

2021



МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
Повышение
правовой грамотности
сельских жителей

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

по улучшению ситуации в сфере повышения правовой грамотности жителей сельских населенных пунктов

Подготовлены экспертами и консультантами проекта «Повышение правовой грамотности жителей сельских населенных пунктов», реализованного с использованием гранта Центра поддержки гражданских инициатив. При подготовке рекомендаций были учтены мнения представителей различных институтов гражданского общества, результаты опроса сельских жителей, диалоговых площадок, проведенных на сельском уровне.

Фото на обложке: Шамиль Жуматов

Частный фонд «ТРИНТА»

г. Усть-Каменогорск,

ул. Красина, 12/4

+7-7232-52-53-94

WA +7 707 650 4380

trinta-kz@mail.ru

<http://trinta.kz>

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	3
Краткая информация о проекте	6
Виды прав и обязанности, каналы подачи обращений в случае нарушения прав	10
Основной спектр поднимаемых сельскими жителями вопросов	14
Общие рекомендации по повышению правовой грамотности	15
Рекомендации профильным государственным органам по работе с различными каналами правового информирования населения	18
Памятка для специалистов государственных органов по работе с социальными сетями	22
Рекомендации по основным этапам организации диалога с населением	26
Применение интерактивных методов информационно-просветительской работы с населением	30
Список использованных источников	34

ВВЕДЕНИЕ

В Конституции нашей страны обозначено, что «Республика Казахстан утверждает себя демократическим, светским, правовым и социальным государством». Развитие правового государства, в свою очередь, требует высокой *правовой культуры*, без которой, не могут быть в полной мере обеспечены базовые ценности и принципы жизни общества, такие, как верховенство закона, приоритет человека, его неотчуждаемые права и свободы.

Правовая культура включает в себя *знания о праве, отношение к праву и навыки правового поведения*, т.е. человек, обладающий высокой правовой культурой, должен ориентироваться в законодательстве, обладать позитивным правосознанием, основанным на уважении права, уметь при необходимости правильно его реализовать, в том числе в конфликтных ситуациях. Как видим, базовыми здесь являются знания, формирующие правовую грамотность.

Задачи по повышению правовой грамотности населения нашли отражение в ряде стратегических и программных документов. В *Стратегическом плане развития Республики Казахстан до 2025 года* обозначена задача «Улучшение механизмов защиты прав и свобод человека и прав собственности», в реализацию которой включена Инициатива 4.7 «Улучшение качества защиты интересов граждан». Предполагается, что будут законодательно установлены стандарты и принципы оказания юридической помощи, улучшена система оказания правовой помощи лицам с низким уровнем доходов, обеспечен полноценный доступ к адвокатским услугам в сельской местности.

Большое внимание повышению правовой грамотности населения уделяется в *Антикоррупционной стратегии РК на 2015-2025 годы*, в *Концепции социального развития РК*, в *Концепции семейной и гендерной политики РК до 2030 года*.

Отмечается, что правовая грамотность населения значительно сократит риски злоупотреблений со стороны государственных служащих, а искоренение правового нигилизма в обществе через масштабную разъяснительную работу позволит гражданам эффективно использовать практические инструменты влияния на процессы принятия решений государственными органами.

В *Концепции развития местного самоуправления в РК* отмечается, что «эффективность местного самоуправления во многом зависит и от понимания населением своих прав и возможностей в системе местного самоуправления, от действительной способности осуществлять местное самоуправление (...). *Учитывая текущее состояние правовой грамотности населения в части понимания своих прав и возможностей в осуществлении местного самоуправления, в большей степени на селе, необходимо активизировать информационно-пропагандистскую деятельность (...)*».

Для развития гражданской активности в *Концепции развития гражданского общества в РК* предусмотрены задачи по **внедрению системы правового просвещения граждан**, чтобы они обладали компетенциями для участия в процессе принятия решений и контроле расходования бюджетных средств, а также по повышению роли высших учебных заведений в развитии гражданского общества и формировании правовой культуры.

В 2017 году была принята *Концепция по совершенствованию сферы правового просвещения на период 2017-2022 годы*, в которой подчеркнуто, что «в основе государственной политики в сфере правового просвещения населения заложен **принцип активного участия в данном процессе всех институтов гражданского общества**, особенно *неправительственных организаций*, которые занимают важное место в предоставлении правовой информации, в формировании определенных навыков и умений, необходимых для эффективного разрешения юридических проблем повседневной жизни».

Таким образом, представленный анализ убеждает в наличии политической воли и хорошо проработанном правовом поле страны по вопросам, находившимся в фокусе проекта, по результатам которого разработаны данные методические рекомендации.

Вместе с тем, в Казахстане крайне мало статистической и аналитической информации по *комплексному измерению уровня правовой культуры населения*, в т.ч. в разрезе город/село. Анализ данных по качеству жизни населения и мониторингу Целей устойчивого развития (источники приведены в завершающем разделе) показал, что не более 43-46% жителей сел полностью уверены в собственной безопасности, в т.ч. от нападения, кражи, физического насилия, мошенничества, коррупции, дискриминации. Косвенно данные показатели свидетельствуют о недостаточной правовой грамотности сельских жителей, формирующей подобную неуверенность. Интересно отметить, что уверенность городских жителей в собственной безопасности в 1,5-2 раза ниже, чем у сельчан, что может быть связано как с традиционно высоким уровнем пессимизма горожан, так и с наличием большего правового опыта. Такая ситуация еще больше повышает актуальность правового просвещения сельских жителей – полученные знания и опыт позволят им подготовиться к потенциально опасным ситуациям и минимизировать правовые риски в будущем для себя и своих близких, в т.ч. и при взаимодействии с горожанами, городской инфраструктурой.

Также косвенно о сравнительно низкой правовой грамотности свидетельствует и то, что только 49,1% опрошенных сельчан полностью удовлетворены качеством государственных услуг, предоставляемых налоговыми службами, а 44,4% – услугами полиции и другими государственными службами. Недостаток знаний не позволяет людям эффективно защищать свои права.

В различных исследованиях, проведенных среди социально уязвимых групп, также отмечается низкая правовая грамотность и осведомленность о своих правах и существующих видах государственной социальной помощи и поддержки.

Таким образом, обобщая проведенный анализ правового поля, имеющейся аналитической информации и практического опыта правового просвещения, обозначим **ключевые проблемы**, на решение которых направлены представленные методические рекомендации:

- 1) недостаток знаний у сельских жителей об имеющихся правах, нормах, требованиях в таких сферах как гражданское, административное, трудовое,

- семейное, финансовое, земельное, природоохрнительное, уголовное, уголовно-процессуальное, гражданско-процессуальное право;
- 2) низкий уровень навыков ориентирования в сложном информационном поле, начиная с выбора «точки входа», алгоритма поиска, отбора и систематизации нужной информации для конкретной ситуации, заканчивая отсеиванием фейков и выстраиванием коммуникаций со специалистами для получения нужного результата;
 - 3) отсутствие **единого видения целостной системы правового просвещения** у всех вовлеченных участников на уровне конкретного района, села по ряду причин:
 - a. специалисты разных отделов, учреждений, в функции которых входит предоставление правовой информации и юридическое консультирование населения, часто не только обладают низким уровнем квалификации, но и не понимают, как именно их «кусочек» информации встраивается в общую систему прав и обязанностей; такие консультации порой еще больше запутывают людей, приводят к ошибкам;
 - b. между специалистами разных сфер (образование, социальная защита, здравоохранение, правоохранительные органы, предпринимательство и т.д.), а также разных секторов (государственные, неправительственные, коммерческие) плохо налажены коммуникации, что приводит к дублированию, противоречиям, затягиванию сроков решения вопросов, увеличению нагрузки на обращающегося (много документов, затраты, хождение по инстанциям);
 - c. на сельском уровне очень мало площадок, на которых человек может получить комплексную правовую помощь от специалистов из разных сфер и организаций, которые не просто сидят в одном помещении, а умеют работать с конкретной ситуацией как команда, слаженно, выбирая оптимальный путь решения проблемы, с которой пришел человек;
 - 4) недостаточное количество системообразующих информационных продуктов, которые выполняли бы роль навигаторов / путеводителей во всем многообразии уже созданных продуктов в разных сферах и для разных категорий типа социальных калькуляторов, справочников, мобильных приложений, интерактивных карт, ботов, серий путеводителей, буклетов, горячих линий, call-центров и т.д.; люди часто теряются и не понимают, с чего начать, как выстроить свой путь защиты прав и отстаивания законных интересов;
 - 5) дефицит возможностей в селах для формирования навыков правового поведения, правовой умелости – люди могут получить информацию о правах, понимать, что важно законным путем их отстаивать, но так и не применить на практике; важно организовать консультационное сопровождение на первых этапах получения человеком такого опыта, поддержать вдохновляющими примерами других людей, помочь минимизировать риски и добиться результата.

