



Пермская региональная
общественная организация
«Пермская гражданская палата»

Бедерсон В.Д.

КАК ОРГАНИЗОВАТЬ И ПРОВЕСТИ ГРАЖДАНСКИЙ КОНТРОЛЬ

Новый набор «простых советов» для инициативных групп и НКО

Пермь, 2013

Бедерсон, В.Д. Как организовать и провести гражданский контроль: новый набор «простых советов» для инициативных групп и НКО. – Пермская гражданская палата, – Пермь, 2013

Корректурa – Теплых Л.В.

Брошюра переработана, дополнена и издана в рамках проекта Пермской региональной общественной организации «Пермская гражданская палата» «Центры поддержки гражданской активности и социальной информированности людей «третьего возраста»: партнерство НКО и муниципальных библиотек». Финансовая поддержка (субсидия) предоставлена Министерством экономического развития Российской Федерации

Пермская гражданская палата
614000, г. Пермь,
ул. Екатерининская
(Большевикская), 120а-102
тел./факс: (342) 233-40-63
e-mail: palata@prpc.ru
Сайт: <http://www.pgpalata.ru>

© Пермская региональная общественная организация
«Пермская гражданская палата», 2013

Для бесплатного распространения

ОГЛАВЛЕНИЕ

Вначале было	4
Договоримся о понятиях	4
Все уже когда-то было	5
Как правильно подготовить и провести гражданский контроль	6
Подготовка	6
Проведение гражданского контроля	9
Образцы протоколов различных акций гражданского контроля	13
1. Гражданский контроль соблюдения запрета продажи алкогольной и табачной продукции несовершеннолетним	
<i>Протокол «контрольной закупки»</i>	13
2. Гражданский контроль работы общественного транспорта г. Перми	
<i>Протокол гражданского контроля соблюдения графиков движения общественного транспорта г. Перми</i>	15
3. Гражданский контроль в общеобразовательных учреждениях г. Перми (выдержки из протокола)	
<i>Лист наблюдения для проведения гражданского контроля общеобразовательного учреждения</i>	18
4. Гражданский контроль соблюдения первичных процедур обслуживания пациентов в поликлиниках г. Перми	21
5. Гражданский контроль процедуры записи на прием к врачу в поликлиниках г. Перми	29
Образцы инструкций для гражданских наблюдателей различных акций гражданского контроля	30
1. Гражданский контроль соблюдения запрета продажи алкогольной и табачной продукции несовершеннолетним	
<i>Инструкции гражданам контролерам за запретом продажи несовершеннолетним алкоголя, сигарет и пива</i>	
<i>Инструкция для несовершеннолетнего гражданского контролера</i>	
<i>Инструкция для взрослого гражданского контролера</i>	30
2. Гражданский контроль работы общественного транспорта г. Перми	
<i>Инструкция для общественного наблюдателя</i>	32
Образцы актов и заключений по результатам общественного (гражданского) контроля	34
1. Акт по результатам проведения общественного (гражданского) контроля поликлиник города Перми (выдержки)	34
2. Заключение по итогам посещения N-ского дома-интерната для престарелых и инвалидов в рамках гражданского контроля	43

Вначале было...

Договоримся о понятиях

Итак, что такое гражданский контроль. **Гражданский контроль** – **непосредственное наблюдение** представителями граждан, общественных организаций и инициативных групп за соблюдением прав граждан и общественных интересов.

Основными целями гражданского контроля являются:

- ✓ устранение нарушений законодательства;
- ✓ привлечение внимания органов власти и общественности к значимой проблеме;
- ✓ повышение качества услуги, качества работы чиновников.

Гражданский контроль – это, прежде всего, работа по правилам. В этом его сложность и в этом его главное преимущество. **Гражданский контроль требует тщательной подготовки, хорошей организации процесса, серьезного и делового отношения к проблеме, на решение которой он направлен.**

Гражданский контроль – не единственный инструмент защиты прав граждан и общественных интересов. Похожими технологиями являются: общественный мониторинг, общественная экспертиза, общественное расследование. Однако эти технологии отличны от технологии гражданского контроля, в первую очередь, тем, что предполагают наличие «специальных» знаний и/или навыков у субъекта, их применяющего. Кратко обозначим, что собой представляет каждая из названных смежных технологий.

Общественный мониторинг

Мониторинг – это непрерывное (регулярное) наблюдение за объектом с целью сбора информации о нём.

Общественный мониторинг – мониторинг, проводимый силами общественных организаций и групп и в общественных интересах.

Непрерывный (регулярный) гражданский контроль одного и того же объекта можно называть мониторингом.

