;

-социальное обслуживание *–* поддерживающие действия услуги, оказываемые клиентам социальных служб. Ресурсы затрачиваются на предметы услуг и содержание социальных служб;

-социальная работа – совместные действия специалиста и клиентов, направленные на активизацию их социальных возможностей и обретение ими самоподдержки. Эти действия имеют целью предупреждение распада общества. [22]

Институт социальной работы, являясь одним из социальных институтов гражданского общества, выполняет важнейшую функцию, функцию посредничества.

Социально-профилактическая работа по своему характеру представляет собой макросоциальную работу с населением, объединённым в первичные социальные группы (семья, район, город и т.п.) или во вторичные группы по склонностям. Поскольку не представляется возможным средствами социальной работы заниматься социальной профилактикой со всем населением определённой локальной территории как с социальным сообществом (городской общиной), общую профилактическую функцию, как правило, выполняют средства массовой информации. [22]

Одной из форм социальной работы является Общественная приемная СМИ по содействию в решении социальных проблем населения мегаполиса.

Тут лучше как-то по-другому перейти от социальной работы как формы социального обслуживания к общественной применой. Возможно, так: Социальная работа, являясь социальным институтом социального обслуживания, в свою очередь инициировала (способствовала возникновению) иных социальных институтов, одним из которых является общественная приемная. Общественные приемные возникали начиная с…годов Их инициаторами становились известные политические деятели. политические партии блоки, которые использовали этот институт для политической борьбы в рамках предвыборной кампании и получения объективной обратной связи с целью формирования предвыборных программ. В последние годы получили общественные приёмные общественных объединений и средств массовой информации, ставящие себе иные, неполитические цели.

Общественная приемная, как и любой социальный институт, возникающий на естественную общественную потребность, необходима для того, чтобы помогать людям, попавшим в тяжелую жизненную ситуацию и анализировать существующие на сегодняшний день проблемы населения в таком крупном мегаполисе, как Санкт-Петербург.

Создание Общественной приемной продиктовано несколькими причинами:

1. В средства массовой информации (СМИ) поступало и продолжает поступать немало обращений читателей и слушателей, связанных с самыми разными проблемами их жизни, начиная от ЖКХ, заканчивая уплотнительной застройкой или милицейским произволом. Но влияние средств массовой информации на власть, на систему управления практически утрачено. Письма читателей, опубликованные в газетах, сейчас не имеют такого резонанса, как раньше. Чисто коммерческим изданиям работа в этом направлении вообще не выгодна, так как это слабо связано с их продажами. А общественно-политические газеты в большинстве своем не имеют материальных возможностей содержать нормальные отделы работы с читателем.

2. Одной из главных преимуществ Общественной приемной в том, что обращения людей не остаются без ответа – как со стороны прессы, так и тех, от кого зависит решение их проблем.

3. Главная цель Общественной приемной – помочь жителям такого крупного мегаполиса, как Санкт-Петербург преодолеть такие негативные явления в структурах власти, как бездеятельность, волокиту и равнодушие чиновников. [8]

**ГЛАВА 2. ИССЛЕДОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБЩЕСТВЕННОЙ ПРИЕМНОЙ**

**2.1 Принципы функционирования Общественной приемной**

Общественная приемная Балтийской медиа-группы – объединение журналистов, социальных работников, юристов, социологов, – преследует понятные и благородные цели – помочь горожанам в решении проблем, с которыми они сталкиваются в повседневной жизни и которые блокируются из-за равнодушия, бюрократизма, волокиты, чиновников и исполнителей на местах. [8] Диапазон обращений в Общественную приемную широк: от протечек, изношенных коммуникаций, неработающих лифтов, изъянов в благоустройстве дворовых территорий до защиты прав граждан при незаконных увольнениях и несчастных случаях. Общественная приемная доводит информацию жителей о поднимаемых ими личных и общественно значимых вопросах до тех, от кого зависит их разрешение: до чиновников и руководителей всех уровней, и главное – добивается от них принятия конкретных мер по обращениям граждан, вплоть до подготовки необходимых документов для судебных процессов в судах всех уровней. И все это под контролем средств массовой информации, с которыми у Общественной приемной сложились тесные рабочие отношения. Проблемные корреспонденции, журналистские расследования по «острым сигналам» петербуржцев, поступившим из Общественной приемной, постоянно публикуются в газетах « Невское время», «Вечерний Петербург», «Смена», в эфире телеканала «100 ТВ» и «Радио Балтика», на сайте «БалтИнфо». Непредвзятость, гласность, прозрачность при сопровождении проблемных ситуаций вынуждает власть предержащих быстрее реагировать на критику и эффективнее решать вопросы граждан. Таким образом, на практике действует модель построения гражданского общества, основанная на активной жизненной позиции горожан при общественном контроле. [8]

Таким образом, миссия Общественной приемной состоит в информационном обеспечении средств массовой информации, защите прав и законных интересов граждан и организаций законными способами и информировании населения мегаполиса по значимым проблемам.

В соответствии с законом Общественная приемная обладает следующими правами, которыми активно пользуется:

* Запрашивать у редакции средств массовой информации необходимые для работы сведения;
* Обращаться с письменными и устными запросами в государственные органы, органы местного самоуправления, организации, а также к их должностным лицам по вопросам, связанным с защитой прав и законных интересов граждан и организаций;
* Представлять интересы граждан и организаций в государственных органах, органах местного самоуправления, организациях, в судебных и правоохранительных органах;
* Присутствовать на совещаниях в редакциях СМИ при решении проблем, связанных с публикацией собранных и переданных Общественной приемной материалов в редакцию СМИ. [8]

Общественная приемная работает с августа 2005 года, ее работа охватывает все районы Петербурга. Общественная приемная находится в Санкт-Петербурге по адресу: Каменноостровский проспект, д. 67.

В начале наибольшее число обращений было связано с недостатками в работе ЖКХ. Жилищно-коммунальные проблемы решать, с одной стороны – сложнее всего (из-за крайней запущенности этой системы), с другой стороны – проще (т.к. есть конкретные адреса и исполнители).

В печатных изданиях под рубрикой «Общественная приемная» появляются публикации, которые часто становятся предметом рассмотрения в городских комитетах, в районных администрациях.

Сложнее всего преодолеть властные барьеры местного уровня. Именно там встречается больше всего волокиты и равнодушия. Для сотрудников Общественной приемной важно:

-заставить исполнителей в самых разных службах города работать для людей по-настоящему действенно и оперативно;

-наладить устойчивую обратную связь со всеми, кто обращается в Общественную приемную;

-усилить давление на нерадивых чиновников и других представителей административного аппарата;

-повысить гласность работы приемной;

-повысить общественную активность горожан. [8]

На начальном этапе работы было очень важно, чтобы общественная приемная не превратилась в некий филиал горячей линии по коммунальным проблемам. Поэтому сотрудники Общественной приемной интересуются мнением горожан в гораздо более широком плане, спрашивают, что они думают о других проблемах, существующих в нашем городе.

На настоящее время история работы Общественной приемной насчитывает больше 4 лет, и поэтому представляется весьма важным изучить и проанализировать итоги этой работы.

**Цель** исследования – изучить деятельность Общественной приемной Балтийской медиа-группы, как социального института по решению социальных проблем населения мегаполиса.

**Задачи** исследования:

-рассмотреть правовые основы функционирования, цели и задачи Общественной приемной;

-проанализировать деятельность Общественной приемной с 2005 по 2009 год;

-дать экспертные оценки взаимодействия Общественной приемной с органами государственной власти и СМИ.

**Объект исследования** – Общественная приемная Балтийской медиа-группы.

**Предмет исследования** – деятельность Общественной приемной Балтийской медиа-группы по решению социальных проблем населения мегаполиса.

**Гипотеза**: Общественная приемная является действующим социальным институтом, позволяющим гражданам эффективно решать социальные проблемы, а органам власти и общественным структурам выявить социальные проблемы населения.

Одним из методов исследования при изучении деятельности Общественной приемной является **метод анализа документов.** Анализ документов — это совокупность методических приемов и процедур, применяемых для извлечения из документальных источников информации при изучении социальных процессов и явлений в целях решения определённых исследовательских задач. Практически любое конкретное социальное исследование должно начинаться с анализа существующих по исследуемой проблеме документов.

Традиционный анализ документов представляет собой совокупность определённых логических построений, направленных на раскрытие основного содержания изучаемого материала.

Традиционный анализ документа представляет собой самостоятельный, творческий процесс, который зависит от: содержания, направленности самого документа; условий, целей и задач проводимого исследования; квалификации, богатства опыта и творческой интуиции исследователя.

Наряду с традиционным методом используется формализованный метод анализа документов на основе перевода качественной информации в количественные показатели либо целенаправленного отбора сведений по специальному перечню или за определенный период времени. Этот метод называется контент-анализом. [22]

Анализ документов отличается от других методов исследований тем, что оперирует уже готовой информацией, во всех же иных методах эту информацию приходится добывать специально. Кроме того, объект исследования в этом методе опосредован, замещен документом. Самой большой проблемой этого метода является отсутствие уверенности в достоверности документа и содержащейся в нем информации. Проблема достоверности документальной информации обусловлена также и типом документа. В целом информация, содержащаяся в официальных документах по сравнению с содержащейся в личных более достоверна, что можно сказать и о первичных документах по сравнению с вторичными. Максимальной достоверностью обладают документы, подвергшиеся специальному контролю, например финансовому, юридическому и другим видам контроля.

Официальные документы – это документы, исходящие не от одного лица, а от того или иного учреждения. Наиболее важная проблема при анализе официальных документов состоит также в определении степени доверия к этим документам. То, что они носят официальный характер, еще не является никоим образом условием объективности содержащейся в них информации. [44]

Методы анализа документов чрезвычайно многообразны и непрерывно пополняются и совершенствуются.

Так же в исследовании используется **метод включенного наблюдения**. Включенное наблюдение представляет собой процесс, при котором наблюдатель находится в реальных деловых или неформальных отношениях с людьми, за которыми он наблюдает и которых он оценивает. Задача исследователя, ведущего включенное наблюдение, – показать, как социальное действие в одном мире может быть понято (осмыслено) с точки зрения другого мира.

Включенное наблюдение является техникой полевого исследования, используемой для сбора качественных данных и достижения более глубокого понимания мотиваций и отношений людей. Включенное наблюдение зовется так потому, что наблюдатель преднамеренно включается (внедряется) в изучаемый объект, принимает участие в происходящих в нем процессах. Находясь в поле, исследователь, занимающийся включенным наблюдением, визуально наблюдает, слушает, задает вопросы и ведет подробные полевые записи. Данный вид наблюдения является особенно существенным для сравнения действий информантов с сообщаемой ими вербальной информацией – ведь часто под воздействием конкретных обстоятельств люди поступают не так, как они говорят или как намеревались поступить изначально. Исследователь, занимающийся включенным наблюдением, сам является участником событий, пусть даже в течение короткого времени, и таким образом, путем простого наблюдения, может непосредственно фиксировать реакцию информаторов в ходе интервью и выявить реальные механизмы деятельности, стоящие за официальной структурой организации.

Расхождение между тем, что люди говорят и тем, что они делают, может значительно повлиять на планирование развития проекта или организации. Однако чем дольше продолжается включенное наблюдение, тем большие возможности получает исследователь для установления прочных связей с людьми, завоевания их доверия, а также понимания всего комплекса их воззрений, опыта, мотиваций, стоящих за описанным в документах и действительным поведением.

Наблюдатель может выступать в ролях, различающихся по степени закрытости-открытости исследователя для респондентов:

* Полный участник – цели и статус исследователя остаются неизвестными для информантов, а поэтому такую ситуацию можно назвать ситуацией скрытого наблюдения. Сам исследователь в таком случае является участником исследуемой социальной общности.
* Неполный участник – цели и статус исследователя остаются неизвестными для респондентов, но сам исследователь не вовлечен в ситуацию, наблюдает ее со стороны.
* Полный наблюдатель – респонденты осведомлены о целях и статусе исследователя, исследователь не принимает участия в ситуации или действии, наблюдая со стороны.

Включенное наблюдение может служить дополнительным инструментом исследования в ходе любой проектной фазы, поскольку исследования, оживленные таким образом, могут позволить получить «интерпретации культуры», которые способствуют расширению общественного участия в процессе планирования, реализации, мониторинга и оценки. [44]

Кроме того, в рамках исследования деятельности Общественной приемной было проведено исследование взаимодействия Общественной приемной с органами государственной власти и СМИ. Методом данного исследования выступил **экспертный опрос**. Экспертным опросом называется разновидность опроса, в ходе которого респондентами являются эксперты – компетентные лица, имеющие глубокие знания о предмете исследования и являющиеся специалистами в одной из областей исследования. Этот вид опроса используется при оценке эффективности практической социальной работы. Общим процессом опроса руководят подготовленные специалисты, работающие исключительно в этой области макросоциальной работы. Они организуют процедуру оценки и готовят анкеты-опросники.