Краткая информация о проекте

Цель: повышение правовой грамотности жителей сельских населенных пунктов
Территориальный охват - 14 областей Республики Казахстан

Целевые группы - сельские жители 14 регионов

Сроки реализации: 1 марта – 30 ноября 2021 года

Основная деятельность:

1. Создание аналитической, информационной, методической базы, отвечающей потребностям сельских жителей

- **экспресс опросы сельского населения** о необходимой правовой помощи
- **интервью с лидерами мнений**, представителями организаций гражданского сектора по поднимаемым жителями проблемным вопросам
- сбор, систематизация и **анализ открытых данных** по обращениям, запросам, жалобам сельских жителей разных регионов, направляемых на портал Открытое правительство, включая блоги акимов, министров, а также в онлайн приемные
- проведение **ТОТ (тренинга для тренеров)** для координаторов в регионах, входящих в команду проекта
- создание и распространение информационных, инструктивных материалов для сельских жителей (**памятки, буклеты, путеводители, листовки**)
- разработка и запуск **мобильного приложения «Кенес»**, которое будет выполнять функцию понятной «точки входа» и поможет человеку разобраться во всем многообразии прав, источников информации о них и механизмах реализации, защиты
- создание и распространение **видео-инструкций и видео-консультаций** по наиболее актуальным темам и запросам

2. Обеспечение регулярного консультирования, информирования, сопровождения сельских жителей при реализации и защите прав

- организация работы **онлайн консультационной службы**
- регулярное распространение актуальной информации о правах в различных социально-экономических сферах, о возможностях защиты прав и отстаивания интересов

3. Вовлечение всех субъектов правового просвещения и оказания правовой помощи в улучшение системы

- **практический анализ** существующей системы оказания правовой помощи на селе и разработка **Экосистемы повышения правовой грамотности сельских жителей «как есть»** (текущее состояние)
- проведение **серии диалоговых площадок в регионах (селах)** с представителями НПО, государственных органов и частных учреждений, оказывающими правовые услуги сельским жителям, доработка Экосистемы – «как должно быть»

- **систематизация** выявленного спектра **проблемных вопросов**, поднимаемых сельскими жителями, и выработка методических рекомендаций по улучшению ситуации
- **презентация результатов** на публичных площадках в регионах (районные сайты, социальные сети, общественные мероприятия, собрания, сходы жителей).

В ходе реализации задач проекта были достигнуты следующие результаты, имеющие практическую значимость для целевых групп:

1. Проведен практический анализ системы повышения правовой грамотности. Всего было проанализировано более 20 каналов, включая сайты государственных органов, портал e-gov.kz, социальные сети, мессенджеры, различные «горячие линии» - 2886 обращений в местные государственные органы и более 113 тысяч комментариев. По итогам сформирован список наиболее актуальных и проблемных тем для сельчан: образование, здравоохранение, различные льготы и пособия, трудоустройство, вопросы ЖКХ, ЧС и документирования.

Также проведен экспресс-опрос среди сельских жителей (513 респондентов), целью которого была систематизация спектра проблемных вопросов в сфере повышения правовой грамотности. В соответствии с ответами сельчан в топ 3 тем, по которым они хотели бы получить правовую консультацию вошли услуги здравоохранения, трудовые вопросы и программы господдержки, что коррелирует с результатами практического анализа. По итогам был сформирован список рекомендаций, представленный на встрече с профильными министерствами.

Кроме того, в рамках проекта была выстроена **экосистема повышения правовой грамотности**. Она состоит из *4-х взаимосвязанных между собой блоков* и включает:

- 1) продукты и практики (*где можно получить информацию?*)
- 2) инфраструктуру (*куда обратиться за консультацией?*)
- 3) механизм реализации прав (основные вопросы по актуальным темам)
- 4) процедуры обжалования (контроль)

Структура экосистемы была сформирована на основе анализа различных каналов коммуникаций с органами власти, а также по итогам опроса сельских жителей. Ориентируясь на блоки экосистемы командой ЧФ «ТРИНТА» было разработано **мобильное приложение «Kenes»**, которое поможет жителям Казахстана сориентироваться в правах, основных вопросах в выбранном виде прав, а также получить подробную информацию о том, что, где и как можно сделать, чтобы реализовать свое право.

2. Действует сеть из 14 региональных координаторов-консультантов, владеющих эффективными методами и инструментами консультирования сельских жителей, оказания правовой помощи.

Налажена бесперебойная работа консультационной службы «Кеңес», где сельские жители получают доступную информацию без лишней бюрократии и формализма, в режиме «вопрос-ответ-практика». За период проекта консультантами службы оказано более 1000 консультаций по различным

запросам, в том числе по вопросам алиментов, получения земельных участков, оформления пособий, действий при эпидемиях заболевания домашнего скота и т.д. Помимо предоставленной необходимой информации, оказывалась помощь в написании писем и обращений. Уровень удовлетворённости услугами консультационной службы составил – 90%.

3. Созданы видео-инструкции и видео-консультации по следующим темам:

«Возможности для начинающих предпринимателей»

«Какие права и возможности есть у сельских жителей для защиты общественных интересов»

«Знаю свои права – живу достойно»

«Өз құқығымды білемін лайықты өмір сүремін»

«Түрлі төтенше жағдайда қалай әрекет ету алгоритмі»

«Отбасы банкінің «Тұрғын үй несиелеу тиімді бағдарламалары мен мүмкіндіктері»

4. Разработаны буклеты, памятки и инструкции, которые содержат визуализированные алгоритмы действий (подача обращений, заявки на мирное собрание и др.)

5. Регулярно распространяется правовая информация через различные каналы коммуникаций, включая социальные сети и мессенджеры.

6. Заключены меморандумы о сотрудничестве с организациями-поставщиками правовых услуг, в том числе с департаментом Юстиции ВКО.

Все материалы проекта, включая разработанные видео, методические, информационные материалы, электронные презентации доступны по ссылке

https://drive.google.com/drive/folders/1xeVFal16ppbfA51XEc_1gVmZetHj1uTp?usp=sharing



После завершения проекта команда ЧФ «ТРИНТА» продолжит работу по оказанию консультаций в регионах, а также по поддержанию в актуальном состоянии мобильного приложения «Kenex».

Скачать мобильное приложение можно здесь -

<https://play.google.com/store/apps/details?id=kz.zubr.kenes>

Приложение включает в себя 6 тематических разделов: *социальные, экономические, политические, гражданские и культурные права, а также общественные интересы.*

Так, в разделе по «**Социальным правам**» пользователи могут найти информацию по пособиям, выплатам, льготам, специальным социальным услугам, опеке и попечительству, алиментам, грантам на обучение и другим вопросам.



Раздел «**Экономические права**» включает в себя вопросы открытия бизнеса, трудоустройства, переобучения, получения профессии, поддержки молодых специалистов, прав самозанятых, таможенных процедур, наследования и т.д.

Если пользователя интересуют вопросы подачи жалоб, обращений, проведения мирных собраний, общественных слушаний, реализации каких-либо инициатив, необходимо перейти в раздел **«Политические права»**.

В **«Гражданских правах»** пользователи могут найти информацию по гарантированной государством юридической помощи, вопросам документирования, иммиграции и эмиграции, доступа к информации и другим.

Раздел **«Культурные права»** рассматривает государственный спортивный и творческий заказ.

«Общественные интересы» - тематический раздел, который аккумулирует вопросы соблюдения общественного порядка, благоустройства территорий, охраны окружающей среды и помощи при ЧС

Структура приложения представляет собой *экосистему*, по каждому вопросу и включает следующие ниже данные. К каждому блоку вопросов есть краткие справочные сведения и далее блоки:

1. Где можно получить информацию?

Здесь собраны ресурсы, на которых можно получить актуальную и достоверную информацию (ссылки интерактивны)

2. Куда можно обратиться за консультацией?

