

## Библиотека как центр правового общения и гражданского доверия

Заглавие статьи Библиотека как центр правового общения и гражданского доверия

Автор(ы) Т. И. Марголина

Источник Informatsionnyi biulleten' RBA, №64, 2012, С.104-107

Рубрика

- ВСЕРОССИЙСКИЙ БИБЛИОТЕЧНЫЙ КОНГРЕСС XVII ЕЖЕГОДНАЯ СЕССИЯ КОНФЕРЕНЦИИ РБА (Пермь, 13-18 мая 2012 года)
- ДОКЛАДЫ И СООБЩЕНИЯ
- Пленарное заседание

Место издания Sankt-Peterburg, Russia

Объем 16.1 Kbytes

Количество слов 1898

Постоянный адрес статьи <https://dlib.eastview.com/browse/doc/27978227>

Автор: Т. И. Марголина

*Т. И. Марголина, Уполномоченный по правам человека в Пермском крае; профессор кафедры социальной работы, Пермский государственный национальный исследовательский университет. Пермь.*

***Уполномоченный по правам человека призван содействовать правовому просвещению жителей края, осуществлять защиту прав граждан в случае их нарушения органами власти, местного самоуправления и должностными лицами. Практика деятельности этого нового для нашей страны института государственной защиты прав человека показывает, что причина многих проблем жителей региона в их правовом бессилии, правовой неграмотности, в неумении достойно представить свои интересы в судах, в органах власти. Обращения граждан также свидетельствуют о повышенной конфликтности в отношениях между людьми, между населением и местными администрациями, о нежелании и неумении разрешать эти споры и конфликты во внесудебном порядке.***

На основании этих проблем появилась идея создания такой атмосферы на местном уровне, таких технологий информирования граждан и взаимодействия власти и населения, чтобы человек чувствовал себя осведомлённым и защищённым, чтобы органы местного самоуправления и люди строили свои отношения на понимании и доверии.

Центром самоорганизации граждан, коммуникативной площадкой, для разного формата взаимодействия с органами местного самоуправления в отдельных районах Пермского края по праву стали районные и городские библиотеки, создавшие центры правовой и гражданской активности (ЦПГА) в рамках совместного проекта Уполномоченного по правам человека в Пермском крае и Всемирного Банка реконструкции и развития "Расширение сферы открытости и гражданской активности на местном уровне".

В чём новое качество библиотеки?

1. Сложились новые практики информирования, гражданского участия на базе центров правовой и гражданской активности:

**Наряду с традиционными формами информирования населения** (тематические выставки, стенды, бюллетени), вошли в практику выносные информационные места в детских садах, школах, администрациях, аптеках, магазинах. В рамках проекта родилась очень важная новая практика информирования населения по правовым и юридическим вопросам: это **перевод правовых документов на понятный для населения язык**, по сути, это либо комментарии к закону, либо своеобразная инструкция по его применению. Например, что нужно сделать молодой семье, чтобы попасть в программу "Жильё для молодых"? К кому, когда можно обратиться в администрации поселения, чтобы летом ветерану отремонтировали жильё? Эти и многочисленные другие консультации могут быть преобразованы в короткие тексты в формате листовок или брошюр, их можно разместить в Интернете, в магазинах, на почте, и тем самым сделать доступными для населения. Сотрудники библиотеки могут перевести официальный язык проекта бюджета на понятный язык, также может быть подготовлена Памятка получателю детского пособия и т. д.

Библиотека реально может получать муниципальный заказ на информирование граждан и эту работу выполнять профессионально.

2. Библиотека может стать своеобразным **методическим центром для активных граждан**. Например, в Суксунском и Кизеловском районах именно в библиотеках проходили семинары по методике участия граждан в публичных слушаниях по бюджету поселений, по организации общественного контроля в районе. Методические рекомендации по гражданской активности граждан, подготовленные Пермской государственной краевой универсальной библиотекой имени А. М. Горького, в буквальном смысле, "ожили", они нашли своих слушателей - активных граждан, желающих участвовать в управлении на местном уровне, и своих организаторов - сотрудников ресурсных центров и местных администраций. Центр правовой и гражданской активности Кизеловского муниципального района активно участвовал в организации и проведении общественного контроля качества информирования жителей многоквартирных домов управляющими компаниями.

В рамках проекта мы задались вопросом, почему местные жители не принимают участие в

стр. 104

---

публичных слушаниях по бюджету? Опрос населения Суксунского муниципального района в ходе подготовки к слушаниям по бюджету района позволил выявить причины низкого интереса жителей к формированию бюджета и учесть это при работе с населением при подготовке публичных слушаний; сотрудники библиотеки перевели официальный язык бюджета на понятный язык, провели опрос пожеланий жителей. Когда люди поняли, что могут участвовать в том, чтобы определять расходные статьи бюджета, в 4 раза увеличилось количество пришедших на обсуждение бюджета. Получилось, что библиотека стала, с одной стороны, центром просвещения, а с другой - переводом этих знаний в конкретные действия - создание рабочих групп по подготовке

предложений в бюджет.