Эксперты, как правило, работают в группе. Основными требованиями к организации их работы являются тщательный подбор участников группы, создание оптимальных условий для ее работы, предварительная оценка надежности и точности используемой информации, принятие мер для сохранения информации без изменения, учет факторов влияния на суждение экспертов.

Виды экспертного опроса:

очный опрос – мозговая атака, используемая при необходимости качественно новых идей при создании социальных программ; традиционная дискуссия – высказывание различных точек зрения; отнесенная оценка – цикл дискуссий с выявлением разногласий и выработке мнений;

заочный опрос – одноразовое анкетирование; многоразовое анкетирование. [22]

Для решения социальной или личностной проблемы человек часто вынужден прибегнуть к помощи специалиста. Подобного рода потребность создаёт возможность для организации и осуществления социального консультирования как вида социальной помощи и как разновидности профессиональной деятельности социальных работников и других специалистов.

Ведущей технологией в работе Общественной приемной является социальное консультирование. В настоящее время в теории и практике социальной работы существуют два основных взаимодополняющих друг друга подхода к определению сущности консультирования: функциональный и профессиональный.

При первом подходе консультирование понимается как метод, обеспечивающий клиента практическими советами и помощью, но сам консультант не отвечает за её решение. При таком подходе консультант выступает как посредник в решении какой-либо задачи или проблемы.

При профессиональном подходе консультирование рассматривается как особая профессиональная служба, оказывающая услуги гражданам и организациям с помощью специально обученных и квалифицированных лиц, помогающим выявить социальные проблемы клиента, проанализировать их, дать рекомендации по их решению и содействовать, при необходимости, выполнению принятых решений и полученных рекомендаций.

Реализация процесса социального консультирования на практике требует дифференцированного подхода к этому виду деятельности, что проявляется в существовании различных его видов. [20]

Одним из таких видов является общественная приемная средств массовой информации.

Главное отличие Общественной приемной Балтийской медиа-группы (БМГ) от общественных приёмных различных политических партий состоит в том, что обратится в Общественную приемную БМГ, может любой человек, попавший в тяжелую жизненную ситуацию. При этом сбор пакета документов по существующей проблеме не является обязательным условием при обращений. Специалисты расскажут о путях решения данной проблемы, расскажут с чего необходимо начать работу, и какого плана действий придерживаться. []

В Санкт-Петербурге есть и другие Общественные приемные, которые носят, помимо социального, политический характер, это общественные приемные партии Единая России и партии Справедливая Россия.

Общественная приемная формируется в составе руководителя, заместителя руководителя, юриста, социолога, редакторов по приему и отработке обращений.

**2.3 Анализ деятельности Общественной приемной за четыре года**

Общественная приемная является структурным подразделением некоммерческой организации «Фонд развития и поддержки средств массовой информации» (НО «ФРП СМИ»).

Общественная приемная в своей деятельности руководствуется:

* Конституцией РФ;
* Гражданским кодексом РФ;
* Федеральным законом РФ от 27 декабря 1991 года № 2124-1 «О средствах массовой информации» (с изменениями от 13.01.95, 06.06.95, 19.07.95, 27.12.95, 02.03.98, 20.06.00, 05.08.00, 04.08.01, 21.03.02, 25.07.02, 04.07.03, 08.12.03, 29.06.04, 22.08.04, 02.11.04, 21.07.05); [1]
* Федеральным законом РФ от 29 июля 2004 года № 98-ФЗ «О коммерческой тайне» (с изменениями от 02.02.06); [2]
* Федеральным законом РФ от 20 февраля 1995 года № 24-ФЗ «Об информации, информатизации и защите информации» (с изменениями от 10.01.03); [3]
* Уставом НО «ФРП СМИ», локальными правовыми актами НО «ФРП СМИ»; [8]
* Другими федеральными законами, указами и распоряжениями Президента РФ,постановлениями и распоряжениями Правительства РФ, международными договорами РФ, нормативными правовыми актами федеральных органов исполнительной власти, нормативными актами города федерального значения Санкт-Петербург.

ЦельюОбщественной приёмной, как структурного подразделения некоммерческой организации «Фонд развития и поддержки средств массовой информации» (НО «ФРПСМИ»), является оказание помощи гражданам и организациям, а также оказание поддержки средствам массовой информации, для оперативного и квалифицированного рассмотрения писем, заявлений и устных обращений граждан и организаций. В соответствии с целью, Общественная приёмная решает в своей повседневной деятельности следующие задачи:

1. Оказание социально-консультативной помощи гражданам по вопросам зашиты их прав и законных интересов.

2. Проверка достоверности сообщаемых гражданами и организациями фактов.

3. Оказание поддержки средствам массовой информации через их информационное обеспечение, осуществляемое посредством сбора, фиксации, анализа и обобщения общественно значимых фактов, полученных от граждан и организаций, для последующей передача в СМИ с целью публикации.

4. Соблюдение конфиденциальности при получении от граждан или организаций сведений при условии, если получение такой информации было обусловлено не разглашением либо источника получения такой информации, либо самой информации.

5. Представление интересов граждан в органах государственной власти, органах местного самоуправления, организациях всех организационно-правовых форм деятельности, судебных и правоохранительных органах и иных организациях.

6. Оказание содействия гражданам в оформлении документов социально-правового характера.

7. Направление запросов в государственные органы власти, органы местного самоуправления, иные организации для получения информации о деятельности этих органов и организаций, либо для разрешения ими конфликтной ситуации, указанной в заявлениях, обращениях, жалобах граждан и организаций, а также с целью информирования адресатов о нарушении прав и законных интересов граждан и организаций или проблемных ситуациях общественной значимости.

8. Взаимодействие с государственными органами власти, органами местного самоуправления, иными организациями с целью совместного реагирования на заявления граждан, организаций или ситуации общественной значимости (проведение круглых столов, пресс-конференций, и т. д.).

9. Составление рекомендаций для всех заинтересованных сторон по работе с обращениями граждан и организаций. [8]

В Общественную приемную БМГ может обратиться любой человек попавший в тяжелую жизненную ситуацию. Специалисты Общественной приемной работают как с письменными, так и с устными обращениями граждан, кроме того, можно прийти на личный прием.

Специфика нашего дипломного исследования определяет необходимость анализа, в первую очередь, официальных документов, как определяющих работу Общественной приемной, так и затрагивающих коммуникацию ОП с государственными инстанциями.

Так как каждое обращение в Общественную приемную фиксируется, причем в электронную базу заносятся не только данные заявителя, но и все действия сотрудников Общественной приемной по отработке обращения, его дальнейшая судьба и принятые меры, то такой анализ позволяет распространить полученные данные на все население мегаполиса, что отвечает задачам нашей дипломной работы.

Всего за период с 1 августа 2005 года по 31 июля 2009 года в Общественную приемную поступило 22727 обращений, более 30% из них – повторные обращения граждан. [8]

Все обращения в Общественную приемную были разделены на 11 рубрик (таблица 1):

Таблица 1

Обращения граждан в общественную приемную СМИ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Рубрика | % | Кол-во обращений |
| 1. | Проблемы ЖКХ | 35,7 | 8120 |
| 2. | Правовая система | 29,5 | 6713 |
| 3. | Права потребителей | 11,5 | 2619 |
| 4. | Благоустройство города | 4,9 | 1096 |
| 5. | Социальная защита и ПФ | 4,7 | 1074 |
| 6. | Проблемы здравоохранения | 3,9 | 880 |
| 7. | Проблемы транспортного сообщения | 2,5 | 578 |
| 8. | Городские программы | 1,5 | 348 |
| 9. | Вопросы безопасности  | 1,3 | 276 |
| 10. | Проблемы уплотнительной застройки | 0,7 | 161 |
| 11. | Прочее | 3,8 | 862 |
|  | Всего | 100 | 22727 |

За четыре года работы в Общественную приемную обратилось почти двадцать три тысячи человек, что сравнимо с численностью населения российского районного центра. При этом среднее количество заявлений составляет 473 обращения в месяц, по годам эти обращения распределились следующим образом (таблица 2):

Таблица 2

Количество обращений граждан (2005 – 2009 гг.)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №  | Год | Даты | Кол-во обращений | % |
| 1. | 2005  | 01.08.05 – 31.12.05 | 1970 | 8,7 |
| 2. | 2006  | 01.01.06 – 31.12.06 | 7289 | 32,1 |
| 3. | 2007  | 01.01.07 – 31.12.07 | 5866 | 25,8 |
| 4. | 2008  | 01.01.08 – 31.12.08 | 5120 | 22,5 |
| 5. | 2009  | 01.01.09 – 31.07.09  | 2482 | 10,9 |
| Всего | 01.08.05 – 31.07.09 | 22727 | 100 |

Изначально перед Общественной приемной не стояла задача четкого разделения обращений по рубрикам, но через несколько месяцев работы вырисовывалась четкая структура и иерархия тематик, с преобладанием жилищно-коммунальной сферы, правовой системы и прав потребителей. По итогам четырех лет можно констатировать, что эти три темы берут на себя более 3/4 от всех обращений (76,7 %). [8]

Интересна динамика количества обращений по двум самым популярным тематикам, берущим на себя почти две трети всех заявок (65,2 %), – «Проблемы жилищно-коммунального хозяйства» и «Правовая система», которую удобнее всего представить в виде таблицы 3:

Таблица 3

Проблемы жилищно-коммунального хозяйства и Правовая система

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Тематика | Обращения, Кол-во / % |
|  | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 |
| 1. | ЖКХ | 1033/52,5 | 3512/48,1 | 1706/29,1 | 1460/28,5 | 409/16,5 |
| 2. | Правовая система | 322/16,3 | 1216/16,7 | 2080/35,5 | 2097/40,9 | 998/40,3 |

Из представленных данных видно, что, если в первые годы работы Общественной приемной проблемы жилищно-коммунального хозяйства были на первом плане, то, начиная с 2007 года, правовая тематика вышла на чистое первое место, и на данный момент занимает около половины от всех поступающих в Общественную приемную обращений. Рассмотрим основные тематики подробнее.

Всего за период с 01.08.05 по 31.07.09 в Общественную приемную поступило 22727 жалоб и обращений, более 30 % из них – повторные заявления граждан. По проблемам жилищно-коммунального хозяйства в ОП поступило 8120 заявок из всех 18 районов города, а также Ленинградской области, что составляет более трети (35,7 %) от всех заявлений (приложение 1). [8]

Необходимо отметить, что анализ обращений в Общественную приемную не отражает данные о состоянии дел в жилищно-коммунальной сфере по городу в целом, а выявляет наиболее узкие места в работе чиновников этой сферы на местах с заявлениями жителей, т.к. люди обращаются к нам только тогда, когда ресурс коммуникации между обратившимся и конкретным ЖЭС или ЖКС по конкретной проблеме исчерпан.

По количеству жалоб на работу жилищно-коммунальных служб все районы города можно разделить на четыре группы. В первую группу, с числом жалоб более тысячи, входят три района – Невский (1428 заявлений; 17,5 %), Петроградский (1019; 12,9 %) и Центральный (1003; 12,3 %); во вторую, с числом жалоб более пятисот, также попадают 3 района – Выборгский (897; 11,1 %), Кировский (763; 9,5 %) и Калининский (645; 7,9 %); в третьей группе, с числом жалоб более ста, находятся 7 районов и Ленинградская область – Красногвардейский (393; 4,9 %), Адмиралтейский (377; 4,7 %), Московский (288; 3,5%), Приморский (257; 3,3 %), Фрунзенский (251; 2,9 %), Красносельский (226; 2,7 %), Василеостровский (216; 2,5 %) и Ленинградская область (149; 1,8 %); и, наконец, в четвертую группу, с числом жалоб менее сотни, входят 5 районов – Пушкинский (62; 0,9 %), Колпинский, Курортный (оба по 49; 0,5 %), Петродворцовый (39; 0,3 %) и Кронштадтский (9; 0,1 %). Присутствие в первых двух группах Невского, Выборгского, Кировского и Калининского районов объясняется, в первую очередь, количеством проживающего в них населения (2, 3, 6 и 1 места по городу соответственно), а места Петроградского (2/14 место) и Центрального (3/10 место) районов зависят от преимущественно старого жилищного фонда и износа соответствующей инфраструктуры. Вместе с тем стоит отметить Фрунзенский район, занимающий 4 место по численности населения, но находящийся на 11 месте по числу «коммунальных» жалоб и редко поднимавшийся в первую десятку лидирующих по этому показателю районов за все время работы Общественной приемной.