Здесь собраны контакты организаций, в которые человек может обратиться за консультацией, запросить дополнительную информацию

3. Как обжаловать нарушение прав?

В данной категории собраны контакты, куда можно не только задать вопрос, но и подать обращение/жалобу в соответствии с темой вопроса

Приложение представлено на 2-х языках, а также имеется версия для слабовидящих.

Помимо 6 тематических разделов, также имеется блок **«Полезные ресурсы»**, в котором есть разделы:

1. Гарантированная государством юридическая помощь - представлены ссылки на НПА и выдержки из закона о бесплатной юридической помощи

2. Правовая информационная служба

3. Единая информационная система юридической помощи

4. Call-центры и т.д.

[#ТРИНТА](#) [#құқықтық_сауаттылық](#) [#правовая_грамотность](#) [#құқығым_бар](#) [#имею_право](#)
[#ЦПГИкз](#) [#CISCkz](#)

Виды прав и обязанности, каналы подачи обращений

Республика Казахстан утверждает себя демократическим, светским, правовым и социальным государством, **высшими ценностями которого являются человек, его жизнь, права и свободы.**

Конституция Республики Казахстан, ст.1

Личные или гражданские права
<ul style="list-style-type: none">• право на жизнь (ст.15)• право на личную свободу (ст.16)• неприкосновенность достоинства человека (ст.17)• право на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, защиту своей чести и достоинства (ст.18)• право на тайну личных вкладов и сбережений, переписки, телефонных переговоров, почтовых, телеграфных и иных сообщений (ст.18)• право свободно получать и распространять информацию любым, не запрещенным законом способом (ст.20)• право на неприкосновенность жилища (ст.25)• право на судебную защиту своих прав и свобод, на получение квалифицированной юридической помощи (ст.13)• право свободного передвижения и выбора места жительства (ст.21)• свобода совести (ст.22)• право определять и указывать или не указывать национальную, партийную и религиозную принадлежность (ст.19)• свобода слова и творчества (ст.20)
Политические права
<ul style="list-style-type: none">• право участвовать в управлении делами государства непосредственно и через своих представителей, обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления (ст.33)• право избирать и быть избранными в государственные органы и органы местного самоуправления, а также участвовать в республиканском референдуме (ст.33)• право мирно и без оружия собираться, проводить собрания, митинги и демонстрации, шествия и пикетирование (ст.32)• право на свободу объединений (ст.23)
Экономические права
<ul style="list-style-type: none">• право на свободу труда, свободного выбора рода деятельности и профессии (ст.24)• право на условия труда, отвечающие требованиям безопасности и гигиены, на вознаграждение за труд без какой-либо дискриминации, а также на социальную защиту от безработицы (ст.24)

- право на индивидуальные и коллективные трудовые споры с использованием установленных законом способов их разрешения, включая право на забастовку (ст.24)
- право на частную собственность (ст.26)
- право наследования (ст.26)
- свобода предпринимательской деятельности (ст.26)

Социальные права

- право на отдых (ст.24)
- право на защиту брака и семьи, материнства, отцовства и детства (ст.27)
- право на социальное обеспечение (ст.28)
- право на охрану здоровья и медицинскую помощь (ст.29)
- право на образование (ст.30)

Культурные права

- право на пользование родным языком и культурой, на свободный выбор языка общения, воспитания, обучения и творчества (ст.19)

ОБЯЗАННОСТИ

- забота о детях и их воспитание являются естественным правом и обязанностью родителей (ст.27)
- совершеннолетние трудоспособные дети обязаны заботиться о нетрудоспособных родителях(ст.27)
- соблюдать Конституцию и законодательство Республики Казахстан, уважать права, свободы, честь и достоинство других лиц (ст.34)
- уважать государственные символы Республики (ст.34)
- уплата законно установленных налогов, сборов и иных обязательных платежей является долгом и обязанностью каждого (ст.35)
- защита Республики Казахстан является священным долгом и обязанностью каждого ее гражданина (ст.36)
- заботиться о сохранении исторического и культурного наследия, беречь памятники истории и культуры (ст.37)
- сохранять природу и бережно относиться к природным богатствам (ст.38)

Осуществление прав и свобод человека и гражданина **не должно нарушать прав и свобод других лиц, посягать на конституционный строй и общественную нравственность.** *Конституция Республики Казахстан, ст.12*

Все равны перед законом и судом. Никто не может подвергаться какой-либо дискриминации по мотивам происхождения, социального, должностного и имущественного положения, пола, расы, национальности, языка, отношения к религии, убеждений, места жительства или по любым иным обстоятельствам.

Конституция Республики Казахстан, ст.14

Каналы подачи обращений в случае нарушения прав

Виртуальная приемная Президента Республики Казахстан	http://vqb.gov.kz/ru/site/instruction
Уполномоченный по правам человека в Республике Казахстан – Омбудсмен	https://www.gov.kz/memleket/entities/ombudsman/ г.Нур-Султан, ул. Мангилик Ел 8, подъезд 15 Телефон: +7 7172 74 05 48, ombudsman-kz@mail.ru Facebook @OmbudspersonKazakhstan Instagram @ombudsperson_kz
Национальный центр по правам человека	Электронное обращение через https://egov.kz/
Уполномоченный по правам ребенка в Республике Казахстан	https://bala-ombudsman.kz – подать обращение info@bala-ombudsman.kz
Линии доверия по правам детей	Контакт-центр 111 - нарушение прав детей и семейно-бытовое https://www.telefon150.kz , 150 - Национальная телефонная линия доверия для детей и молодежи
Уполномоченный по защите прав предпринимателей Казахстана	https://ombudsmanbiz.kz – подать обращение, посмотреть ответы на часто задаваемые вопросы, info@atameken.kz
Верховный суд Республики Казахстан	Call-центр – 1401, +7(7172)710000 https://sud.gov.kz
Портал «Открытое правительство»	https://open.egov.kz – вкладка «Открытый диалог» с возможностью подать обращение в центральные государственные органы, местные исполнительные органы и организации квазигосударственного сектора
Единый контакт-центр Республики Казахстан	http://1414.kz , 1414, 8 800 080 7777 (звонки бесплатно с любого оператора)
Электронный портал Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры РК	https://qamqor.gov.kz – проверить заявление в полицию, обжаловать административные правонарушения, розыск алиментчиков, проверить авто на ДТП, розыск детей, преступников, должников, без вести пропавших лиц, регистрация проверки, инфо о штрафах https://qamqor.gov.kz/EussWar/ – подача заявлений о преступлениях или происшествиях
Правовая информационная службы	http://pis.zqai.kz Call-центр 119 по всему Казахстану (кроме мобильных операторов)

	<p>WhatsApp +7 708 693 56 31</p> <p>виджет «Виртуальный консультант» БД НПА РК (чат бот) http://adilet.zan.kz/rus</p> <p>модуля обращений БД НПА РК http://adilet.zan.kz/rus/legal_advice</p> <p>рубрика «Вопрос-ответ» на сайте МЮ РК https://www.gov.kz/memleket/entities/adilet/virtual-reception/question?lang=ru</p>
Правмедиа – спроси юриста	<p>https://prg.kz/pravmedia/ask_the_lawyer/</p> <p>+7(727) 222 21 01, info@prg.kz</p>
Казахстанское международное бюро по правам человека и соблюдению законности	<p>https://bureau.kz – контакты головного офиса и филиалов</p>
РОО «Национальная лига потребителей»	<p>https://potrebitel.kz/?page_id=70 – контакты региональных представительств</p>

Основной спектр поднимаемых сельскими жителями вопросов

- 1) Благоустройство территории сел: от прилегающей территории к личным участкам до общественных пространств, мест общего пользования сельчан, заброшенных территорий:
 - о уличное освещение
 - уборка мусора
 - ремонт дорог
 - отлов бродячих собак, диких животных (волки, лисы, куницы)
 - кладбища
- 2) Вывоз мусора
- 3) Водоснабжение
- 4) Газоснабжение
- 5) Обеспечение качественным интернетом
- 6) Качество услуг здравоохранения
- 7) Социальные услуги и социальная помощь, благотворительную помощь
- 8) Выделение и оформление земельных участков
- 9) Развитие малого бизнеса
- 10) Кредиты, конфликты с частными судебными исполнителями
- 11) Рост цен (на продукты, бензин)
- 12) Посещение детьми школ, детских садов (при наличии) в карантинный период
- 13) Угрозы разного рода ЧС – подтопления, перемены, сильные морозы и т.д.
- 14) Перевозка пассажиров (автобусы, такси – межрайонное, внутри области)
- 15) Охрана правопорядка (информация о нарушении ПДД на межрайонных дорогах)
- 16) Общественные интересы (экология, споры с застройщиками и т.д.)
- 17) Контактная информация государственных учреждений района, а также учреждений, оказывающих различного рода социальные услуги