В Андреевском поселении Оханского района отработана технология опроса мнения жителей, при которой ни одно общественно значимое решение не принимается, пока не представлены результаты опроса граждан.

Библиотека также является центром объединения правозащитного сообщества для оказания правовой помощи населению. Так, на базе районных библиотек Пермского края реализовывался проект Пермского регионального правозащитного центра в партнерстве с Институтом права и публичной политики (г. Москва) при поддержке Всемирного банка реконструкции и развития по созданию бесплатной юридической помощи населению "**Повышение доступности правосудия для малоимущих и социально незащищенных групп населения**". В 10 районах края было организовано 10 центров бесплатной юридической помощи на базе библиотек. В результате реализации проекта правовая помощь была оказана более 5500 гражданам, осуществлено около 50 представлений интересов граждан в судах.

Во взаимодействии с населением Центры правовой и гражданской активности библиотек создали несколько моделей консультирования граждан:

*Модель 1* - Консультационная, когда сотрудник центра самостоятельно консультирует граждан по правовым вопросам или организует консультации юристов, государственных и гражданских служащих. Проект показал необходимость новых компетенций у сотрудников библиотеки, работающих в центрах правовой информации, а именно знание вопросов юриспруденции и владение информационными технологиями.

*Модель 2*, когда сотрудник центра выполняет функции консультанта - диспетчера.

Например, гражданин обратился в центр за консультацией или по поводу нарушенных прав, но до этого в органы местного самоуправления не обращался.

В этой ситуации он должен получить консультацию о возможных способах решения своей проблемы в пределах территории. Например, для решения вопроса о назначении пенсии необходимо обращаться в территориальное управление Пенсионного Фонда, для решения вопроса о постановке на жилищный учет - в администрацию поселения, для решения вопроса о получении помощи в связи с трудной жизненной ситуацией - в территориальное управление министерства социального развития, по вопросу неисполнения судебного решения - в службу судебных приставов и т. д. При этом сотрудникам ЦПГА нужно иметь в распоряжении адреса указанных организаций, номера телефонов, режим приема граждан и данные о руководителях. В случае если необходимый орган находится за пределами территории муниципального образования, информацию о нем можно получить в Интернете.

Если гражданин пытался решить свой вопрос в органах местного самоуправления или территориальных органах государственных органов, но не удовлетворен результатом (не приняли документы, отказались разговаривать, дали неверную информацию, нагрубили и т. д.), важно решить вопрос о его приеме руководителями этих органов.

*Модель 3* - посредническая между Уполномоченным по правам человека и жителями района.

В случае если вопрос заявителя касается нарушения его прав, сотрудник Центра принимает заявление на имя Уполномоченного по правам человека, выступая в данный момент, как общественный помощник Уполномоченного по правам человека. В арсенале центра библиотеки - электронная связь с аппаратом Уполномоченного, скайп-консультирование; в 2011 году проведены онлайн-консультации для 2 100 человек.

*Модель 4 - навигационная.*

Данная модель выстраивается на базе информационно-коммуникационных платформ, таких как "StreetJournal". Любой житель края может заявить свою проблему, разместить информацию о ней на платформе самостоятельно или с помощью консультанта Центра, выделить отрасль, в которой произошло нарушение его прав (образование, сфера ЖКХ, дороги и т. д.). На платформе в месте подачи информации (город, посёлок, адрес проживания) загорается цветовой сигнал появления проблемы (красный цвет). Эта информация берётся в работу соответствующим министерством или агентством, и появляется значок зелёного цвета. Когда проблема разрешается - загорается синий цвет. Это поле проблем и их решений доступно, открыто, проверяемо как по линии государственной и муниципальной службы, так и публично.

стр. 105

---

Благодаря проекту и при поддержке губернатора Пермского края на информационно-коммуникационной платформе StreetJournal создана уникальная технология открытого общения жителей Пермского края с органами власти и местного самоуправления по интересующим их проблемам.

Сообщения граждан, зарегистрированные на сайте, автоматически поступают на адреса электронной почты органов власти или направляются в систему электронного документооборота.

В 2011 году количество сообщений составило 1 770, из них принято в работу 1 200 (68%), закрыто 727 (60%). Остаются открытыми 563 проблемы.

Необходимо отметить, что большинство пользователей сайта - жители Перми, именно ими опубликовано 90% обращений.