Все поступившие заявления по сути обращений можно разделить на 10 рубрик. На первых местах стоят проблемы, связанные с отоплением, и сложности с ремонтом лифтов, почтовых ящиков, парадных и т. п., т. е. повседневная работа коммунальщиков, с которой они справляются не всегда – 2200 (27,1 %) и 1470 (18,1 %) заявлений соответственно. На третьем месте находятся проблемы с водоснабжением (940; 11,5 %). Далее, в порядке убывания, идут такие вопросы, как постоянные протечки, вызванные необходимостью в ремонте кровли (770; 9,5%), проблемы с канализацией (708; 8,7%), сильная загрязненность придомовой территории (572, 7,1 %), перебои с электричеством и газоснабжением (498; 6,1 %), юридические проблемы со службами ЖКХ (375; 4,7 %), проблемы, связанные с необходимостью ремонта помещения по вине жилищно-коммунальных служб (329; 4,1%), и, наконец, проблемы, вызванные соседством офисов, магазинов и тому подобных организаций (258; 3,1 %) (приложение 2). [8]

При анализе характера заявлений, сопряженном с состоянием дел в том или ином районе, получается следующая картина. Невский район лидирует по всем вышеперечисленным показателям, кроме проблем с комплексным ремонтом дома, по которым впереди Центральный район. Лидерство Невского района не удивительно, т. к. он один берет на себя почти пятую часть всех заявлений.

Также небезынтересен анализ повторных обращений граждан. Зачастую выходит так, что работники жилкомсервисов после отмашки сверху начинают суетиться, но запала их хватает ненадолго, и скоро проблема опять встает в полный рост. Всего с момента, когда стала вестись статистика повторных обращений, т.е. с 25 декабря 2005 года, зафиксировано более 950 повторных обращений по жилищно-коммунальной тематике, что составляет около 11,7 % от всех заявлений. По повторным обращениям также лидируют Невский и Центральный районы.

Обзор обращений граждан в Общественную приемную за четыре года работы по тематике «Правовая система» выявил следующее: всего поступило 6713 заявлений из всех 18 районов города, а также Ленинградской области от людей разного возраста (приложение 3). [8]

Больше всего обращений было связано с имущественными вопросами (жилищным и земельным) и нарушением прав потребителей (1703; 25,3 %) и 1603 (23,9 %) соответственно. Далее, в порядке убывания, идут такие вопросы, как необходимость в получении правовой помощи по конкретному вопросу (1088; 16,3 %), проблемы нарушения трудового и пенсионного законодательства (770; 11,5 %), семейные и коммунальные споры (677; 10,1 %), проблемы жилищно-коммунального хозяйства (413; 6,1 %), вопросы безопасности (248; 3,7 %) и необходимость в помощи в подготовке обращений в суд и прокуратуру (211; 3,1 %) (приложение 3). [8]

Если рассматривать заявления граждан с точки зрения жалоб на конкретные службы и организации или на физические лица, то вырисовывается следующая картина: более трети обращений в Общественную приемную (2820 заявлений; 42,1 %) не содержали в себе жалоб на конкретную службу, а касались вопросов уточнения своих прав и просьбы помочь в решении возникших проблем. Постоянно оказывая такую помощь, Общественная приемная вносит свой вклад в повышение правовой грамотности населения, которая остается на весьма низком уровне. Именно в этом кроется причина многих обращений в Общественную приемную. Причем, вместе с оказанием услуг консультационного характера, мы часто сталкиваемся с тем, что, многие граждане не знают своих прав или не умеют ими пользоваться, а недобросовестные чиновники или представители бизнеса, пользуясь этим, так или иначе, нарушают законные права и интересы человека. Вместе с тем, необходимо отметить и тот факт, что существует проблема нежелания исполнять уже действующие законы, существующая, опять-таки, как в среде должностных лиц, так и в среде бизнеса. И с этой точки зрения показательна статистика обращений с жалобами на конкретные лица и организации.

Возглавляют список объектов конкретных жалоб частные фирмы и организации, занимающиеся предоставлением услуг жилищно-коммунального хозяйства и, шире, имущественными проблемами в целом (903 (13,5 %) и 821 (12,3 %) заявлений соответственно). В первом случае потребители вынуждены защищать свои нарушенные права и устранять причиненный ущерб, во втором ведут борьбу за свои права в таких вопросах, как отказ в перерасчете квартирной платы, затягивание оформления приватизации, невыдача нужных справок и т. д. На третьем месте находятся физические лица – соседи, родственники, владельцы собственности, находящейся в общем пользовании жильцов дома и т. д. (798; 11,9 %): люди не могут справиться с самоуправством или недобросовестностью своего окружения (приложение 4). [8]

Далее идут жалобы на работодателей, так или иначе нарушающих трудовой кодекс (462; 6,7 %). Руководители организаций пользуются правовой незащищенностью своих работников, нарушая их права в вопросах заработной платы, условий труда и увольнения. На пятом месте располагаются вопросы к Пенсионному фонду и органам опеки, связанные с начислением пенсий и недополучением льгот (269; 4,1 %). Пенсионный фонд не всегда соглашается с оценкой горожан собственных пенсий, а органы опеки отказывают заявителям в их законных требованиях. На шестом – седьмом местах находятся недовольство работой милиции и суда (220 (3,3 %) и 173 (2,5 %) соответственно). Заявления по поводу работы милиции касаются большей частью не достаточно оперативного реагирования на законные требования граждан, а в случаях жалоб на суд, так как Общественная приемная не имеет права вмешиваться в работу судебных органов, то заявления в данной рубрике фиксируются только тогда, когда они касаются существенного нарушения законов о ведении судебной деятельности и тому подобных жалоб. Замыкают список жалобы на работу службы судебных приставов и прокуратуры (145 (2,1 %) и 102 (1,5 %) соответственно). Служба судебных приставов затягивает исполнений решений суда, причем, иногда это растягивается на годы, а прокуратура не реагирует на требования граждан о защите их законных прав и интересов (приложение 4). [8]

Также необходимо отметить довольно существенную долю повторных обращений заявителей. Более двух с половиной тысяч (37,5%) заявителей с момента ведения статистики по повторным заявлениям (с 25 декабря 2005 года) обратились в Общественную приемную по вопросам, связанным с правовой системой, во второй или более раз. Это связано, как со сложностью дел, т. е. необходимостью долгой и кропотливой работы с гражданами и документами, зачастую проводящейся в несколько этапов, так и с нежеланием части людей, работающих в государственных структурах, добросовестно выполнять свою работу и в срок и в полном объеме выполнять законные требования граждан (приложение 4**)**. **[8]**

Обзор обращений граждан в Общественную приемную за четыре года работы по данной тематике «Права потребителя» выявил следующее: всего поступило 2619 заявлений, что составляет 11,5 % от общего числа жалоб. Граждане обращаются в Общественную приемную по таким вопросам, как продажа некачественного товара и невозможность вернуть за него деньги, нарушение прав собственников жилья, проблемы изменения оплаты стационарного телефона и возникающих из-за этого сложностей, ненадлежащее оказание услуг населению и плохой прием телевизионного сигнала. Стоит отметить, что более четверти обращений граждан связано с необходимостью в информации справочного характера (приложение).

Благоустройство города. Данная тема насчитывает 1096 обращений граждан (4,9 %). В рамках этой тематики граждане затрагивают такие вопросы, как проблемы сохранения или уничтожения деревьев, благоустройство прилегающей к домам заявителей территории и разрушение исторической части города. Больше всего обращений поступило из Выборгского (138; 12,5 %), Калининского (118; 10,7, %), Невского (115; 10,5 %) и Центрального (107; 9,7 %) районов (приложение 1). [8]

Социальная защита и пенсионный фонд. В рамках этой тематики самыми популярными вопросами являются проблемы с пенсионным обеспечением (подтверждение трудового стажа, восстановление архивных справок), последствия ФЗ № 122 о монетизации льгот и обеспечение санаторно-курортным лечением.

Необходимо отметить и остальные рубрики – «Проблемы здравоохранения» (880; 3,9%), «Прочее» (862; 3,8%), «Проблемы транспортного сообщения» (578; 2,5%), «Городские программы» (348; 1,5%), «Вопросы безопасности» (276; 1,3%) и «Проблемы уплотнительной застройки (161; 0,7%). Большинство обращений в рамках первой рубрики касается проблемы отсутствия в аптеках льготных лекарств, причем практически 100% из нуждающихся в таких лекарствах составляют федеральные льготники. Также граждане жалуются на неразвитую инфраструктуру районных поликлиник или выражают свою благодарность врачам. В рамках рубрики «Прочее», насчитывающей 862 обращения (3,8%), фиксировались вопросы справочного и общего характера, касающиеся самых разных сторон общественной жизни – начиная с состояния городской инфраструктуры и заканчивая выражением благодарности ОП за проведенную ранее работу. В рамках тематики «Проблемы транспортного сообщения» самыми популярными вопросами являются проблемы с регулированием опасных участков дорожного движения (установка светофоров, предупреждающих знаков) и удобства маршрутов городского транспорта. Лидирующие районы – Выборгский (64; 11,1%), Невский (58; 10,1%), Калининский (57; 9,9%) и Приморский (52; 8,9%). Подавляющее большинство обращений в рамках рубрики «Городские программы» касаются проблемы замены газовых колонок, расселения старого жилищного фонда и благоустройства города в соответствии с местными программами развития. По вопросам безопасности граждане касаются вопросов безопасности дорожного движения в городе (установка и ремонт светофоров, обустройство пешеходных переходов, установка «лежачих полицейских» и т. д.) и проблем физической безопасности ввиду своего опасного соседства (бомжи, соседи-уголовники и т. д.), тематика «Проблемы уплотнительной застройки» говорит сама за себя – люди борются с точечной застройкой участков вокруг их домов или внутри квартала (приложение 3). [8]

**Редакторская служба.** Редакторская служба начала формироваться с первых дней работы Общественной приемной. Именно на редакторов «обрушился» первый поток обращений граждан. По мере становления ОП формировалось и понимание тех необходимым знаний, умений и навыков, которыми должны обладать редакторы Общественной приемной. Редакторы должны знать:

- структуру органов управления Санкт-Петербурга городского и районного уровней, структуру органов муниципальной власти Санкт-Петербурга;

- основные законодательные и правовые акты, касающиеся деятельности СМИ;

- компьютерные программы, необходимые ему для исполнения должностных обязанностей;

- основы психологии, этики общения; [8]

После первого года работы стало понятно, что необходимо совершенствовать работу службы, сделать ее более эффективной, упорядочить работу с обращениями, усилить контроль за прохождением документов внутри ОП, контроль за получением ответов их различных инстанции и как следствие направить все силы на достижение конкретного результата по каждому обращению. В связи с этим было принято решение о разделении работы в редакторской службе на два направления - прием обращений и их отработку. При приёме обращений и заявлений граждан редактор обязан:

- заполнить компьютерную карточку учёта заявителя (визит, телефонный звонок, письмо, сообщение по электронной почте и др.);

- определить возможность оперативного принятия самостоятельного решения по исполнению запроса обратившегося и выдать ему необходимую информацию;

- определить по тематике обращения, кто должен продолжить работу по обращению;

- в экстренных случаях немедленно уведомить об этом руководителя ОП (заместителя руководителя); [8]

При отработке обращений и заявлений граждан редактор обязан:

- приняв обращение от редактора по приёму, определить вариант дальнейших действий:

- поставить обращение (заявление) на контроль, устанавливая (по согласованию с руководством ОП) срок исполнения;

- в течение одного рабочего дня сообщить обратившемуся (заявителю) о предпринятых ОП действиях;

- контролировать действия, предпринятые соответствующими инстанциями в ответ на обращение заявителя;

- получив ответ об исполнении обращения, проверить информацию у заявителя и снять сообщение (заявление) с контроля;

- в случае неприятия мер по обращению согласовать с руководством ОП порядок дальнейших действий. [8]

При этом очень важно, чтобы заявитель был настроен на совместную, конструктивную работу. Это помогает уйти от иждивенческих настроений, так как направлено на активизацию социальных возможностей и обретение человеком самоподдержки.