Общие рекомендации по повышению правовой грамотности

1. Государственным органам республиканского уровня необходимо **упорядочить цифровое поле** государственных услуг и разных видов помощи, удалить неработающие продукты, устаревшую информацию по курируемым сферам.
2. Рекомендуется разработать с участием представителей гражданского общества и внедрять на системной основе **меры по повышению информированности и навыков консультирования у специалистов** профильных управлений, отделов, акиматов на городском, районном и сельском уровне.
3. Министерству юстиции с территориальными подразделениями необходимо на одном ресурсе (возможно, на ресурсе Правовой информационной службы) **аккумулировать различные продукты, которые могут помочь жителям повысить свою правовую грамотность** (методические разработки – буклеты, памятки, алгоритмы действий; обучающие – вебинары, лекции, видеоконсультации, видеоинструкции и т.д.). Подобных продуктов, созданных как государственными, так и неправительственными организациями, довольно много, но они не систематизированы и не размещены на одном ресурсе.
4. Портал <https://www.gov.kz> требует **доработки с точки зрения клиентоориентированности** – необходимо разработать **интуитивно-понятный пользовательский интерфейс** с учетом того, что основными пользователями должны являться обычные казахстанцы, включая сельских жителей. На сегодняшний день интерфейс портала учитывает представление пользователей из числа государственных органов, тогда как он должен быть основным источником информации о госорганах страны прежде всего для граждан. Важно регулярно обновлять на портале **контактную информацию** по всем государственным органам и подведомственным учреждениям вплоть до сельского уровня, т.к. при создании портала все сайты акиматов и профильных госорганов были удалены, граждане зачастую не знают, где получить информацию и к кому обращаться. В обязательном порядке по всем госорганам, учреждениям должны быть указаны **актуальные каналы оперативной коммуникации с населением**: телеграм и whatsapp-чат, аккаунты в социальных сетях, call-центры и горячие линии (при наличии), адреса электронной почты, рабочие сотовые телефоны специалистов.
5. Необходимо рассмотреть возможность включения **штатных единиц профессиональных консультантов в сельские акиматы и профильные отделы**. Такие консультанты станут для жителей **информационной «точкой входа»** и возможностью выстроить алгоритм своих действий на основе полученной информации. Введение штатных единиц консультантов существенно снизит нагрузку на специалистов профильных подразделений и отделов акимата, которые смогут сосредоточиться на решении конкретных вопросов жителей.

6. Важно ускорить работу по **обеспечению доступа в интернет в селах, улучшению качества связи**. В настоящее время наблюдается существенный разрыв между уровнем доступности цифровых услуг для городских и сельских жителей. Учитывая ускоряющиеся темпы развития интернет-пространства, в т.ч. казахстанского сегмента, цифровое неравенство будет усиливаться, что приведет к росту социального неблагополучия среди сельских жителей.
7. Рекомендуется **увеличить количество** проводимых в селах и малых городах **информационных встреч, семинаров для жителей** по различным видам прав, возможностям их реализации и защиты.
8. Особое внимание нужно уделить изменению подходов к проведению государственными органами информационных мероприятий для сельских жителей – важно **уйти от использования пассивных методов** (лекции, доклады), применять **интерактивные методы, позволяющие организовать диалог** по озвученной информации, дать **возможность жителям участвовать в определении эффективных способов решения проблем**, вовлечь в совместные мероприятия по планированию развития территорий. Такой подход позволит не просто передать людям информацию, а создать необходимые условия для ее **активного практического применения**.
9. Поощрять активность сельских жителей в разработке и реализации различных **социальных проектов, направленных на правовое информирование** молодежи, уязвимых групп, на сопровождение лиц, семей, находящихся в трудной жизненной ситуации, в процессе получения ими услуг, разных видов помощи, реализации прав.
10. Провести серию мероприятий с представителями всех профильных подразделений и отделов акимата, местными активистами, общественными организациями, учреждениями образования, социальной защиты, здравоохранения и представителями бизнеса с целью разработки **единой Карты правовых услуг и помощи конкретного села/района**. На этой Карте должны быть отражены все организации различных форм собственности, специалисты, которые по разным направлениям (темам) могут предоставить правовые консультации, оказать правовую помощь по тем или иным вопросам. Карта должна быть оформлена в **удобном для сельских жителей виде с контактами всех внесенных учреждений, специалистов**, и быть доступна как в электронном, так и в печатном виде каждому жителю населенного пункта.
11. Государственным служащим и депутатам необходимо **активизировать информационную работу в социальных сетях** по разъяснению прав, возможностей их реализации и защиты каждой конкретной категорией населения.
12. На сельском уровне необходимо открывать и развивать **сеть разноформатных площадок прямой и обратной связи с населением**. Важно, чтобы на этих площадках в диалоге участвовали не только представители **органов исполнительной власти** на местах, но и **депутаты**.

С точки зрения правовой грамотности и процесса реализации прав такие площадки получения обратной связи позволят *отслеживать живой правоприменительный процесс и вовремя вносить необходимые корректировки в нормативные акты, в алгоритмы действий, в принимаемые госорганами решения*. Отсутствие таких площадок, действующих на постоянной основе, приводит к тому, что нормы законов не работают в полной мере для граждан, уровень социального недовольства и неблагополучия растет, тогда как возможности в законодательном поле зачастую уже созданы. Разрыв между положениями законов и реальной жизнью остро ощущается именно на сельском уровне, что объективно формирует недоверие жителей к государственной системе.

13. ***Общественные советы*** разных уровней должны *усилить работу по правовому информированию жителей на конкретных примерах и ситуациях данной территории*. В этом плане может быть полезен для тиражирования опыт Восточно-Казахстанского областного общественного совета, при котором действуют рабочие группы по тематическим направлениям. В рабочие группы включены опытные специалисты из разных сфер, которые могут не только профессионально донести информацию, но и адаптировать ее под конкретную аудиторию, ситуацию, системно отработать возникающие *коммуникационные разрывы между жителями и органами власти*.
14. В рамках работы по повышению правовой грамотности необходимо не ограничиваться правовым информированием и консультированием, а выстраивать работу с населением таким образом, чтобы жители приобретали ***правовую умелость*** – знали и могли на практике применить информацию, получили реальный успешный опыт реализации, защиты прав.

Рекомендации профильным государственным органам по работе с различными каналами правового информирования населения

Выводы и рекомендации по блогам исполнительных органов власти

1. Канал является удобным только для жителей, имеющих соответствующий уровень цифровой подготовки (практический анализ в ходе проекта показал, что доля сельских жителей, подающих запросы через данный канал варьируется от 5,4 % (Карагандинская область) и до 17,8% (Туркестанская область) в зависимости от региона.
2. Сельские жители в большей степени используют возможности данного канала для обращения к акиму области, нежели для обращения к министру в какой-либо сфере, запросы сельских жителей на Блогах профильных министров встречаются крайне редко и в некоторых случаях дублируют запрос, оставленный на блоге акима региона.
3. Ответы на поступающие обращения подразделяются на несколько типов:
 - уведомление обратившегося о том, что запрос получен и переадресован в соответствующий государственный орган
 - ответы на конкретные (узконаправленные) случаи, которые имеют высокую специфичность и не могут быть использованы в качестве универсального алгоритма
 - ответы, имеющие большое количество отсылок на различные НПА, сложную логическую структуру и не дающие конкретной информации по запросу обратившегося
 - ответы, имеющие баланс между ссылками на действующие нормы законодательства и пояснения на доступном для пользователя языке
4. Запросы, поступившие на блоги министров, зачастую перенаправляются на местный уровень в соответствующих государственный орган.
5. Фактором, повышающим доступность данного канала, является возможность получения ответа на удобном языке, вместе с тем, наблюдаются случаи, при которых не соблюдается регламент и ответ дается на государственном языке, вне зависимости от языка обращения.
6. Наблюдается дублирование запросов (один и тот же человек подает подряд несколько обращений одинакового содержания), неудовлетворенность ответом на запрос (зачастую отмечается непонятность ответа, отсутствие ответа или «отписка» на обращение), цикличность запросов (при получении одного ответа на запрос, гражданин делает следующий запрос с отсылкой на предыдущий, включая полученный ответ).
7. Канал предоставляет возможность государственным органам своевременно отреагировать на факты нарушения прав как отдельных граждан, так и нарушения общественных интересов. Вместе с тем, в отдельных случаях запросы обрабатываются несколько месяцев без каких-либо уведомлений о том, что запрос получен и зарегистрирован.
8. Канал не дает возможности получить четкие скрипты, алгоритмы и пошаговые инструкции для мультипликации в решении аналогичных ситуаций.