**Как гражданам сообщить о проблеме через официальный сайт  
[www.ombudsman.perm.ru](http://www.ombudsman.perm.ru)**

*Открыть сайт Уполномоченного по правам человека в Пермском крае;*

*Зайти в раздел "Действуем вместе", где размещена интернет-платформа;*

*Зарегистрироваться;*

*Зарегистрировать проблему, отметить ее на карте;*

*Выбрать категорию (тематику проблемы).*

На сегодняшний день география обращений граждан на сайте [www.StreetJournal.org](http://www.StreetJournal.org) расширяется, и пользователями сайта становятся жители не только Перми, но и других

территорий края - Оханского, Суксунского, Чусовского, Гремячинского, Большесосновского, Очерского, Осинского, Александровского, Пермского, Добрянского, Кизеловского, Кунгурского, Чернушинского, Кишертского районов.

Любые формы электронной демократии требуют отражения на общедоступных картах (google.maps, Яндекс.карты, openstreetmap) конкретно обозначенных улиц, номеров домов и так далее. Другими словами, любой проблеме, обозначенной на виртуальной карте, нужен реальный адрес. Большинство небольших городов и поселений представляют собой точки на спутниковом снимке, а в лучшем случае - обозначены только границы населенного пункта. Было принято решение **научить местных жителей самостоятельно наносить свои города на карту мира**. Технологии и инструменты для этого уже существуют.

В октябре - ноябре 2011 года успешно прошли 3 семинара в Оханске, Суксуне и Кизеле. На семинарах было проведено теоретическое и практическое обучение представителей активной общественности территорий нанесению с помощью GPS-навигаторов и имеющейся в районах компьютерной техники объектов на открытую платформу OpenStreetMap и их актуализации. Семинары проводили практикующие эксперты в области IT-технологий и GPS-ориентирования *Денис Смагин, Михаил Микрюков и Дмитрий Касьянов*.

На семинарах присутствовали люди самых разных возрастов, в том числе и школьники. Всем очень понравилось это увлекательное занятие - тем более, результат труда виден сразу. Маппинг (*от англ. mapping - нанесение на карту, отображение*) - это и новая разновидность туризма, и способ узнать много нового о месте, в котором живешь.

В Суксуне решили устроить конкурс на лучшего маппера между школами N 1 и 2, а в Кизеле запустили над городом фотоаппарат, привязанный к метеорологическому зонду. Так начинающим мапперам показали, что аэрофотосъемку можно проводить буквально в "домашних" условиях. Метеорологический зонд можно заменить несколькими шариками, надутыми гелием, а снимки, полученные таким образом, могут быть гораздо более информативными и актуальными, чем спутниковые фотографии.

Три города появились на открытых картах Пермского края, и их карты становятся подробнее с каждым днем. Занимаются этим сами жители. Останавливаться на своих городах они не собираются - вокруг есть поселения и деревни, названий которых не найдешь даже в интернет-картах.

Для закрепления устойчивости результатов проекта в администрации Правительства Пермского края разрабатывается Положение о конкурсе на самого активного маппера в Прикамье, который будет объявлен весной 2012 года - любому хобби не повредит элемент соревнования.

Развитие Центров правовой информации в Центров правовой и гражданской активности может иметь модельный характер, но для этого следует предусмотреть обучение сотрудников центров правовой информации технологиям взаимодействия с населением и органами местного самоуправления, создание нормативной базы на муниципальном уровне о новом качестве деятельности библиотек, формирование муниципального задания на данный вид деятельности, создание условий для коммуникаций в библиотечном пространстве. Принципиально важным для освоения информационно-коммуникационных технологий является решение таких технических вопросов как доступ к высокоскоростному Интернету, установление Skype в

библиотеках.

Базовым основанием для развития в Пермском крае Центров правовой и гражданской активности является принятие Концепции и программы развития библиотек в Пермском крае, включающей в себя данные инновационные подходы. Очень важно, что в крае запланированы и проводятся семинары для муниципальных

стр. 106

---

служащих по новому качеству библиотек в работе с населением; на местном уровне созданы модельные нормативные документы о центрах правовой и гражданской активности. Актуальным является Постановление Правительства Российской Федерации от 30.12.2011 г. N 1238<sup>1</sup>, определяющее усилия всех уровней власти и местного самоуправления в создании интернет-возможностей библиотеки.

*Аннотация:* Об опыте работы с населением Центров правовой и гражданской активности библиотек Пермского края.

*Ключевые слова:* Библиотеки, правовое просвещение, права человека, Центры правовой и гражданской активности библиотек, Пермский край.

*Abstract:* Practice of services provided to users in the Centers of Legal and Civil Activities in the libraries of Perm' region.

*Key words:* Libraries, Law information, human rights, Centers of Legal and Civil Activities, Perm' Region.

---

<sup>1</sup> Постановление Правительства Российской Федерации от 30 декабря 2011 г. N 1238 "Об утверждении правил предоставления из федерального бюджета бюджетам субъектов Российской Федерации иных межбюджетных трансфертов на проведение мероприятий по подключению общедоступных библиотек Российской Федерации к сети Интернет и развитие системы библиотечного дела с учетом задачи расширения информационных технологий и оцифровки".

стр. 107