**Правовая служба.** Очевидно, что, исходя из самой специфики обращений, относящихся к социально-правовым вопросам, юристы Общественной приемной работают строго по расписанию, которое доведено до сведения всех членов и сотрудников организации. Прием проводится во все будние дни в строго определенном отдельном помещении, а расписание работы приемной вывешено в общедоступном месте в самой Общественной приемной. В зависимости от предполагаемой нагрузки на приемную возможно доведение расписания до сведения граждан через средства массовой информации.

Ведение приемов можно поручать только дипломированным юристам, имеющим опыт работы с жалобами и заявлениями граждан, касающимися различных отраслей права. Учитывая совмещенный, как правило, характер работы юристов в Приемной для обеспечения ее бесперебойного функционирования необходимо привлечение как минимум двух специалистов. Понятно, что прием граждан и дача им социально-правовых консультаций в Приемной должны вестись на бесплатной основе.

Для решения на месте специалистами всех возлагаемых на них задач в Приемной должна быть собственная юридическая библиотека, которая должна как минимум включать в себя: комментарии с постатейным материалом к Уголовному, Гражданскому, Гражданско-Процессуальному, Уголовно-Процессуальному, Семейному, Административному, Законов о труде кодексам, Сборники Постановлений Пленумов Верховного Суда РФ, жилищного, пенсионного, социального законодательства, образцов процессуальных документов. При отсутствии вышеперечисленной литературы специалист не сможет оказать действительно квалифицированную помощь в полном объеме. Оптимальная для эффективной работы библиотека должна содержать подшивку «Российской газеты» со свежим нормативным материалом и быть обеспечена компьютером с обновляемой юридической программой (например, «Консультант плюс»).

Обязанности юриста Приемной включают в себя:

* Изучение на основании устной или письменной жалобы (заявления) гражданина и предоставляемых документов обстоятельств дела;
* Совместный с заявителем анализ дела и мер защиты прав, предпринятых самостоятельно заявителем до обращения в Приемную;
* Подробное и обстоятельное разъяснение заявителю всех доступных способов дальнейшей защиты прав и определение наиболее эффективных из них;
* Оказание содействия заявителю в составлении необходимых юридически значимых документов. [8]

Юрист приемной не обязан и не должен брать на себя представительство заявителя по делу перед судом или иными органами и должностными лицами. Он может предоставлять заявителю дополнительную юридическую помощь, либо по отдельному поручению правозащитной организации, либо обоюдному согласию с заявителем вне своей непосредственной работы в Приемной. Юрист обязан обладать информацией о других общественных приемных и бесплатных юридических консультациях, а также об условиях их работы, и при необходимости предоставлять эту информацию посетителям Приемной. Перед каждой консультацией юрист должен разъяснить заявителю круг своих обязанностей по предоставлению бесплатной социально-правовой помощи, а также технических услуг. Специалист также должен предупредить заявителя о своем возможном отказе от выполнения своих обязанностей в случае некорректного отношения со стороны заявителя, необоснованного затягивания времени с его стороны. Практика показывает, что такое предварительное подробное разъяснение посетителям условий работы Приемной позволяет избежать многих недоразумений. В завершении приёма специалист должен попросить заявителя информировать его о результатах предпринятых в дальнейшем мероприятий по делу и указать на возможность повторного обращения в Приемную за консультацией. [8]

Очевидно, что наиболее важным и сложным в процессе организации работы Приемной является отбор юристов для работы в ней. Привлекаемые для этой сложной работы люди должны не только иметь хорошую квалификацию в различных областях права, но и уметь доверительно и вежливо общаться с людьми, зачастую имеющими очень сложный характер и агрессивно настроенными. Кроме того, юристы Приемной обязательно должны быть знакомы с философией и историей правозащитного движения и разделять его принципы и задачи.

Процесс работы с заявлениями в Общественной приемной в случае разрешения правовых вопросов и нарушения прав потребителей можно проанализировать и с помощью **метода** **включенного наблюдения**. В отличие от заявлений, связанных с жилищно-коммунальной темой, в которых основная работа ведется с проблемой, такие вопросы решаются каждый раз в индивидуальном порядке, учитываются личные особенности заявителя и отдельные аспекты той проблемы, с которой он приходит в Общественную приемную. Весь этот материал позволяет делать выводы о характере взаимоотношений жителей Петербурга с правоохранительными органами, социальными службами, частными организациями и работодателями, составляя картину не только институциональных, но и частных практик коммуникации с названными учреждениями. За 4 года работы Общественной приемной накоплен достаточный опыт такого наблюдения, в том числе и очень длительного, связанного с неоднократными обращениями вслед за меняющейся ситуацией и корректировкой своих действий в зависимости от нее. Таблицы, приведенные в параграфе, посвященном анализу работы ОП, наглядно показывают эту динамику. Еще раз подчеркнем, что за многими заявлениями, приведенными в этих таблицах, стоит личное общение сотрудников ОП с заявителями, дающее необходимый материал для **выводов** по рассматриваемой в данном разделе теме, которые можно свести к следующим:

* реальное общение гражданина с государственными организациями зависят во многом не от прописанных процедур, а от личных контактов (добросовестность конкретного чиновника);
* в ходе работы ОП по привлечению общественного внимания к проблеме меняется тип коммуникации, как у гражданина (появление большей социальной ответственности, преодоление правового нигилизма), так и у представителей соответствующих институтов (действия согласно процедуре);
* изначальный характер общения во многом зависит от социального статуса заявителя, его образования, рода деятельности и уровня доходов.

По итогам четырех лет работы Общественной приемной Балтийской медиа-группы можно с уверенностью констатировать, что юристы Общественной приемной пользуются заслуженным уважением у заявителей и достойно решают все возложенные на них задачи.

**Социологическая служба**. Весьма важное место в структуре Общественной приемной занимает социологическая служба. Функциональные обязанности службы следующие:

* + Точное формулирование вопросов к обращающимся по утвержденным темам исследований;
	+ Систематизация и анализ полученных в результате опросов сведений;
	+ Составление и представление заключений, аналитических записок и отчетов по каждому проведенному исследованию;
	+ Составление социологических анализов по обращениям граждан в Общественную приемную; [8]

На практике круг вопросов, решаемых социологической службой Общественной приемной, намного шире. Он включает в себя:

Статистический анализ поступивших заявлений: районирование, тематика обращений, распределение обращений по офисам Общественной приемной и т. д.;

Социологический анализ поступивших заявлений: конкретные причины обращений по тематике «Правовая система», «Проблемы жилищно-коммунального хозяйства» и «Права потребителей», коммуникация граждан с органами власти по проблеме до обращения в Общественную приемную (администрация города, района, ГУЖА, ЖКС, депутаты Государственной Думы, представители законодательной власти города, муниципальные депутаты и т. д.), наличие и причины повторных обращений, гендерный аспект, конкретные объекты критики граждан в рамках тематики «Правовая система», наиболее проблемные жилищно-коммунальные сервисы в городе, ситуация с работой товариществ собственников жилья, наличие обращений из Ленинградской области и других субъектов Российской Федерации и т. д.;

Составление обобщенных отчетов о работе Общественной приемной по итогам месяца, полугодия, года;

Составление обзорных аналитических записок по различным темам обращений в Общественную приемную и направлениям ее взаимодействия с органами власти и субъектами городской жизни: ситуация с льготным лекарственным обеспечением в городе, оценка работы транспортных служб жителями города, сравнение районов города по некоторым аспектам городской жизнедеятельности (жилищно-коммунальная сфера, права потребителей и т. д.), исполнение отдельных федеральных законов на городском уровне (№ 122-ФЗ «О социальном обслуживании…», № 244-ФЗ «О государственном регулировании деятельности по организации и проведению азартных игр…» и т. д.), итоги совместных мероприятий с администрацией города и районов (совместная работа с ГУЖА Петроградского района и администрацией Невского района, совместное проведение с Комитетом по труду горячей линии по занятости женщин и Трудовому законодательству), анализ корреспонденции с органами власти (реагирование на просьбы и требования Общественной приемной, профилактика обращений граждан), выборка заявлений для различных целей (в рамках проектов «Наказ депутату» и «Клуб избирателей», для рубрики «Общественная приемная» в СМИ Балтийской медиа-группы и телевизионной программы на канале 100 ТВ и т. д.); рекомендации для оптимизации электронной базы Общественной приемной и т. д. [8]

Помимо контактов со СМИ, прямо вытекающих из характера деятельности Общественной приемной, необходимо отметить, что организованная в ОП социологическая служба занимается не только анализом поступающих заявлений, но и выяснением мнения горожан по самым разнообразным вопросам, т. к. накопленная база представляет собой замечательный «банк данных» самых различных групп населения. В качестве примера такой работы приведем опрос, посвященный мнению горожан по поводу взрыва в ресторане «Макдональдс» зимой 2007 года.

В период с 19.02.07 по 21.02.07 Общественной приемной был проведен социологический экспресс-опрос на тему «Мнение жителей Санкт-Петербурга по поводу взрыва в ресторане Макдональдс 18 февраля 2007 года». Целью исследования являлось выявление отношения жителей нашего города (далее – респонденты) к данному событию. Генеральной совокупностью исследования выступали жители г. Санкт-Петербурга в возрасте от 18 лет. В соответствии с поставленной целью, решались следующие задачи:

1. Выяснение информированности респондентов о событии;
2. Выявление мнения респондентов по поводу интерпретации данного происшествия;
3. Выявления мнения респондентов по поводу целей устроителей взрыва;
4. Выявление чувств и эмоций респондентов в связи со взрывом.

Методом данного социологического исследования выступало телефонное индивидуальное структурированное интервью (анкета с закрытыми и открытыми вопросами, отражающими задачи исследования) (приложение 5). В исследовании применялась квотная, внутри квот – случайная выборочная совокупность, репрезентирующая по трем контрольным признакам: пол, возраст, пространственная локализация по районам г. Санкт-Петербурга.

Полученные результаты позволяют сделать следующие выводы: всего было опрошено 150 человек в соответствии с поставленными квотами. Подавляющее большинство жителей нашего города (88,7%) слышали о взрыве. Учитывая, что опрос начался на следующий день после происшествия, это говорит как о широком освещении данного события в средствах массовой информации, так и о том, что это происшествие взволновало город. Этот вывод подтверждают и ответы респондентов на содержательные вопросы – можно наблюдать очень маленькое число затруднившихся с ответом. Почти 2/3 опрошенных (64,7%) считают взрыв событием, не имеющим идеологической составляющей, а относящимся к криминальным разборкам (28,7 %) и обыкновенному хулиганству (16,0 %), тогда как только 32,7 % считают его идеологически осознанным действием. Однако, анализируя ответы респондентов по поводу предполагаемых целей взрыва, мы получаем более идеологически насыщенную картину. Так, 27,3 % опрошенных считают взрыв террористическим актом, направленным на дестабилизацию обстановки накануне выборов в Законодательное собрание города, которые состоятся 11 марта 2007 года, 10,0 % придерживаются версии о том, что люди, осуществившие данное преступление, преследовали идеологические цели, касающиеся борьбы с глобализмом, популярной в среде радикально настроенной молодежи, а 12,7 % называют событие актом устрашения, целью которого является посеять панику в городе (характерна реплика одной респондентки: «Это только начало!»). Палитра чувств, испытываемых жителями нашего города, весьма велика – от равнодушия и безразличия (5,3 %) до негодования и возмущения (42,7 %). Почти треть респондентов (31,3 %) испытывают страх за свою безопасность и безопасность своих детей, преимущественно посещающих подобные заведения, 8,0 % удивлены событием, недоумевают по поводу его причин, 7,4 % испытывают боль и сострадание к пострадавшим в результате взрыва, 3,3 % ощущают свое бессилие и невозможность предотвратить подобные происшествия или хотя бы обезопасить себя и своих близких, 1 респондент своим определяющим чувством назвал стыд за город и власти, допустившие случившееся. [8]

**Сотрудничество с городскими властями.** Деятельность Общественной приемной не ограничивается работой с уже поступившими заявлениями, а связана, в том числе, и с профилактикой возможных нарушений, и во взаимодействии с заинтересованными государственными организациями. В качестве конкретного примеров такого взаимодействия можно привести совместную акцию Общественной приемной с Комитетом по социальной политике населения Санкт-Петербурга, посвященную положению женщин на городском рынке.

В Горячей линии, помимо Комитета и Общественной приемной, приняли участие Управление федеральной государственной службы занятости населения по Санкт-Петербургу, межрегиональное объединение «Федерация профессиональных союзов Санкт-Петербурга и Ленинградской области».