9. Канал может быть использован для мониторинга социального самочувствия жителей той или иной территории, уровня удовлетворенности действиями органов власти. Вместе с тем, необходимо учитывать, что сельские жители рассматривают обращение к акиму области как крайнюю меру, в случае, если бессильны, по их мнению, или бездействуют территориальные органы, в связи с чем запросы имеют выраженную негативную эмоциональную окраску. Следовательно, есть определенные риски - объективные данные о нарастающем напряжении могут быть получены с опозданием.

Выводы и рекомендации по ведению аккаунтов в социальных сетях

Из **позитивных моментов** в работе государственных органов в ведении социальных сетей можно отметить следующее:

- в большинстве исследуемых профилей имеется большое количество обращений
- аккаунты непрерывно наполняются новым контентом
- профили государственных органов в регионах имеют достаточно большое количество пользователей
- при ведении профилей используются качественные фото/видео/инфографики

В качестве **негативных моментов** были выявлены следующие:

- аккаунты ведутся часто только на одном языке, не все пользователи одинаково владеют государственным и русским языком
- практически полное отсутствие обратной связи со стороны государственных органов – обращения населения остаются без ответов
- отсутствие аккаунтов в социальных сетях (Instagram или Facebook) в некоторых регионах страны на момент анализа (Актюбинской, Западно-Казахстанской, Карагандинской и т.д.)

Рекомендации по ведению аккаунтов в социальных сетях Instagram, Facebook для органов государственной власти

- государственным органам необходимо **оптимизировать количество аккаунтов**, удалить неактивные, давно заброшенные, а также в тех регионах, где аккаунты вообще отсутствуют, рекомендуется их создание
- **необходимо следить за появлением фейковых аккаунтов**, так как зачастую не понятно, где оригинальный профиль, а где фейк, и куда в данном случае обращаться
- в аккаунтах госорганов обязательно должны быть размещены **Правила поведения для пользователей**. Правила должны разъяснять пользователю не только то, что можно или нельзя делать, но и главный аспект - каков СТАТУС вопросов/обращений, оставляемых пользователями в комментариях, в сообщении. В этом плане Правила должны четко регламентировать – что должно быть отражено в тексте, чтобы оно было принято в работу, какова процедура получения ответа и к кому именно нужно обращаться в случае его неполучения или некачественного ответа

- важно продумать **наименование** ресурса, язык, который используется, подбор слов и аббревиатур. Выбор наименования должен определяться как алгоритмами и требованиями социальной сети, так и характеристиками пользователей, категориями лиц/организаций, которые могут искать данный аккаунт, страницу, группу (на каком языке они говорят, какие слова могут использовать и т.д.). Важно понимать, что информация на данных ресурсах может быть востребована как внутренними, так и внешними пользователями
- для того, чтобы обратная связь осуществлялась качественно, вовремя и регулярно, необходимо назначить компетентного специалиста, который будет отвечать на вопросы населения, по необходимости перенаправлять обращения, подключать к диалогу ответственных лиц

Анализ данного канала (*Telegram*) работы с гражданами по разъяснению имеющихся прав, возможностей их реализации или защиты позволяет сделать следующие **выводы**:

- 1) канал является достаточно удобным способом коммуникации для жителей, позволяя оперативно получать ответы на возникающие вопросы и знакомиться со всем объемом информации, уже накопленной до вступления в группу, присоединения к каналу (в отличие от whatsapp-чатов)
- 2) telegram предоставляет больше возможностей для администрирования групп, чатов в целях соблюдения установленных правил общения участников
- 3) канал предоставляет возможность государственным органам своевременно отреагировать на факты нарушения прав как отдельных граждан, так и нарушения общественных интересов
- 4) рассматриваемые конкретные ситуации (кейсы) позволяют представителям органов власти увидеть системные сбои и сделать выводы о необходимости изменения тех или иных процедур, требований, заложенных в нормативных правовых актах, или о совершенствовании процессов работы подразделений, отдельных специалистов, и принятии конкретных мер по улучшению качества услуг, предоставляемых населению
- 5) каналы дают возможность регулярного мониторинга социального самочувствия жителей той или иной территории, уровня удовлетворенности действиями органов власти.

Рекомендации по использованию *Telegram* для повышения правовой грамотности сельских жителей:

- 1) при создании и запуске telegram-каналов, групп необходимо особое внимание уделить детальной проработке правил поведения в чате с обязательным указанием требований к вопросам, обращениям, жалобам, описанием порядка их рассмотрения (ответственные, сроки, механизм обратной связи)

- 2) для администрирования канала, группы необходимо назначить компетентного специалиста, имеющего достаточно полномочий для перенаправления обращения, подключения к диалогу ответственных лиц, контроля своевременности и качества ответов
- 3) в чате должны находиться уполномоченные представители акимата, всех подразделений, государственных учреждений и подрядных организаций, отвечающие за разные направления развития территории и обеспечения жизнедеятельности
- 4) не реже 1 раза в месяц администратор чата должен готовить аналитическую справку для акима по результатам работы в чате с указанием выявленных системных проблем, требующих комплексного решения; на основе данной информации должны быть проработаны и приняты соответствующие управленческие решения – могут быть, к примеру, изменены определенные процедуры работы с ориентацией на потребности жителей, проведена разъяснительная работа, обучение, подготовлены инструктивные материалы для определенных категорий граждан, проведен внутренний анализ процессов взаимодействия, выявлены сбои и приняты меры по их устранению, организовано повышение квалификации специалистов и т.д.
- 5) необходимо регулярно размещать в чатах полезную информацию (ссылки, материалы) о ресурсах (порталы, мобильные приложения, инструкции-алгоритмы, чат-боты, консультационные службы, акции и т.д.), позволяющих жителям расширять свои знания о правах, пользоваться эффективными способами реализации и защиты прав.

Памятка для специалистов государственных органов по работе с социальными сетями

Отбираю и публикую инфо:

- ✓ Соблюдаю баланс между оригинальными постами и репостами общедоступной информации – min 70 : 30 %
- ✓ Репосты сопровождаю актуальными пояснениями, исходя из целей и функций государственного органа и потребностей пользователей – жителей конкретной территории
- ✓ Проверяю достоверность публикуемой информации (официальные источники, комментарии компетентных специалистов, factcheck.kz)
- ✓ Проверяю текст на соответствие требованиям НПА, включая Закон РК «О доступе к информации», Кодекс этики государственного служащего
- ✓ Делаю информацию «живой», избегаю лишних штампов и клише (стандартные образцы словоупотребления)
- ✓ Максимально использую доступные средства визуализации информации (структурирование и форматирование текста, инфографика, иллюстрации, видео)
- ✓ Указываю телефон, whatsApp, электронную почту и другие каналы получения дополнительной информации и ответов на возникшие вопросы с указанием ФИО ответственного за коммуникацию и обратную связь
- ✓ Тестирую пост перед публикацией – прошу 2-3 человек оценить доступность информации, наличие «узких» мест, спорных моментов, неточностей, которые вызовут критику и дополнительные вопросы
- ✓ Отслеживаю комментарии и реакции пользователей не реже 1 раза в 1-2 часа
- ✓ Оперативно и качественно реагирую на ВСЕ комментарии и запросы
- ✓ !!! Помню, что моя проактивность (инициатива, ответственность) – реально может повысить доверие населения и ускорить решение проблем

Работаю с вопросами и комментариями:

- ✓ Определяю к какой категории относится вопрос:
 - действительные или прямые вопросы по теме:
 - вопрос на уточнение (нужны дополнительные разъяснения по теме)
 - контрольный вопрос (проверка достоверности информации)
 - вопрос на проблематизацию (реальное обозначение какой-либо проблемы, содержащейся в информации или связанной с этой темой, с возможными последствиями озвученных решений и т.д.)
 - псевдовопросы или косвенные вопросы:
 - вопрос-суждение (пользователь высказывает свою точку зрения по теме и обращается к автору или другим пользователям с предложением высказаться по этому поводу)

- вопрос-критика (пользователь проводит «разведку боем» перед тем как высказать свою позицию)
 - вопрос-просьба (пользователь просит дать дополнительную информацию по близкой теме или совершенно другой теме)
- ✓ На действительные, прямые вопросы реагирую в течение 1-2 часов, уведомив обратившегося о том, что вопрос получен и принят в работу, ответ будет предоставлен в течение X часов/дней (определяется на основе действующих НПА) в X форме (либо с использованием того же канала, либо удобным для обратившегося способом – по согласованию и в пределах требований НПА).