Общественная экспертиза

Экспертиза – профессиональный анализ состояния объекта по параметрам, важным для заказчика экспертизы.

Экспертиза проводится специалистами (экспертами) по заказу заинтересованных лиц. Экспертиза призвана помочь заказчику принять решение в отношении того, что экспертируется. Объектом экспертизы может быть всё, что угодно: институты, интересы, сооружения, состояния, деятельность, практики, нормы, мнения, возможна и экспертиза экспертизы.

Общественная экспертиза – экспертиза, проводимая по заказу общественной организации или группы в общественных интересах.

Подробнее:

Общественная экспертиза – это анализ общественно значимых практик (институтов, объектов, явлений) с точки зрения их соответствия общественному интересу, который отстаивает (продвигает) общественная организация или группа, являющаяся заказчиком экспертизы. Общественная экспертиза применяется тогда, когда исследование объекта требует применения специальных знаний, специальных технологий получения информации и специальных методов анализа полученной информации.

Гражданский контроль применяется тогда, когда исследование объекта не предполагает применения специальных знаний, технологий получения информации и методов анализа. В отличие от контроля, экспертиза не ограничивается наблюдением и применяет множество других методов исследования объекта.

Общественное расследование

Общественное расследование – сбор и анализ информации о конкретном факте грубого или массового нарушения прав и законных интересов граждан с целью найти и наказать виновных.

Объект общественного расследования – факт, событие.

Объект гражданского контроля – деятельность, учреждение, явление, материальный объект.

Запомните: Для проведения гражданского контроля не требуются специальных знаний или навыков, но необходимо тщательно организовать само наблюдение и обеспечить документальное оформление фактов, установленных в ходе этого наблюдения.

Все уже когда-то было

Гражданский контроль в Прикамье имеет более чем 16-летнюю историю. Акции гражданского контроля положительно повлияли на

состояние жизни воспитанников детских и пациентов геронтологических интернатов, на администрирование работы пермского городского общественного транспорта и благоустройство тротуаров, содержание территорий города и т.д.

Важной датой в истории гражданского контроля в Пермском крае стало 1 декабря 2011 года. В этот день Законодательное Собрание Пермского края приняло **Закон Пермского края «Об общественном (гражданском) контроле в Пермском крае»**, который, после подписания губернатором О.А. Чиркуновым, вступил в силу с 1 января 2012 года.

Основным достижением этого Закона для гражданских контролеров стало появление у органов власти обязанности - направление заинтересованным лицам Заключения по результатам проведения гражданского контроля, проведенного и оформленного в соответствии с Законом.

Самое время обозначить несколько простых правил и рекомендаций для желающих успешно, качественно и эффективно провести гражданский контроль.

Как правильно подготовить и провести гражданский контроль

Подготовка

Четко определите проблему, наличие которой собираетесь выявить (подтвердить, опровергнуть). Для этого постарайтесь ответить на следующие вопросы:

1. Что Вы собираетесь контролировать? Например, дом престарелых или порядок предоставления бесплатных лекарств?
2. Каковы критерии проведения гражданского контроля, это то, в чем Вы хотите разобраться: качество предоставления услуг государством, муниципалитетом, подведомственными им учреждениям; соблюдение административных регламентов, технических регламентов, другое? Например, наличие бесплатных лекарств в аптеках города или соблюдение графиков движения городским общественным транспортом?

Выберите способ наблюдения. Важно определить, какие методы будут наиболее удобны и эффективны. Например, анализ документов, обследование условий, сбор жалоб, интервьюирование, анкетирование, «контрольная закупка», и др.

Не забывайте и о способах документирования (фиксации) информации: протоколы, анкеты, фото-, аудио- или видеозаписи, зарисовки, сбор вещественных доказательств.

Разработайте программу гражданского контроля. Программа должна представлять собой подробное описание каждого шага в проведении гражданского контроля. Это поможет вам не только в быстром и эффективном проведении контроля, но и послужит весомым доводом в подтверждение обоснованности сделанных выводов по результатам гражданского контроля.

Помните: Органы власти адекватно реагируют только на факты, имеющие документальное подтверждение.

Рекомендуем: Разработайте индивидуальные программы для гражданских наблюдателей. Это будет небесполезно, тогда каждый наблюдатель будет четко знать и понимать, что он делает в рамках акции контроля в конкретный момент, о чем он должен всегда помнить, и что «выдать» в итоге. Индивидуальная программа может включать в себя: ориентирование гражданского наблюдателя в целях гражданского контроля, постановку индивидуальных задач, пошаговую инструкцию фиксации необходимой информации различными способами (протоколирование, фото-, аудио- или видеозапись, интервьюирование, анкетирование, беседа), индивидуальные поведенческие установки в зависимости от места и объекта контроля, и др.