В течение трех дней жительницы Санкт-Петербурга по телефонам Горячей линии могли получить консультации специалистов по вопросам социально-трудового права. При организации Горячей линии ставилась цель не только оказать «скорую правовую помощь» каждому конкретному человеку, но и проинформировать наибольшее количество граждан о своих трудовых правах и способах их защиты. Также одной из важных задач являлся анализ реального положения женщины на рынке труда Санкт-Петербурга, поиск путей смягчения острой ситуации, которая сложилась в сфере занятости женщин.

За три дня на телефоны Горячей линии обратилось более 300 женщин. Треть звонивших не оставили данные о себе, хотя ответили на вопросы и получили необходимую консультацию.

Среди обратившихся 32,1 % это женщины до 55 лет, т.е. женщины предпенсионного возраста, 25 % – женщины до 45 лет, 21,4 % – старше трудоспособного возраста. В настоящее время работают 60 % обратившихся, не работают – 40 %.

Вопросы, с которыми обращались женщины, касались нескольких направлений:

1. Прежде всего, это нарушения трудового законодательства:

-работа без оформления трудового договора и трудовой книжки. В основном это женщины, работающие в торговле.

-рабочий день, превышающий 8 часов, нарушения при предоставлении ежегодных отпусков;

-различные вопросы оплаты труда: не оплачивают работу в ночное время, праздничные и выходные дни, сверхурочную работу, наложение различных видов штрафов;

-нарушение трудового законодательства при увольнении, сокращении.

2. Нарушение условий труда: нет отопления на рабочем месте (производство, гидрометеослужба, не соблюдаются санитарные нормы по организации рабочего места (театральные кассы в метрополитене), условия труда водителей городского электротранспорта.

3. Вопросы социального обеспечения. Основные вопросы касались выплаты пособий по временной нетрудоспособности, оплаты учебного отпуска, выплат возмещения вреда вследствие трудового увечья или профессионального заболевания, проведения профилактических медицинских осмотров.

4. Достаточно много вопросов поступило от женщин, испытывающих трудности в поиске работы:

-работодатели неохотно берут женщин, достигших возраста старше 45 лет;

-работодатели предлагают жесткие условия при приеме на работу: длительный испытательный срок с минимальной оплатой труда, отказываются оформлять трудовые книжки и трудовые договора, часть зарплаты выплачивают «черным налом»;

-женщины недостаточно информированы о ситуации на рынке труда и об условиях, которые предоставляют службы занятости населению;

5. Женщины жаловались на то, что даже при явных нарушениях трудового законодательства, найти какие-либо рычаги влияния на работодателя очень сложно. В связи с этим, многие, если не сказать, подавляющее большинство, считают, что бороться за свои права бесполезно, все равно «правды не найдешь, только себе хуже сделаешь».

Всем обратившимся на Горячую линию были даны разъяснения и конкретные рекомендации.

Результаты «Горячей линии» были проанализированы и рассмотрены на заседании Координационного совета по реализации политики гендерного равенства в Санкт-Петербурге при Правительстве Санкт-Петербурга для выработки предложений по улучшению положения женщин на рынке труда.

**Сотрудничество с общественным сектором.** Сотрудничество с общественным сектором может быть проиллюстрировано опытом совместных действий с библиотекой им. В.В. Маяковского, направленным на социально-правовую помощь гражданам. Стали уже традиционными информационно-консультационные выставки государственных и общественных организации Санкт-Петербурга. Главной целью подобных выставок является, предоставление информационной и консультационной помощи по разнообразным правовым и социальным аспектам жизни общества.

Так, на четвертой по счёту региональной выставке «День защиты прав человека». Более трех тысяч жителей города познакомились с деятельностью и информационными ресурсами государственных, общественных, правозащитных и благотворительных организаций, консультационных и кризисных центров, ассоциаций и фондов Санкт-Петербурга. Во время работы выставки юристы и специалисты по социальной защите, пенсионному обеспечению, по защите прав человека бесплатно проконсультировали более 1800 посетителей.

На выставке были представлены 39 организаций, защищающих конституционные и социальные права граждан, права женщин и детей, пенсионеров, ветеранов и инвалидов, призывников, военнослужащих, репрессированных, беженцев, заключенных и других групп населения, а также экологические права и права потребителя.

В выставке приняли участие представители системы государственной социальной помощи – Информационно-справочная служба Комитета по социальной политике Правительства Санкт-Петербурга, Отделение Пенсионного фонда РФ по Санкт-Петербургу и Ленинградской области, Территориальный Фонд обязательного медицинского страхования Санкт-Петербурга.

Среди общественных организаций – участников выставки были: Некоммерческое партнерство «Центр социальной помощи «Доверие»; Региональная правозащитная организация «Солдатские матери Санкт-Петербурга»; Санкт-Петербургская общественная организация собственников и нанимателей жилья «Надежный дом»; и многие другие. [8]

Выставка «День защиты прав человека» имеет большую социальную значимость и приносит практическую пользу жителям Санкт-Петербурга. Специалисты Общественной приемной оказывали помощь в самых разнообразных вопросах, касающихся различных сторон социально-правовых отношений.

**Сотрудничество с законодательной ветвью власти.** Также необходимо отметить такой вариант работы Общественной приемной, как обращения к представителям законодательной ветви власти. Всего за четыре года работы Общественная приемная направила более трехсот заявлений депутатам различных уровней. Львиную долю (86,3%) обращений берут на себя три рубрики – «Проблемы жилищно-коммунального хозяйства» (34,7%), «Правовая система» (28,3 %) и «Права потребителей» (23,9 %). Это лишний раз подтверждает сложную ситуацию, сложившуюся в этих сферах, и подчеркивает значимость усилий Общественной приемной по изменению ситуации с реагированием чиновников на местах, ведь обращения к депутатам и к нам имеют одну причину – неспособность или нежелание решать проблему специально предназначенных для этого организаций! (приложение 6)

**Выводы:**

1. Общественная приемная Балтийской медиа-группы создана в целях оказания помощи гражданам и организациям для оперативного и квалифицированного рассмотрения писем, заявлений и устных обращений граждан и организаций в СМИ и напрямую в Общественную приемную.

2. Общественная приемная функционирует уже более 4 лет. За это время в нее обратилось более 22,5 тысяч граждан, по заявлениям которых было отправлено более 10 тысяч писем в соответствующие инстанции. За время функционирования ОП налажено тесное взаимодействие, как с государственными органами, так и с представителями общественного сектора.

3. Реальное общение гражданина с государственными организациями зависят во многом не от прописанных процедур, а личных контактов (добросовестность конкретного чиновника);

4. В ходе работы ОП по привлечению общественного внимания к проблеме меняется тип коммуникации, как у гражданина (появление большей социальной ответственности, преодоление правового нигилизма), так и у представителей соответствующих институтов (действия согласно процедуре);

Так как было показано выше, Общественная приемная как социальный институт является элементом гражданского общества, представляется целесообразным проанализировать взаимодействие ОП с государством и другими общественными институтами, в первую очередь, с институтом СМИ. С этой целью нами было проведено соответствующее исследование, представляющее собой как практический интерес, направленный на улучшение такого взаимодействия и развитие ОП БМГ, так и научный, важный для целей нашей дипломной работы.

**2.4 Экспертные оценки Общественной приемной с органами государственной власти и СМИ**

Актуальность темы исследования «Взаимодействие Общественной приемной с органами государственной власти и средствами массовой информации г. Санкт-Петербурга» состоит в возрастающей роли института общественных приемных в общественной жизни как медиатора между отдельными гражданами и членами гражданского общества и представителями всех ветвей государственной власти и средств массовой информации.

Особенный интерес представлял собой анализ экспертных оценок такого взаимодействия, т.к. он позволил понять его изнутри, что является весьма важным для выработки стратегии развития Общественной приемной.

Объектом исследования выступали представители органов государственной власти и средств массовой информации г. Санкт-Петербурга, выступающие в качестве экспертов, а его **предметом** – взаимодействие Общественной приёмной с органами исполнительной власти и СМИ города.

**Целью** исследования являлся всесторонний анализ такого взаимодействия, а его **гипотеза** состояла в том, что взаимодействие Общественной приемной с органами государственной власти и СМИ является необходимой для всех его сторон и заключает в себя потенциал развития гражданского общества. Дополнить, подтвердить или опровергнуть данную гипотезу и было призвано данное исследование. В соответствии с целью исследования, в ходе его проведения решались следующие задачи:

1. Выявление оценки реального взаимодействия Общественной приемной с органами государственной власти и СМИ;
2. Выявление оптимального варианта взаимодействия с точки зрения представителей государственной власти;
3. Анализ потенциала взаимодействия и стратегического развития отношений между ОП и органами государственными власти и СМИ;
4. Выявление наиболее востребованных СМИ тематик обращений в ОП;
5. Выявление экспертных оценок эффективности реагирования бюрократических инстанций на сообщения СМИ по темам, поступающим из ОП, самых контактных и самых закрытых инстанций с точки зрения представителей СМИ.

Методом данного исследования выступал экспертный индивидуальный структурированный письменный опрос (анкета с закрытыми и открытыми вопросами, отражающими задачи исследования) (приложения 7 и 8), причем в качестве экспертов выступали работники руководящего звена соответствующих служб органов государственной власти и представители СМИ, непосредственно отвечающие за взаимодействие с институтами гражданского общества, к которым относится Общественная приемная.

Исследование проводилось в 2009 году среди представителей органов государственной власти и СМИ города.

Ответы на вопросы анкеты представлены в виде таблицы по каждому из вопросов, интерпретация ответов и выводы представлены в конце.

**Экспертиза взаимодействия ОП с органами исполнительной власти города**

Вопрос № 1. Выберите, пожалуйста, наиболее соответствующий действительности вариант взаимодействия Общественной приемной и Вашей организации.

Варианты ответа представлены в таблице. 4:

Таблица 4.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Вариант ответа | % |
| 1. | взаимодействие налажено хорошо, контакт обоюдный | 80,0 |
| 2. | взаимодействие налажено хорошо, но оно несколько односторонне (без обратной связи) | 20,0 |
| Всего | 100 |

Вопрос № 2. Как Вы считаете, какой формат взаимодействия наиболее оптимален?

Варианты ответа представлены в таблице. 5:

Таблица 5.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Вариант ответа | % |
| 1. | оперативная передача обращений в ОП, такой же оперативный ответ | 60,0 |
| 2. | посылка писем с подробным описанием проблемы | 20,0 |
| 3. | проведение совместных действий по профилактике конкретных проблем  | 20,0 |
| Всего | 100 |

Вопрос № 3. В чем конкретно Вы видите потенциал для улучшения взаимодействия?

Варианты ответа представлены в таблице. 6:

Таблица 6.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Вариант ответа | % |
| 1. | расширение спектра решаемых проблем (малый бизнес, здравоохранение, образование)  | 60,0 |
| 2. | просмотр всех вопросов по району, включая те, по которым ОП работает самостоятельно | 40,0 |
| Всего | 100 |

**Выводы:**

1. Подавляющее большинство (80%) экспертов – представителей органов исполнительной власти оценивает достигнутое взаимодействие как хорошее, отмечая обоюдный контакт между ОП и соответствующими инстанциями, лишь одному эксперту налаженное взаимодействие кажется несколько односторонним, направленным только на решение уже существующих проблем, без учета их профилактики.
2. При выборе оптимального варианта взаимодействия 60 % оценок касались признания таковым существующего положения вещей с оперативной передачей поступающих обращений в соответствующие инстанции и оперативным на них реагированием. Также в качестве оптимальных были предложены такие форматы, как посылка писем с подробным описанием проблемы и проведение совместных действий по профилактике конкретных проблем, особенно в сфере повышения правовой грамотности населения (оба по 20 %).
3. Потенциал улучшения взаимодействия эксперты видят в расширении спектра решаемых совместно проблем (обращение к проблемам малого бизнеса, здравоохранения, образования и т. д.) (60 %) и организации доступа соответствующих служб района к оперативной базе ОП для принятия решения об организации конкретной помощи заявителям.

**Экспертиза взаимодействия ОП со средствами массовой информации.**

Вопрос № 1. Выберите, пожалуйста, наиболее соответствующий действительности вариант взаимодействия Общественной приемной и Вашего СМИ.

Варианты ответа представлены в таблица 7:

Таблица 7.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Вариант ответа | % |
| 1. | взаимодействие налажено хорошо, контакт обоюдный | 100 |
| Всего | 100 |

Вопрос № 2. Как Вы считаете, обращения в Общественную приемную на какую тему являются наиболее интересными (востребованными) Вашим СМИ?