Варианты действий:

- ответить самостоятельно в случае, если вопрос не требует сбора дополнительной информации или привлечения других специалистов
 - переадресовать (наиболее оперативным способом!) вопрос специалистам, в компетенцию которых он входит, в соответствии с внутренними процедурами и оговорить сроки, форму предоставления ответа, передать контакты обратившегося для прояснения сути вопроса, сбора дополнительной информации

!!! Добейтесь от коллег максимальной оперативности, наладьте нужные механизмы взаимодействия и своевременно информируйте руководителя о рисках задержки предоставления информации.
 - уведомить обратившегося о необходимости дополнительного времени для подготовки ответа с указанием причин, если в указанный период ответ не предоставляется

!!! Чем конкретнее и честнее Вы будете, тем больше вероятности, что Вы сохраните доверие и конструктивный настрой обратившегося.
 - опубликовать / направить ответ или проконтролировать, ответили ли специалисты и получил ли ответ обратившейся, а также удовлетворенность ответом

!!! Если обратившейся задает вопрос в социальных сетях, ответ должен быть предоставлен там же по согласованию с обратившимся. Это позволит проинформировать других пользователей и вовлечь их в диалог, при необходимости.
 - получить обратную связь от обратившегося – удовлетворен ли он полученным ответом
- ✓ При работе с псевдovoпросами, косвенными вопросами включаю/пополняю знания основ психологии, навыки переговорщика и умение координировать взаимодействие специалистов. Мои действия:
- определить цель пользователя - это определит стратегию взаимодействия:
 - проверить, как работает система, сориентироваться
 - высказать аргументированную критику с предложениями не только по теме поста

- «критика ради критики», чтобы показать себя, свою осведомленность, позицию, но без агрессии и оскорблений
- «вылить» эмоциональный негатив
- потроллить (провокация, издевательство)
- похейтить (хейтинг) – человек проявляет ненависть по разным признакам, в его комментариях отсутствует или слабая аргументация, искажаются факты, присутствует агрессия и оскорбления, единственная цель – создать негативный информационный шум, укрепить собственные позиции
- при необходимости дать пояснения и ту дополнительную информацию, которую запрашивает пользователь, не перенаправлять, если можно дать инфо здесь и сейчас
- сохранять спокойствие, не защищаться и не нападать, быть нейтральным в оценках, не навешивать ярлыков
- признавать право пользователя на собственное мнение и позицию, ни при каких обстоятельствах не переходить на личности
- действовать в правовом поле, в случае нарушения прав, оскорблений, обозначать это со ссылкой на законодательство
- использовать «мы-сообщение» вместо «вы-сообщение»: формулировать ответы, больше используя «мы» (делаем, думаем, чувствуем, предлагаем в отношении того, что пишет комментатор) и меньше «вы» (пользователь сам скажет за себя)
- задавать уточняющие вопросы, просить привести факты и аргументировать позицию
- признавать объективно имеющиеся ошибки и недоработки, извиниться и обозначить, какая работа ведется, какая ответственность лежит на госорганах и на других участниках, включая самих граждан
- предложить варианты мирного диалога, подготовки обращений, быть максимально конкретным в указании форм, механизмов, путей (телефон, место, сайт и т.д.)
- в случае отсутствия у пользователя фактов, аргументов и действительных вопросов, выйти из дискуссии, поблагодарив участников и обозначив открытость к дальнейшему конструктивному диалогу, если факты появятся

Я помню, что:

- ❖ жителям нужна проверенная, оперативная, понятная информация и своевременные, открытые и честные реакции на их вопросы

Если Ваша команда сможет это обеспечить, «негативщиков», критикующих, но не собирающихся ни за что отвечать, в том числе и за свои слова, люди вытеснят сами
- ❖ важно отличать конструктивных критиков и поддерживать с ними обратную связь

Именно их мнение и позиция – ценный источник информации о слабых местах, рисках, а значит темах для общественного диалога

- ❖ нужно уважать людей / организации, которые тратят свое время, интеллектуальные ресурсы, чтобы прокомментировать, высказать обоснованную критическую оценку или внести предложения
- ❖ наполнение ресурса качественным контентом – это только 10% успеха
остальные 90% - налаженная активная обратная связь с аудиторией

Получается применять рекомендации на практике?

Если да, можете по праву считать, что

такая страница/аккаунт - эффективный инструмент «слышащего государства»!

Рекомендации по основным этапам организации диалога с населением¹

Действия	До встречи	Во время встречи	После встречи
<p>Анализируйте "собеседника"</p>	<p>Постарайтесь кратко обрисовать «портрет» тех, с кем Вы будете разговаривать, набросайте перечень вопросов, которые могут волновать людей, какие действия они могут предпринять, к чему из этого Вы можете подготовиться заранее.</p> <p>Даже если у Вас 15 минут до встречи, расспросите тех, кто уже «столкнулся» с Вашим будущим «собеседником» - что за люди, какие категории представляют, о чем говорят.</p>	<p>Постарайтесь определить, с кем Вы имеете дело по факту: масса/толпа/группа. Исходя из этого проанализируйте, какие «игроки» находятся на поле (кто подстрекает толпу на определенные действия, кто задает вопросы, какие ключевые вопросы поднимаются, какие ценности затрагиваются, какие требования выдвигают люди).</p>	<p>Перешел ли диалог в конструктивное русло? Были ли направлены представители от участников для дальнейшего решения вопросов? Люди «просто выпускали пар» или же готовы к реальному решению проблемы и сделать конкретные шаги? Кто из специалистов Вам может понадобиться дополнительно? Какие формы необходимо выбрать для дальнейшей работы? Как информировать участников о том, как движется процесс решения волнующих их вопросов.</p>
<p><i>Будьте готовы к вопросам. На основе анализа прогнозируйте вопросы, постарайтесь давать четкую и достоверную информацию. Если не знаете ответа на вопрос или требуется дополнительная информация, а нужного специалиста рядом нет, зафиксируйте вопрос и обозначьте в какой срок и каким образом будет предоставлен ответ. При необходимости переадресуйте вопросы своим коллегам, которые присутствуют на встрече вместе с Вами.</i></p>			

¹ Материал подготовлен на основе кейсов и ситуаций социальной напряженности из казахстанской практики (из открытых источников), а также мнения экспертов в области коммуникативных технологий и конфликтологии

Действия	До встречи	Во время встречи	После встречи
<p>Работайте в команде</p>	<p>Исходя из предварительного анализа «собеседника», посмотрите, кто из специалистов нужен будет на этой встрече. Желательно, чтобы Ваши коллеги были в быстром доступе и могли в любой момент к Вам присоединиться или ответить на острые вопросы. Также следует предусмотреть «своих людей» среди собравшихся, чтобы понимать, как люди реагируют, какие вопросы остаются, какие триггеры и как срабатывают.</p>	<p>В время встречи (если это возможно) можно представить специалистов, с которыми Вы будете работать вместе, а также обозначить круг вопросов, по которым к ним обращаться. Ваша задача на основе экспресс-анализа понять, как распределить людей между специалистами, организовать пространство и «снять эмоциональный фон». Будьте готовы к тому, что в процессе может возникнуть необходимость заменить Вас или кого-то из специалистов, рекомендуется отслеживать, на кого из команды лучше реагируют собравшиеся, к кому прислушиваются. Задача специалистов фиксировать вопросы по тематическим блокам и обрабатывать то, что можно решить сразу или назначать встречу в другое время, если требуются дополнительные действия.</p>	<p>Следите за тем, как исполняется то, что было обещано на встрече, информируйте о ходе процесса. При необходимости привлекайте дополнительных специалистов, информируйте вовлеченные стороны о процессе и результатах.</p>