Обеспечьте доступ гражданских наблюдателей к предмету контроля. Как правило, наиболее остро этот вопрос стоит в отношении проведения гражданского контроля в «особых», «полузакрытых» учреждениях (например, интернатах, больницах, поликлиниках и т.п.). Закон Пермского края «Об общественном (гражданском) контроле» в некоторой степени упрощает процедуру обеспечения доступа гражданских наблюдателей в эти учреждения. Так, право беспрепятственного проведения гражданского контроля в данных учреждениях гарантировано членам **региональной группы общественного (гражданского) контроля**. Выдвинуть кандидатуру гражданского наблюдателя для включения в члены этой группы могут общественные организации Пермского края, имеющие своей уставной целью или направлением деятельности защиту или содействие защите прав и свобод человека и гражданина.

Обратите внимание. Проведение гражданского контроля через и с помощью региональной группы - это не единственный способ проведения контроля, а только удобный механизм. Если Вы считаете возможным самостоятельно добиться от руководства учреждения обеспечения доступа наблюдателей и проведения достойной и эффективной акции гражданского контроля, то пользуйтесь этой возможностью. В любом случае организаторам и наблюдателям акции контроля необходимо придерживаться правил: **невмешательство в деятельность**, ставшую предметом гражданского контроля, а также **уважение прав и законных интересов лиц**, деятельность которых стала предметом гражданского контроля.

Сформируйте группу гражданских наблюдателей. Подойдите к этому вопросу максимально серьезно, т.к. именно от гражданских наблюдателей, тех, кто будет работать «в поле», будет зависеть успешность Вашей акции. Разумным будет разделить наблюдателей на подгруппы, чтобы в состав одной подгруппы входило бы не менее двух человек. Для более тщательной и основательной подготовки наблюдателей рекомендуем провести **общий (для всех наблюдателей) или индивидуальный инструктаж**. Во время инструктажа разъясните гражданскому наблюдателю: цели гражданского контроля, порядок и правила проведения контроля, права и обязанности наблюдателя, методы и способы фиксации необходимой информации гражданского контроля, форму отчетности по результатам. Рекомендуем провести инструктаж за 2-3 дня до акции гражданского контроля.

Позаботьтесь о материально-техническом обеспечении гражданского контроля. Вам необходимо обеспечить гражданских наблюдателей всеми необходимыми материальными средствами для осуществления контроля и расходными материалами (протоколы и иные документы для фиксации информации, телефонная и Интернет-связь), а также обеспечить доставку гражданских наблюдателей к месту проведения гражданского контроля. По нашему опыту, гражданский наблюдатель, как минимум, должен иметь следующие материально-технические средства: 2 ручки, 2 карандаша, канцелярский планшет, протоколы гражданского контроля, опросники, анкеты, индивидуальное удостоверение гражданского наблюдателя (заверенное подписью и печатью), бейдж с именем наблюдателя, и др. (при необходимости: диктофон, фотоаппарат, видеокамера, и др.).

Условный стандарт «минимального набора» общественного наблюдателя

1. Очень подробная индивидуальная **ИНСТРУКЦИЯ** (памятка) для общественного наблюдателя (как осуществлять контроль, пошаговый алгоритм работы).
2. **УДОСТОВЕРЕНИЕ** общественного наблюдателя (ФИО, кто «уполномочил», в рамках чего, с подписью и печатью, и т.д.).
3. **БЕЙДЖ** с именем общественного наблюдателя.
4. Бланки **ПРОТОКОЛОВ** (опросников, анкет, листов наблюдения или иных документов, фиксирующих информацию). **ЗАПАСНЫЕ** экземпляры документов, фиксирующих информацию.
5. **ЧИСТЫЕ ЛИСТЫ БУМАГИ** для записей и/или блокнот.
6. **РУЧКА**, карандаш. **ЗАПАСНЫЕ** ручки, карандаши.
7. Канцелярский **ПЛАНШЕТ**.
8. **ФОТОАППАРАТ**, диктофон, видеокамера со всеми комплектующими - при необходимости.

А также, при необходимости:

9. Бахилы, халаты.
10. Сумка/пакет для ношения всего этого.