Варианты ответа представлены в таблица 8:

Таблица 8.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Вариант ответа | % |
| 1. | общегородская тематика | 42,8 |
| 2. | нарушение прав потребителей | 21,5 |
| 3. | правовые проблемы | 14,3 |
| 4. | проблемы ЖКХ | 14,3 |
| 5. | иное  | 7,1 |
| Всего | 100 |

Можно было выбрать несколько вариантов ответов.

Вопрос № 3. Оцените, пожалуйста, по пятибалльной шкале степень и качество реагирования бюрократических инстанций на статьи и сюжеты Вашего СМИ по итогам взаимодействия с Общественной приемной.

Варианты ответа представлены в таблица 9:

Таблица 9.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Вариант ответа | % |
| 1. | 3 балла | 80,0 |
| 2. | затруднились с ответом | 20,0 |
| Всего | 100 |

Вопрос № 3.1. Какая инстанция и в каком районе является самой контактной?

Варианты ответа представлены в таблица 10:

Таблица 10.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Вариант ответа | % |
| 1. | Калининский район | 14,3 |
| 2. | Комитет по здравоохранению | 14,3 |
| 3. | Комитет по образованию | 14,3 |
| 4. | Невский район (пресс-секретарь) | 14,3 |
| 5. | Петроградский район | 14,3 |
| 6. | Приморский район | 14,3 |
| 7. | Центральный район | 14,2 |
| Всего | 100 |

Можно было выбрать несколько вариантов ответа.

Вопрос № 3.2. Какая инстанция (или какой район) является самым закрытым?

Варианты ответа представлены в таблица 11:

Таблица 11

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Вариант ответа | % |
| 1. | Центральный район | 22,3 |
| 2. | Адмиралтейский район | 11,1 |
| 3. | Кировский район | 11,1 |
| 4. | Комитет по социальной политике | 11,1 |
| 5. | Комитет по тран.-транз. политике | 11,1 |
| 6. | Красногвардейский район | 11,1 |
| 7. | Московский район | 11,1 |
| 8. | Невский район | 11,1 |
| Всего | 100 |

Можно было выбрать несколько вариантов ответа.

Вопрос № 4. В чем конкретно Вы видите потенциал для улучшения взаимодействия?

Варианты ответа представлены в таблица 12

Таблица 12

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Вариант ответа | % |
| 1. | совместное обсуждение конкретных карточек, их распределение в зависимости от редакционной политики  | 40,0 |
| 2. | больше газетных полос, посвященных ОП  | 20,0 |
| 3. | создание рубрики «Новости ОП» с комментариями и ответами на звонки в реальном времени | 20,0 |
| 4. | нет ответа | 20,0 |
| Всего | 100 |

Вопрос № 5 (контрольный). Ваше СМИ является:

Варианты ответа представлены в таблица13

Таблица 13

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Вариант ответа | % |
| 1. | газета | 40,0 |
| 2. | информационное агентство  | 20,0 |
| 3. | радио | 20,0 |
| 4. | телевидение | 20,0 |
| Всего | 100 |

**Выводы:**

1. Все эксперты – представители СМИ (печати, радио, телевидения, информационных агентств, см. вопрос № 5 II блока) отметили обоюдный и хорошо налаженный контакт с ОП, что является результатом многолетней практики выстраивания таких отношений.
2. Наиболее востребованными большинство экспертов (42,8 %) считают заявления граждан, касающиеся общегородской тематики (благоустройство города, городские программы, организация транспортного сообщения). Также таковыми эксперты считают темы нарушения прав потребителей (21,5 %), вопросов правовой системы и жилищно-коммунального хозяйства (оба по 14,3 %) и проблемы, связанные с обеспечением многочисленных законов, касающихся ветеранов (7,1 %).
3. Подавляющее большинство экспертов (80 %) оценило степень и качество реагирования бюрократических инстанций на запросы, статьи и сюжеты СМИ на удовлетворительную оценку. Данный факт позволяет сделать вывод о том, что работа ОП с соответствующими инстанциями напрямую более эффективна, а роль средств массовой информации должна состоять в освещении общегородских проблем, затрагиваемых горожанами.
4. Известная проблема «закрытости» многочисленных служб и нежелании части из них идти на какой бы то ни было контакт с гражданским обществом позволяет отметить те инстанции, которые эксперты из СМИ отметили в качестве самых контактных и, наоборот, самых закрытых. В первую группу попали Калининский, Невский, Петроградский, Приморский и Центральный районы, а также Комитеты по здравоохранению и образованию Правительства Санкт-Петербурга, во вторую – Адмиралтейский, Кировский, Красногвардейский, Московский, Невский и Центральный районы и транспортный Комитет с Комитетом по социальной политике. Характерно, что Невский и Центральный районы были отмечены экспертами в обоих качествах, что объясняется неизменным лидерством данных районов в общем числе заявлений и разнообразными проблемами, с которыми сталкиваются их жители.
5. Потенциал для улучшения взаимодействия средств массовой информации и ОП эксперты видят в совместном обсуждении конкретных заявлений и их освещении в зависимости от информационной политики того или иного СМИ (40 %), увеличении публичной информации, предоставляемой ОП и создании совместных проектов с прямым контактом сотрудников ОП с аудиторией СМИ (оба по 20 %).

**ВЫВОДЫ**

Мегаполис и протекающие в нём процессы ставят перед его жителями целый ряд проблем для решения, которых человек часто вынужден прибегать к помощи специалиста.

Подобного рода потребность создаёт возможность для организации и осуществления социального консультирования как вида социальной помощи и как разновидности профессиональной деятельности социальных работников и других специалистов.

В настоящее время в теории и практике социальной работы существуют два основных взаимодополняющих друг друга подхода к определению сущности консультирования: функциональный и профессиональный.

При первом подходе консультирование понимается как метод, обеспечивающий клиента практическими советами и помощью, но сам консультант не отвечает за её решение. При таком подходе консультант выступает как посредник в решении какой-либо задачи или проблемы.

При профессиональном подходе консультирование рассматривается как особая профессиональная служба, оказывающая услуги гражданам и организациям с помощью специально обученных и квалифицированных лиц, помогающим выявить социальные проблемы клиента, проанализировать их, дать рекомендации по их решению и содействовать, при необходимости, выполнению принятых решений и полученных рекомендаций.

Реализация процесса социального консультирования на практике требует дифференцированного подхода к этому виду деятельности, что проявляется в существовании различных его видов. Одним из таких видов является общественная приемная средств массовой информации.

Общественная приемная – объединение журналистов, социальных работников юристов, социологов, цель которых - помочь горожанам в решении социальных проблем, с которыми сталкиваются жители мегаполиса в повседневной жизни.

Общественная приемная функционирует уже более 4 лет. За это время в нее обратилось более 22,5 тысяч граждан, по заявлениям которых было отправлено более 10 тысяч писем в соответствующие инстанции. За время функционирования ОП налажено тесное взаимодействие, как с государственными органами, так и с представителями общественного сектора.

Реальное общение гражданина с государственными организациями зависят во многом не от прописанных процедур, а личных контактов (добросовестность конкретного чиновника). В ходе работы Общественной приемной по привлечению общественного внимания к проблеме меняется тип коммуникации, как у гражданина (появление большей социальной ответственности, преодоление правового нигилизма), так и у представителей соответствующих институтов (действия согласно процедуре).

Подавляющее большинство экспертов – представителей органов исполнительной власти оценивает достигнутое взаимодействие как хорошее, отмечая обоюдный контакт между ОП и соответствующими инстанциями. Все эксперты – представители СМИ (печати, радио, телевидения, информационных агентств) отметили обоюдный и хорошо налаженный контакт с ОП, что является результатом многолетней практики выстраивания таких отношений. Большинство экспертов оценило степень и качество реагирования бюрократических инстанций на запросы, статьи и сюжеты СМИ на удовлетворительную оценку. Данный факт позволяет сделать вывод о том, что работа ОП с соответствующими инстанциями напрямую более эффективна, а роль средств массовой информации должна состоять в освещении общегородских проблем, затрагиваемых горожанами.

Потенциал улучшения взаимодействия эксперты видят в расширении спектра решаемых совместно проблем, в совместном обсуждении конкретных заявлений и их освещении.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Итак, Общественная приемная - одна из форм социальных институтов, помогающая решать основные социальные проблемы такого мегаполиса, как Санкт-Петербург.

Целью деятельности Общественной приемной СМИ является создание и постоянное совершенствование механизма взаимодействия между личностью, обществом и властью в целях защиты прав граждан.

Основными задачами Общественной приемной СМИ являются:

1. Оказание социально-консультативной помощи гражданам по вопросам зашиты их прав и законных интересов.

2. Проверка достоверности сообщаемых гражданами и организациями фактов.

3. Оказание поддержки средствам массовой информации через их информационное обеспечение, осуществляемое посредством сбора, фиксации, анализа и обобщения общественно значимых фактов, полученных от граждан и организаций, для последующей передача в СМИ с целью публикации.

4. Соблюдение конфиденциальности при получении от граждан или организаций сведений при условии, если получение такой информации было обусловлено не разглашением либо источника получения такой информации, либо самой информации.

5. Представление интересов граждан в органах государственной власти, органах местного самоуправления, организациях всех организационно-правовых форм деятельности, судебных и правоохранительных органах и иных организациях.

6. Оказание содействия гражданам в оформлении документов социально-правового характера.

7. Направление запросов в государственные органы власти, органы местного самоуправления, иные организации для получения информации о деятельности этих органов и организаций, либо для разрешения ими конфликтной ситуации, указанной в заявлениях, обращениях, жалобах граждан и организаций, а также с целью информирования адресатов о нарушении прав и законных интересов граждан и организаций или проблемных ситуациях общественной значимости.

8. Взаимодействие с государственными органами власти, органами местного самоуправления, иными организациями с целью совместного реагирования на заявления граждан, организаций или ситуации общественной значимости (проведение круглых столов, пресс-конференций, и т. д.).

9. Составление рекомендаций для всех заинтересованных сторон по работе с обращениями граждан и организаций.

Сотрудники приемной обязаны осуществлять прием посетителей, осуществлять свою деятельность на основе принципов законности, объективности, независимости и гласности, обеспечивать контроль за рассмотрением поступающих через Общественную приемную обращений, а также доведением результатов до заявителя; анализировать работу по приему граждан с целью повышения ее эффективности и выявления общих тенденций в сфере защиты прав гражданин Российской Федерации.

Общественная приемная при осуществлении своей деятельности взаимодействует в установленном порядке с учреждениями и организациями, осуществляющими прием граждан.

Общественная приемная Балтийской медиа-группы создана в целях оказания поддержки средствам массовой информации, а также оказания помощи гражданам и организациям для оперативного и квалифицированного рассмотрения писем, заявлений и устных обращений граждан и организаций в СМИ и напрямую в Общественную приемную.

Только в 2009 году специалисты Общественной приемной рассмотрели более 4 тысяч обращений. А всего, за последние 4 года, услугами Общественной приемной Балтийской медиа-группы воспользовались более 22 тысяч петербуржцев. Диапазон обращений широк: от протечек, изношенных коммуникаций, неработающих лифтов, изъянов в благоустройстве дворовых территорий до защиты прав граждан при незаконных увольнениях и несчастных случаях.

Экспертные оценки взаимодействия ОП с органами государственными власти и СМИ города показывают потенциал дальнейшего сотрудничества и раскрывает необходимые направления для дальнейшей работы.

Построение и поддержание гражданского общества и правового государства невозможно без навыков самостоятельной правовой защиты у граждан, без обратной связи между деятельностью органов исполнительной власти и населением, когда складывается взаимодействие и диалог « органы власти-граждане», и вторые дают оценку деятельности первых.

Общественные приемные являются тем форпостом, где граждане могут рассказывать о том, что происходит, как им видится дальнейшее развитие каких-то социальных программ, чтобы власть смогла вовремя скорректировать те или иные вопросы.

Общественная приемная СМИ в Петербурге – это «окно общения» между властью и населением. И если в жизни часто обращение конкретного частного лица в некую структуру, от которой зависит решение его проблем, нередко остается без ответа, то каждый звонок или обращение в Общественную приемную обязательно получает продолжение.

Во-первых, он будет доведен до конкретного чиновника.

Во-вторых, с этого чиновника уже сможет спросить не только сам заявитель, т.е. появляется контроль со стороны общества.

И, в-третьих, у Общественной приемной остается обратная связь с заявителем.

В результате возникает такая ситуация, при которой власти получают так нужный им контакт с населением, а гражданин имеет вполне конкретную возможность не только доводить до ее сведения свои конкретные нужды, но и добиваться решения своих проблем.