Действия	До встречи	Во время встречи	После встречи
<p>Организируйте пространство</p>	<p>Просчитайте варианты организации пространства на разное количество собравшихся, как Вы можете организовать помещение/площадку.</p> <p>Если это помещение: учитывайте площадь и вместимость с учетом необходимой мебели (стулья, столы – при необходимости). Какие есть ближайшие залы/кабинеты, если людей придет больше.</p> <p>Если открытая площадка: выберите место, где Вас будет видно и слышно (возможно потребуется дополнительное оборудование, например, громкоговорители). Также необходимо учитывать, насколько данная площадка доступна и безопасна, как для собравшихся, так и для тех, кто не участвует во встрече.</p>	<p>Во время встречи постарайтесь распределить собравшихся между членами команды по блокам вопросов, может потребоваться дополнительное пространство или мебель.</p> <p>Постарайтесь стоять так, чтобы не возвышаться над собравшимися, избегайте существенных преград (столы, трибуны).</p>	<p>Обозначьте, куда собравшиеся могут обращаться (адрес, телефоны, данные специалистов) по интересующим вопросам и возможные варианты обращений (устный, письменные, контакт-центры и т.д.)</p>
<p>Следите за эмоциями и речью</p>	<p>Постарайтесь подготовить себя к встрече с «собеседником», снять волнение/напряжение (если они присутствуют), возможно</p>	<p>Во время разговора избегайте использовать слова/фразы «конфликтогены», сохраняйте спокойствие и следите за тем,</p>	<p>Проанализируйте свой «диалог» с собравшимися людьми. Что Вы сделали правильно? На что люди</p>

Действия	До встречи	Во время встречи	После встречи
	<p>выполнить дыхательные упражнения, артикуляционную гимнастику или любые другие приемы, которые позволяют Вам быть спокойными и уверенными.</p> <p>На основе анализа в шаге 1, продумайте свою речь, какие вопросы Вы можете затронуть, какие акценты расставить. Постарайтесь просчитать реакцию людей на Ваши слова и каковы будут ответы, от каких фраз/слов лучше воздержаться. Подумайте, кому еще предоставить слово для выступления или ответов на вопросы.</p>	<p>чтобы негативные эмоции собравшихся не «заводили» Ваш собственный эмоциональный фон. Вовремя сменяйтесь с коллегами, чтобы давать себе «передышку» и возможность «перенастроиться».</p> <p>Избегайте разговора на повышенных тонах, говорите громко и четко, но с учетом реальной необходимости, чтобы Вас слышали, а не «перекричать собеседника».</p>	<p>отреагировали положительно? Какие инструменты сработали?</p> <p>Что наоборот вызвало негативную реакцию? Что бы можно было сделать иначе? Какой информации не хватило на этапе сбора и анализа? На что необходимо обратить внимание при подготовке в следующий раз?</p>

Применение интерактивных методов информационно-просветительской работы с населением

Интерактивные методы - комплекс современных методов, основанных на активном вовлечении участников в процессы **анализа, интерпретации, обсуждения, практического применения** определенной информации, **выработки вариантов решения** задач, **конструирования способов поведения** в различных ситуациях.

Пассивные методы - форма взаимодействия ведущего и участников, при которой ведущий является основным действующим лицом и управляющим ходом мероприятия, а участники выступают в роли пассивных слушателей, подчиненных директивам ведущего.

МОЗГОВОЙ ШТУРМ

Материалы для мозгового штурма:

Большие листы бумаги, маркеры.

Ход работы:

Ведущий предлагает вопрос для обсуждения в режиме мозгового штурма. Он просит участников формулировать идеи коротко, и предупреждает, что все идеи будут записываться без критики и обсуждения. Группа обсудит весь список идей по окончании мозгового штурма.

Правила для мозгового штурма

1. Принимаются и записываются все идеи.
2. Идеи не оцениваются и не обсуждаются. Если вы начнете оценивать идеи в момент их возникновения, участники станут больше беспокоиться о том, как их идея прозвучит, чем думать о новых идеях.
3. Поощряется выдвижение наиболее диких идей. Лучше принять и записать сумасшедшую мысль, чем потерять что-то ценное. Отсутствие диких идей на листе мозгового штурма свидетельствует о том, что участники подвергают цензуре собственные мысли. Они предпочитают дважды подумать, прежде чем озвучить свою мысль, потому что боятся сказать что-нибудь глупое или оказаться в неловком положении.
4. Поощряется количество выдвигаемых идей. Количество, в конце концов, даст нам качество. Когда набрасывается большое количество идей за короткий промежуток времени, и люди чувствуют себя свободными в их выдвижении, обязательно последует хороший результат.
5. Каждый участник может развивать выдвинутые кем-либо идеи, строить свои предложения, отталкиваясь от уже записанных, или модифицировать их. Часто скомбинированные или модифицированные идеи превосходят оригинал.
6. На мозговой штурм отводится строго определенное время.
7. После того, как все идеи записаны, участники могут задать вопросы, проясняя ту или иную идею.

Возможные ошибки

1. Нечетко поставленный вопрос. В результате - или очень мало идей, или каждый отвечает на тот вопрос, который он «услышал». Тогда со списком идей трудно будет работать.
2. Ведущий опасается, что не получит «нужных» ответов и начинает подсказывать сам. Лучше дать участникам возможность «разогреться» самим, а к концу мозгового штурма с помощью наводящих вопросов добавить то, что группа пропустила.
3. Ведущий пытается «подогнать» ответы под желаемый результат сессии. Группа теряет интерес к мозговому штурму.
4. Ведущий «не слышит» предложения, которые его не устраивают. Группа перестает вам доверять. Лучше писать все, в процессе последующего обсуждения участники сами отбросят неподходящие идеи.
5. Наконец, главная ошибка, от которой мы уже предостерегали, - идеи обсуждаются, корректируются или отбраковываются в процессе выдвижения.

МАЛЫЕ ГРУППЫ

Ход работы

1. Разделите участников на малые группы, дайте четкое задание. Существуют разные точки зрения, в какой последовательности это делать - сначала объяснить задание, а потом рассадить участников по группам, или наоборот. Мы рекомендуем давать задание, когда участники уже сидят в своих малых группах. Во-первых, в процессе пересаживания задание может забыться, во-вторых это помогает настроиться на работу - малая группа, получающая задание таким образом, ощущает коллективную ответственность за результат.
2. Ведущий напоминает, что для эффективной работы каждая группа должна распределить следующие роли среди участников:
 - ведущий - следит, чтобы соблюдались соглашения и у каждого была возможность высказаться;
 - секретарь - записывает идеи на большом листе;
 - хранитель времени (тайм кипер) - следит за временем, чтобы группа уложилась в отведенный срок;
 - презентующий - представляет всей результат работы группы. В первый раз правила работы в малой группе объясняет ведущий. Обязательно раздайте группам маркеры и большие листы бумаги - материализация результатов и возможность сравнить их между собой, повышает эффективность работы малых групп.
3. Поставьте четкие временные рамки, позаботившись о том, чтобы они были реальными. Если времени оказалось мало - дайте дополнительные 2-3 минуты.
4. Проведите презентацию результатов. Представитель группы обязательно должен выходить к доске. Если результат работы вывешивают на доску или стену рядом с результатами работы других групп. Представитель группы зачитывает результат и дает необходимые пояснения. После этого другие группы

могут задавать уточняющие вопросы, каждая группа может помочь своему представителю ответить на вопросы.

5. После презентации работы всех групп участники комментирует результаты, делаются выводы и обобщения, при необходимости можно вывести общее определение (если такова была цель) или провести ранжирование.

Размещение групп

Для работы в малой группе желательно, чтобы участники сидели в кругу, во всяком случае, лицом друг к другу. Если на мероприятии участники сидят не за столами, а просто полукругом, проблем не возникает, - они берут свои стулья и устраиваются в разных углах комнаты.

Если участники сидят за столом в форме буквы «П», вы размещаете группы за столом, предлагая одному-двум членам малой группы пересечь на другую сторону стола, лицом к своей группе.

Если столы стоят отдельно, участники садятся вокруг них - каждая группа за отдельным столом.

Количество людей в группе

Все зависит от желаемого результата, общего количества участников и имеющегося времени. Невыгодно делать группу меньше трех человек - в маленькой группе легко появляется лидер («я знаю, как делать – пишите»). Группе больше шести человек трудно прийти к общему решению, тратится много времени, и менее активные участники получают возможность молча отсидеться, кивая или думая о своем. Оптимальное количество участников - пять человек. То, что число нечетное, гарантирует от тупика, когда в группе два мнения (но не гарантирует, если мнений пять).

Нецелесообразно делить группу на больше чем 6 малых - иначе на презентацию результатов уйдет слишком много времени, а те, кто презентовал первыми (вторыми, третьими) устанут слушать.

Возможные ошибки при работе с малыми группами

1. Слишком большой объем задания при недостатке времени.
2. Нечетко сформулированное задание. Результаты работы групп в таком случае могут быть несопоставимыми.
3. Слишком подробное задание.
4. Задание, включающее некий противоречивый вопрос на принципиальном или ценностном уровне. Например, предложить группе прийти к единому мнению и изложить аргументы за или против смертной казни.

ДИСКУССИЯ

Ход работы

1. Определяется тема дискуссии и ее желаемый результат: прояснение понятия, выработка общей платформы, определение ситуации и др.
2. Ведущий определяет ключевые моменты дискуссии, через которые она обязательно должна пройти. (Например, если мы обсуждаем, как формируется миссия организации, очевидна необходимость четко определить вместе с группой, что будет пониматься под словом «миссия»).

3. Составляются вопросы для обсуждения. Это самый ответственный момент в подготовке дискуссии.

Вопросы условно делятся на **закрытые, открытые и альтернативные**. **Закрытые вопросы** подразумевают только два варианта ответа; «да» или «нет». «Вы готовы работать?» «Нужны ли организации волонтеры?» Они не дают нам простора для дальнейшего обсуждения и должны сопровождаться вопросом «Почему?» Вот это уже **открытый вопрос**. Он дает участнику полную свободу для ответа. **Альтернативный вопрос**, по сути, тоже закрытый, он предполагает выбор между двумя вариантами: «Как вы считаете, волонтер должен сам идти в организацию, или его нужно приглашать?». Для участников, которые не очень любят говорить такие вопросы - как растворимый спасательный круг. Очень легко быстро ответить: «ДА» или «сам» и замолчать с иллюзорным ощущением активного участия. Но участник не почувствует удовлетворения от работы в целом, если за все время мероприятия ни разу не объяснит, ПОЧЕМУ он так думает, КАК могут развиваться события, ЧТО он предлагает сделать. Поэтому так важно для ведущего научиться составлять открытые вопросы, которые дают неограниченное количество вариантов ответа. Это гарантирует оживленное обсуждение, реальную опору мероприятия на опыт участников, комфортную обстановку, когда участники чувствуют, что они интересны ведущему и другим членам группы.

4. После того, как список вопросов готов, ведущий проверяет последовательность и логику дискуссии, определяет возможные «подводные камни», то есть моменты, где обсуждение может уйти в сторону. В этих случаях необходимо заранее продумать профилактику ситуации.

5. Ведущий продумывает «затравку» для дискуссии. Это может быть краткая история, неожиданный вопрос, или просто сообщение о теме дискуссии. В последнем случае вопрос, с которого дискуссия начнется, желательно направить на личный опыт участников. «Затравка» поможет заинтересовать участников, побудить к высказыванию собственного мнения.

6. Закрытие дискуссии также планируется заранее. Ведущий может спланировать это как завершающую презентацию - на базе того, что говорили участники, выстроить общую картину, добавляя свою информацию. Очень удачны закрытия, когда выводы делают сами участники.

7. Во время самой дискуссии все ответы записываются, хотя бы как краткие заметки, для того, чтобы весь ход дискуссии наглядно прослеживался.

Возможные ошибки

1. Слишком много запланированных вопросов или слишком емкая тема для обсуждения. У ведущего нет времени услышать всех, он говорит скороговоркой, обрывает участников на полуслове. Многие участники в таких случаях теряют интерес к разговору, те, кого не выслушали или оборвали, замыкаются в себе.

2. Плохо рассчитанное время. Дискуссия окончена, а до перерыва - еще 10 минут. Не тяните время ни в коем случае. Лучше иметь в запасе дополнительные вопросы или обратиться к личному опыту участников по обсуждаемой теме.

Список использованных источников

Конституция Республики Казахстан (принята на республиканском референдуме 30 августа 1995 года) (с изменениями и дополнениями по состоянию на 23.03.2019 г.)

Указ Президента Республики Казахстан от 26 декабря 2014 года № 986 «Об Антикоррупционной стратегии Республики Казахстан на 2015-2025 годы» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 27.05.2020 г.)

Указ Президента Республики Казахстан от 6 декабря 2016 года № 384 «Об утверждении Концепции семейной и гендерной политики в Республике Казахстан до 2030 года»

Указ Президента Республики Казахстан от 28 ноября 2012 года № 438 «Об утверждении Концепции развития местного самоуправления в Республике Казахстан» (с изменениями от 10.09.2019 г.)

Указ Президента Республики Казахстан от 27 августа 2020 года № 390 «Об утверждении Концепции развития гражданского общества в Республике Казахстан»

Постановление Правительства Республики Казахстан от 24 апреля 2014 года № 396 Об утверждении Концепции социального развития Республики Казахстан до 2030 года

Приказ Министра юстиции Республики Казахстан от 22 сентября 2017 года № 1178 «Об утверждении Концепции по совершенствованию сферы правового просвещения на период 2017-2022 годы»

Бюро национальной статистики Агентства по стратегическому планированию и реформам Республики Казахстан:

Мониторинг целей устойчивого развития до 2030 года:

Цель 10. Сокращение неравенства внутри стран и между ними (https://stat.gov.kz/official/sustainable_development_goals/goal_10_reduced_inequalities)

Цель 4. Обеспечение всеохватного и справедливого качественного образования и поощрение возможности обучения на протяжении всей жизни для всех (https://stat.gov.kz/official/sustainable_development_goals/goal_04_quality_education)

Статистика уровня жизни. Качество жизни населения в Казахстане

Сборник материалов международной научно-практической конференции «Формирование и укрепление в Республике Казахстан профессиональной правовой культуры государственных служащих в свете модернизации общественного сознания», Евразийский национальный университет им. Л.Н. Гумилева, 2020 год

Доклад о положении в области прав человека Казахстане за 2019 год

Оценка потребностей по социальным и гендерным вопросам людей с инвалидностью в Казахстане с акцентом на особые нужды женщин с

инвалидностью, подвергшихся насилию. Кабинетное исследование, Калтаева Л. М., 2019 год

Исследование экономических возможностей сельских женщин для включения в экономическую повестку Правительства в качестве отдельной категории социально уязвимого населения / Ж.А. Кулекеев, Б.К. Туреханова, О.А. Тулеуов, А.А. Уразалиева, К.Т., Ковязина, С.Р. Оразбекова, А.Б. Бауыржан – Нур-Султан: ЦИПЭ, 2019 год

Аналитическая записка «Доступность и эффективность информирования населения о мерах государственной поддержки», ЧФ «ТРИНТА» в рамках проекта «Качественный анализ потенциала НПО, включая сельских, в области информирования своих бенефициаров о методах государственной поддержки» при поддержке НАО «ЦПГИ», 2017 год

Методическое руководство по организации межведомственного взаимодействия при работе с отдельными категориями лиц, попавших в трудную жизненную ситуацию, в рамках внедрения интегрированной модели предоставления специальных социальных услуг, СКФ «ЗУБР» по заказу Программы развития ООН в Казахстане, 2017 год

Аналитический отчет по реализации пилотного проекта по внедрению интегрированной модели предоставления социальных услуг и помощи, Консалтинг-Центр «ЗУБР» по заказу Программы развития ООН в Казахстане, 2019 год

Результаты общественного мониторинга качества оказания государственных услуг, ЧФ «Благотворительный фонд «Зор Рух» по заказу Агентства по делам государственной службы РК, 2019 год