Главное отличие Общественной приемной Балтийской медиа-группы от общественных приёмных различных политических партий состоит в том, что обратится в Общественную приемную БМГ, может любой человек, попавший в тяжелую жизненную ситуацию. При этом сбор пакета документов по существующей проблеме не является обязательным условием при обращений. Специалисты расскажут о путях решения данной проблемы, расскажут с чего необходимо начать работу, и какого плана действий придерживаться.

Для специалистов Общественной приемной важно, чтобы заявитель был настроен на совместную конструктивную работу. Это помогает уйти от иждивенческих настроений, так как направлено на активизацию социальных возможностей и обретение человеком самоподдержки. Работа в Общественной приемной ориентирована на оказание социально-консультативной помощи населению, она направлена на психологическую поддержку и активизацию усилий заявителя в решении проблем, и позволяет мягко и последовательно создавать необходимые условия для реализации частных интересов без ущерба для интересов общественных. Таким образом, на практике действует модель построения гражданского общества, основанная на активной жизненной позиции горожан при жестком общественном контроле.

Общественная приемная доводит информацию жителей о поднимаемых ими личных и общественно значимых вопросах до тех, от кого зависит их разрешение: до чиновников и руководителей всех уровней, и главное - добивается от них принятия конкретных мер по обращениям граждан. И все это под контролем СМИ. Проблемные корреспонденции, журналистские расследования по «Острым сигналам» петербуржцев постоянно публикуются в газетах «Невское время», «Вечерний Петербург», «Смена», в эфире телеканала «100ТВ» и «Радио Балтика», на сайте «БалтИнфо» под эгидой Общественной приемной.

Таким образом, гипотеза о том, что деятельность общественной приемной средств массовой информации Санкт-Петербурга содействуют решению социальных проблем населения мегаполиса – нашла свое подтверждение в данной работе.

**СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ**

Федеральный закон РФ от 27 декабря 1991 г. № 2124-1 «О средствах массовой информации» (с изменениями от 13 января, 06 июня, 19 июля, 27 декабря 1995 г., 02 марта 1998 г., 20 июня, 05 августа 2000 г , 04 августа 2001 г., 21 марта, 25 июля 2002 г., 04 июля 08 декабря 2003 г., 29 июня, 22 августа, 02 ноября 2004 г., 21 июля 2005 г.)

1. Федеральный закон РФ от 29 июля 2004 г № 98-ФЗ «О коммерческой тайне» (с изменениями от 02 февраля 2006 г);
2. Федеральный закон РФ от 20 февраля 1995 г. № 24-ФЗ «Об информации, информатизации и защите информации» **(с изменениями от 10 января 2003 г.).**
3. Бергер П., Лукман Т. Социальное конструирование реальности: Трактат по социологии знания. - М.: Медиум. 1995. – 322 c.
4. Бурдье П. Практический смысл. / Общ. ред. пер. и послесл. Н.А. Шматко.- СПб.: Алетейя, 2001. – 562 с.
5. Бурдье П. Социология социального пространства. / Пер. с фр., сост., общ. ред. и предисловие Н.А. Шматко. *—* М.: Алетейя, 2005. - 288 с.
6. Вебер М. Избранные произведения. - М.: Прогресс, 1990. – 804 с.
7. Внутренняя документация Общественной приемной БМГ г. Санкт-Петербурга.
8. Гордиенко В.А. Особенности межличностного познания государственных служащих, работающих в общественных приемных: Автореф. дис. на соиск. учен. степ. к.психол.н.: Спец. 19.00.05. / Гордиенко В.А. - М., 2003. - 26 с.
9. Григорьева И.А. Теория и практика социальной работы: учебник для студентов, обучающихся по специальностям «Социология», «Социальная антропология», «Социальная работа» - СПб.: Изд-во Санкт-Петербургского университета, 2004. - 354 с.
10. Гулина М.А. Словарь-справочник по социальной работе / М.А. Гулина. - СПб.: Питер, 2008. - 395 с.
11. Дмитрова И.И. Социальные технологии: учебное пособие / И.И. Дмитрова, Е.М. Осипов ; МГУ им. М.В. Ломоносова, Фак. гос. упр., Каф. социологии упр. – М.: МАКС Пресс, 2004. - 157 с.
12. Добреньков В.И.Социология: В 3 т. / В.И. Добреньков, А.И. Кравченко. - Т. 3: Социальные институты и процессы. - М.: ИНФРА-М, 2000. - 519 с.

Дюркгейм Э. Социология. Ее предмет, метод предназначение. - / Эмиль Дюркгейм; пер. с фр., сост., послесл. и примеч. А.Б. Гофмана. – М.: Канон+: РООИ «Реабилитация», 2006. – 349 с.

1. Ерохин Ю.С. Технология социальной работы: цикл и ритм: монография. – М.: Экон-Информ, 2009. - 298 с.

Иванов О.И. Социальные проблемы: теория и методология. // Социальные проблемы. – 2008. - № 1.

Иванян Р.Г. Журналистика и социальная работа: природа и опыт институционального взаимодействия (Россия, конец XX - начало XXI веков): автореф. дис. на соиск. учен. степ. канд. полит. наук: специальность 10.01.10 «Журналистика»; С.-Петерб. гос. ун-т. – СПб., 2007. - 28 с.

1. Комаров М.С., Яковлев A.M. Институт социальный. // Энциклопедический социологический словарь, Под общ. ред. Г.В. Осипова. - М.: Изд-во ИСПИ РАН, 1995.
2. Кравченко А.И. Социальная работа: учебник. – М.: Проспект, 2008. - 413 с.
3. Кузнецова Л.П. Основные технологии социальной работы: учебное пособие. - Владивосток : Изд-во ДВГТУ, 2007. - 147 с.
4. Мертон Р.К. Социальная теория и социальная структура. / Роберт Мертон, пер. с англ. Е.Н. Егоровой и др. – М.: АСТ: Хранитель, 2006. - 873 с.
5. Нестерова Г.Ф., Астэр И.В. Технология и методика социальной работы. – СПб.: ИМЕНА, 2006. – 168 с.
6. Организация, управление и администрирование в социальной работе: учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению и специальности «Социальная работа» / П. В. Палехова и др. – М.: ИНФРА-М, 2008. - 128 с.
7. Основы социальной работы. / Отв. ред. П.Д. Павленок. - 3-е изд., испр. и доп. – М.: Инфра-М, 2006. - 559 с.

Парсонс Т. О структуре социального действия. - М.: Академический проект, 2002. - 877 с.

1. Рохмистров С.Н. Социальные технологии: курс лекций / С.Н. Рохмистров; Рос. акад. социал. наук, Союз социологов России, Рос. гос. социал. ун-т, Фак. социал. упр. – М., 2007. – 274 с.
2. Свищева И.К. Технология социальной работы: учебное пособие. - Белгород: Белгородский государственный университет, 2007. - 238 с.
3. Современная энциклопедия социальной работы / Гл. науч. ред.: В.И. Жуков. - 2-е изд., доп. и перераб. – М.: Изд-во Российского государственного социального университета, 2008. - 406 с.
4. Социальная работа / Общ. ред. проф. Курбатова В.И. - Ростов-на/Д: Феникс, 1999.- 576 с.

Социальная работа в современном обществе: теория, технологии, образование: материалы Всероссийской научно-практической конференции, 10- 11 октября 2006 г. Кн. 1. - 2007. - 349 c.

1. Социальная работа в современном обществе: теория, технологии, образование: материалы Всероссийской научно-практической конференции, 10- 11 октября 2006 г. Кн. 2. - 2007. - 280 с.
2. Социальные институты в истории: ретроспекция и реальность: материалы VII межвузовской региональной научной конференции, (Омск, 15 ноября 2003 г.) - Омск: Изд-во ОмГУ, 2004. – 115 с.
3. Социальные институты в истории: ретроспекция и реальность: межвуз. сб. ст. / Федер. Агентство по образованию, Ом. гос. ун-т им. Ф.М. Достоевского. - Омск: Изд-во ОмГУ, 2006. - 203 с.
4. Социальные институты и социальные организации: учебное пособие для студентов всех направлений бакалавриата, изучающих курс социологии / М.Ю. Кравцов, Н.А. Овчар, С.Г. Стафеев и др. - Волгоград: Политехник, 2007. - 74 с.
5. Социальные институты, процессы и практики современной России: сборник научных трудов. / Федер. агентство по образованию, Рос. хим.-технол. ун-т им. Д.И. Менделеева, Ин-т хим. и пробл. устойч. развития, Каф. социологии. – М.: Экслибрис-Пресс, 2007. - 203 с.
6. Социальные технологии в различных сферах жизнедеятельности: актуальные проблемы практики в условиях глобального кризиса: сборник научных статей: (по материалам Научно-практической конференции кафедры социальных технологий РГСУ, 2009 г.) / Под ред. проф. Т.А. Дубровской. – М.: Изд-во Российского государственного социального университета, 2009. - 121 с.
7. Тетерский С.В. Введение в социальную работу: учебное пособие. - 5-е изд. – М.: Академический Проект, 2006. - 493 с.
8. Технология социальной работы: учебник / Герасимова Е.Ю., Григорьева Н.Ю. и др. под ред. Чернецкой А.А. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2006. - 391 с.
9. Технология социальной работы: учебное пособие / В.А. Филатов, М.В. Станкова, и др. - Омск: Изд-во ОмГТУ, 2008. - 124 с.
10. Фирсов М.В. Технология социальной работы: учебное пособие для вузов. – М.: Академический проект, 2007. - 427 с.
11. Фролов С.С. Общая социология: учебник / С.С. Фролов. – М.: Проспект: ТК Велби, 2008. – 383 с.
12. Холостова Е.И. Социальная политика и социальная работа: учебное пособие. - 2-е изд. – М.: Дашков и Ко, 2007. - 213 с.
13. Холостова Е.И. Социальная работа: учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности «Социальная работа». - 5-е изд. – М.: Дашков и Ко, 2007. - 666 с.
14. Ядов В.А. Стратегия социологического исследования: Описание, объяснение, понимание социальной реальности. – М.: Добросвет, 2003. - 596с.
15. Якушев А. В. Социальная защита. Социальная работа: конспект лекций. – М.: А-Приор, 2007. - 222 с.
16. Ячменёв С.П. Проблема институционализации в социологической теории. // Дискуссия: Социологическая студия. Вып. 2. Социальная структура, социальные институты и процесс / Под общ. ред. В.А. Лукова; Московская гуманитарно-социальная. академия. - М.: Социум, 2002. – 255 с.
17. http://www.gov.spb.ru/gov/admin/otrasl/trud/czn/2006\_2010
18. http://gov.spb.ru/economics/plan\_anti

**ПРИЛОЖЕНИЕ 1**

**Тематика обращений, разбивка по районам. Рейтинг. 01.08.05 – 31.07.09**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Район |  |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
|  |  | Всего | % | ЖКХ | Прав. система | Права потреб. | Бла-гоуст. города | Соц. защ. и ПФ | Здра-воохр. | Тран-спорт | Гор. прог-рам. | Безопас-ность | Упл. застр. | Прочее |
| 1. | Невский | 2500 | 11,1 | 1428 | 389 | 177 | 115 | 112 | 101 | 58 | 28 | 29 | 15 | 48 |
| 2. | Центральный | 2314 | 10,3 | 1003 | 624 | 228 | 107 | 77 | 87 | 36 | 26 | 41 | 28 | 57 |
| 3. | Выборгский | 2278 | 10,1 | 897 | 540 | 300 | 138 | 104 | 78 | 64 | 24 | 14 | 20 | 99 |
| 4. | Калининский | 2225 | 9,7 | 645 | 659 | 285 | 118 | 130 | 97 | 57 | 39 | 28 | 8 | 159 |
| 5. | Петроградский | 1893 | 8,3 | 1019 | 468 | 128 | 88 | 42 | 49 | 21 | 25 | 19 | 10 | 24 |
| 6. | Кировский | 1835 | 8,1 | 763 | 511 | 187 | 60 | 75 | 69 | 36 | 33 | 19 | 18 | 64 |
| 7. | Приморский | 1401 | 6,1 | 257 | 598 | 184 | 75 | 93 | 40 | 52 | 23 | 18 | 7 | 54 |
| 8. | Московский | 1323 | 5,9 | 288 | 408 | 237 | 85 | 74 | 68 | 48 | 25 | 22 | 19 | 49 |
| 9. | Адмиралтейский | 1287 | 5,7 | 377 | 472 | 173 | 48 | 55 | 36 | 37 | 28 | 17 | 7 | 37 |
| 10. | Фрунзенский | 1216 | 5,3 | 251 | 404 | 165 | 72 | 91 | 62 | 48 | 18 | 16 | 13 | 76 |
| 11. | Красногвардейский | 1162 | 5,1 | 393 | 341 | 141 | 51 | 89 | 46 | 34 | 26 | 9 | 5 | 27 |
| 12. | Красносельский | 836 | 3,7 | 226 | 264 | 111 | 46 | 46 | 48 | 14 | 12 | 9 | 2 | 58 |
| 13. | Василеостровский | 801 | 3,5 | 216 | 303 | 102 | 46 | 34 | 23 | 28 | 14 | 7 | 5 | 23 |
| 14. | Ленинградская обл. | 675 | 2,8 | 149 | 343 | 76 | 9 | 5 | 21 | 13 | 9 | 3 | – | 47 |
| 15. | Колпинский | 251 | 1,3 | 49 | 89 | 32 | 5 | 22 | 22 | 7 | 3 | 7 | 1 | 14 |
| 16. | Пушкинский | 245 | 1,1 | 62 | 82 | 38 | 10 | 9 | 8 | 16 | 6 | 6 | 1 | 7 |
| 17. | Петродворцовый | 222 | 0,9 | 39 | 112 | 24 | 9 | 6 | 13 | 3 | 3 | 3 | – | 10 |
| 18. | Курортный | 214 | 0,7 | 49 | 86 | 28 | 8 | 8 | 9 | 3 | 5 | 8 | 2 | 8 |
| 19. | Кронштадтский | 49 | 0,3 | 9 | 20 | 3 | 6 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | – | 1 |
|  | Всего | 22727 |  | 8120 | 6713 | 2619 | 1096 | 1074 | 880 | 578 | 348 | 276 | 161 | 862 |
|  | Всего, % | 100 | 100 | 35,7 | 29,5 | 11,5 | 4,9 | 4,7 | 3,9 | 2,5 | 1,5 | 1,3 | 0,7 | 3,8 |

**ПРИЛОЖЕНИЕ 2**

**ЖКХ, разбивка по тематике обращений и районам. Рейтинг. 01.08.05 – 31.07.09**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Район |  |  | 1. | 2. | 3. | 4. | 5. | 6. | 7. | 8. | 9. | 10. |
|  |  | Всего | % | Пробл. с отоплением | Ремонт дома, лифтов, п. ящ.и т. д. | Пробл. с водоснабж. | Протечки, рем. кровли | Пробл. с канал., залив. подвал. | Уборка, ремонт придомовой тер-рии | Пробл. с э/э, газо-снабже-нием | Юр. пробл. со служ. ЖКХ | Необхо-димость в рем. по вине ЖКС | Пробл. из-за соседей |
| 1. | Невский | 1428 | 17,5 | 389 | 180 | 168 | 132 | 145 | 105 | 97 | 82 | 72 | 58 |
| 2. | Петроградский | 1019 | 12,9  | 274 | 138 | 97 | 117 | 82 | 60 | 75 | 67 | 58 | 51 |
| 3. | Центральный | 1003 | 12,5 | 246 | 216 | 124 | 74 | 89 | 73 | 77 | 38 | 31 | 35 |
| 4. | Выборгский | 897 | 11,1 | 254 | 149 | 94 | 112 | 73 | 57 | 46 | 42 | 45 | 25 |
| 5. | Кировский | 763 | 9,5 | 242 | 144 | 94 | 59 | 55 | 52 | 42 | 29 | 27 | 19 |
| 6. | Калининский | 645 | 7,9 | 188 | 120 | 65 | 59 | 65 | 56 | 34 | 28 | 18 | 12 |
| 7. | Красногвардейский | 393 | 4,9 | 103 | 79 | 49 | 34 | 41 | 29 | 22 | 12 | 12 | 12 |
| 8. | Адмиралтейский | 377 | 4,7 | 93 | 60 | 54 | 39 | 33 | 31 | 24 | 19 | 16 | 8 |
| 9. | Московский | 288 | 3,5 | 72 | 57 | 41 | 27 | 23 | 21 | 16 | 13 | 10 | 8 |
| 10. | Приморский | 257 | 3,3 | 64 | 54 | 32 | 27 | 25 | 14 | 16 | 9 | 8 | 8 |
| 11. | Фрунзенский | 251 | 2,9 | 71 | 53 | 27 | 18 | 20 | 15 | 13 | 14 | 11 | 9 |
| 12. | Красносельский | 226 | 2,7 | 57 | 47 | 30 | 26 | 18 | 18 | 9 | 6 | 8 | 7 |
| 13. | Василеостровский | 216 | 2,5 | 50 | 53 | 31 | 18 | 18 | 21 | 7 | 10 | 5 | 3 |
| 14. | Ленинградская обл. | 149 | 1,8 | 51 | 71 | 6 | 9 | 2 | 3 | 7 | – | – | – |
| 15. | Пушкинский | 62 | 0,9 | 13 | 17 | 8 | 6 | 8 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 16. | Колпинский | 49 | 0,5 | 10 | 10 | 7 | 4 | 5 | 4 | 6 | 1 | 1 | 1 |
| 17. | Курортный | 49 | 0,5 | 15 | 10 | 9 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 1 | – |
| 18. | Петродворцовый | 39 | 0,3 | 6 | 9 | 4 | 6 | 2 | 4 | 2 | 1 | 4 | 1 |
| 19. | Кронштадтский | 9 | 0,1 | 2 | 3 | –  | – | 2 | 1 | 1 | – | – | – |
|  | Всего | 8120 |  | 2200 | 1470 | 940 | 770 | 708 | 572 | 498 | 375 | 329 | 258 |
|  | Всего, % | 100 | 100 | 27,1 | 18,1 | 11,5 | 9,5 | 8,7 | 7,1 | 6,1 | 4,7 | 4,1 | 3,1 |

**ПРИЛОЖЕНИЕ 3**

**Правовая система, разбивка по тематике обращений и районам. Рейтинг. 01.08.05 – 31.07.09**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Район |  |  | 1. | 2. | 3. | 4. | 5. | 6. | 7. | 8. |
|  |  | Всего | % | Имущ., в т. ч. жил. и земел. вопросы  | Права потре-бителей | Юр. конс. по конкр. вопросу | Трудовое зак-во, начисл. пенсий | Семейн. и коммун. споры | Проблем. ЖКХ | Безопа-сность, угол. дела | Обраще-ння в суд, прокур. |
| 1. | Калининский | 659 | 9,9 | 154 | 169 | 134 | 48 | 81 | 30 | 18 | 25 |
| 2. | Центральный | 624 | 9,4 | 197 | 124 | 95 | 57 | 74 | 40 | 20 | 17 |
| 3. | Приморский | 598 | 8,9 | 125 | 189 | 68 | 102 | 52 | 27 | 20 | 15 |
| 4. | Выборгский | 540 | 8,1 | 124 | 118 | 107 | 74 | 44 | 27 | 24 | 22 |
| 5. | Кировский | 511 | 7,7 | 132 | 116 | 87 | 46 | 32 | 37 | 48 | 13 |
| 6. | Адмиралтейский | 472 | 7,1 | 120 | 106 | 109 | 45 | 17 | 32 | 25 | 18 |
| 7. | Петроградский | 468 | 6,7 | 103 | 101 | 62 | 68 | 68 | 33 | 16 | 17 |
| 8. | Московский | 408 | 6,3 | 105 | 124 | 47 | 51 | 43 | 22 | 9 | 7 |
| 9. | Фрунзенский | 404 | 5,9 | 79 | 97 | 62 | 45 | 49 | 36 | 17 | 19 |
| 10. | Невский | 389 | 5,7 | 160 | 93 | 29 | 19 | 33 | 28 | 10 | 17 |
| 11. | Ленинградская обл. | 343 | 5,3 | 76 | 55 | 89 | 34 | 67 | 14 | 5 | 3 |
| 12. | Красногвардейский | 341 | 4,9 | 62 | 88 | 54 | 58 | 30 | 23 | 16 | 10 |
| 13. | Василеостровский | 303 | 4,5 | 68 | 79 | 40 | 37 | 48 | 14 | 5 | 12 |
| 14. | Красносельский | 264 | 3,7 | 67 | 54 | 42 | 45 | 17 | 22 | 6 | 11 |
| 15. | Петродворцовый | 112 | 1,7 | 24 | 27 | 23 | 15 | 6 | 13 | 2 | 2 |
| 16. | Колпинский | 89 | 1,5 | 36 | 20 | 10 | 9 | 5 | 6 | 2 | 1 |
| 17. | Курортный | 86 | 1,3 | 29 | 19 | 12 | 12 | 5 | 5 | 2 | 2 |
| 18. | Пушкинский | 82 | 1,1 | 36 | 17 | 16 | 5 | 3 | 4 | 1 | – |
| 19. | Кронштадтский | 20 | 0,3 | 6 | 7 | 2 | – | 3 | – | 2 | – |
|  | Всего | 6713 |  | 1703 | 1603 | 1088 | 770 | 677 | 413 | 248 | 211 |
|  | Всего, % | 100 | 100 | 25,3 | 23,9 | 16,3 | 11,5 | 10,1 | 6,1 | 3,7 | 3,1 |

**ПРИЛОЖЕНИЕ 4**

**Правовая система, разбивка по жалобам на конкретные службы и районы. Рейтинг. 01.08.05 – 31.07.09**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Район |  |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|  |  | Всего | % | Нет жалоб на кон. сл. или лиц. | Фирмы | Службы ЖКС, ГБР, ОВИР, ТСЖ | Физ. лица | Работо-датели | ПФ, органы опеки, СОБЕСы | Мили-ция | Суд | Служба судебн. приставов | Проку-ратура |
| 1. | Калининский | 659 | 9,9 | 294 | 98 | 56 | 72 | 32 | 43 | 13 | 19 | 28 | 4 |
| 2. | Центральный | 624 | 9,4 | 262 | 81 | 86 | 85 | 29 | 20 | 20 | 17 | 15 | 9 |
| 3. | Приморский | 598 | 8,9 | 231 | 84 | 72 | 70 | 81 | 20 | 13 | 9 | 12 | 6 |
| 4. | Выборгский | 540 | 8,1 | 234 | 53 | 63 | 67 | 49 | 29 | 17 | 15 | 6 | 7 |
| 5. | Кировский | 511 | 7,7 | 231 | 61 | 72 | 46 | 27 | 12 | 12 | 12 | 4 | 34 |
| 6. | Адмиралтейский | 472 | 7,1 | 210 | 53 | 94 | 32 | 23 | 20 | 21 | 10 | 7 | 2 |
| 7. | Петроградский | 468 | 6,7 | 160 | 77 | 52 | 71 | 37 | 21 | 17 | 9 | 13 | 11 |
| 8. | Московский | 408 | 6,3 | 151 | 93 | 35 | 45 | 30 | 13 | 21 | 9 | 5 | 6 |
| 9. | Фрунзенский | 404 | 5,9 | 155 | 42 | 54 | 42 | 45 | 25 | 10 | 16 | 11 | 4 |
| 10. | Невский | 389 | 5,7 | 196 | 66 | 21 | 33 | 9 | 6 | 20 | 15 | 16 | 7 |
| 11. | Ленинградская об-ь | 343 | 5,3 | 138 | 35 | 56 | 72 | 19 | 14 | 9 | – | – | – |
| 12. | Красногвардейский | 341 | 4,9 | 146 | 34 | 33 | 47 | 24 | 18 | 16 | 17 | 5 | 1 |
| 13. | Василеостровский | 303 | 4,5  | 118 | 29 | 33 | 57 | 19 | 8 | 13 | 10 | 13 | 3 |
| 14. | Красносельский | 264 | 3,7 | 116 | 46 | 26 | 26 | 20 | 8 | 4 | 10 | 3 | 5 |
| 15. | Петродворцовый | 112 | 1,7 | 50 | 15 | 17 | 9 | 6 | 8 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 16. | Колпинский | 89 | 1,5 | 40 | 13 | 13 | 11 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 1 |
| 17. | Курортный | 86 | 1,3 | 37 | 13 | 18 | 5 | 6 | 2 | 3 | 1 | 1 | – |
| 18. | Пушкинский | 82 | 1,1 | 38 | 9 | 20 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | – |
| 19. | Кронштадтский | 20 | 0,3 | 13 | 1 | – | 3 | – | – | 3 | – | – | – |
|  | Всего | 6713 |  | 2820 | 903 | 821 | 798 | 462 | 269 | 220 | 173 | 145 | 102 |
|  | Всего, % | 100 | 100 | 42,1 | 13,5 | 12,3 | 11,9 | 6,7 | 4,1 | 3,3 | 2,5 | 2,1 | 1,5 |