Проведение гражданского контроля

Внимательно отнеситесь к фиксации информации во время гражданского контроля. Протоколирование информации, собираемой в ходе контроля, является принципиальным - гражданской контроль и проводится для того, чтобы собрать эту интересующую Вас информацию максимально точно, подробно и полно. Протоколирование осуществляйте по заранее разработанным, единым для всех гражданских наблюдателей, протоколам. Позаботьтесь о том, чтобы протокол отвечал требованиям понятности его заполнения. **Протокол**, помимо данных, которые наблюдатель фиксирует во время гражданского контроля, должен включать в себя пометки о дате и времени заполнения, данные (ФИО, контактный телефон, электронный адрес) наблюдателя, его заполняющего, место контроля, графу для подписей наблюдателей. Отметим также следующее: для того, чтобы воспользоваться благами, которые предоставляет Закон о гражданском контроле в Пермском крае в плане обязательного ответа органов власти и должностных лиц на результаты гражданского контроля, необходимо завершать акцию контроля специальным актом. Акт по результатам гражданского контроля - это письменное изложение всех тех проблем

и наблюдений, которые были выявлены в ходе гражданского контроля. Составить хороший и подробный акт Вы сможете только на основе максимально подробной информации, которую соберете в ходе гражданского контроля. Именно поэтому к протоколированию информации стоит подойти максимально внимательно. Акт, по Закону, должен включать в себя:

- ✓ краткое описание оснований проведения гражданского контроля (зачем, в связи с какими проблемами проводился контроль);
- ✓ цели проведения гражданского контроля (для чего конкретно проводился контроль);
- ✓ краткое описание методики гражданского контроля (как проводился контроль; как гражданские наблюдатели наблюдали, контролировали);
- ✓ критерии выявления нарушения прав интересов граждан (каковы контрольные «точки» замера нарушения или нарушения прав и интересов);
- ✓ описание результатов гражданского контроля с указанием на установленные в ходе проведения мероприятия факты и выявленные нарушения соблюдения прав и интересов граждан (чем завершился контроль; что удалось выявить);
- ✓ выводы по результатам гражданского контроля и рекомендации по устранению выявленных нарушений (как объяснить все то, что удалось выявить в ходе контроля; что можно предпринять для улучшения ситуации, устранения нарушений).

Для подтверждения достоверности выводов, изложенных в акте, приложите к нему копии протоколов, с помощью которых Вы осуществляли контроль. Не забывайте о том, что в протоколах должны быть указаны место и время проведения гражданского контроля, состав участников акции контроля, установленные при проведении мероприятия фактические обстоятельства, а при необходимости - и иные документы, подтверждающие проведение контроля (фото-, видео-, аудиоматериалы, анкеты и т.п.).

Будьте принципиальны в соблюдении этических правил проведения гражданского контроля. В некоторой части этические правила называет Закон о гражданском контроле в Пермском крае, соблюдение этих правил-принципов организаторами и участниками акции контроля будет полезно и важно:

- ✓ приоритет прав и свобод человека, законных интересов граждан;

- ✓ законность;
- ✓ открытость и прозрачность мероприятий и результатов гражданского контроля;
- ✓ уважение прав и законных интересов лиц, деятельность которых стала предметом гражданского контроля;
- ✓ невмешательство в деятельность, ставшую предметом гражданского контроля;
- ✓ добровольность и безвозмездность участия граждан в гражданском контроле;
- ✓ отсутствие запрета на осуществление гражданского контроля в иных формах и порядке, чем это предусмотрено Законом.

Кроме этого, этическими установками гражданского контроля, не упомянутыми в Законе, можно назвать следующее:

- ✓ гражданский наблюдатель контролирует соблюдение чужих прав, но не собственных (в противном случае неизбежен конфликт интересов);
- ✓ все фиксируется, все документируется (организаторам принципиально важно следить за технологической дисциплиной);
- ✓ гражданский контроль – это контроль граждан, не зависимых от власти и бизнеса (участвовать в организации и проведении акций гражданского контроля должны граждане, не обремененные службой в государственных или муниципальных органах и не зависящие от интересов бизнеса, связанных с предметом или объектом гражданского контроля);
- ✓ ответственность за результаты гражданского контроля.

Продвигайте результаты, обязательно добивайтесь изменений. Помните о том, что суть гражданского контроля - в тех положительных изменениях, которых Вы будете добиваться с помощью оперирования информацией, собранной в ходе контроля. Продвижение результатов контроля, их «опубликование» может происходить через максимально широкое оповещение всех заинтересованных людей об итогах гражданского контроля через СМИ, блогосферу, публичные общественные дискуссионные, презентационные мероприятия и т.п. Добиваться изменений, улучшения ситуации в той сфере, где Вы проводили контроль, можно и «горизонтально» (т.е. договариваясь об изменениях, например, с руководством учреждения, где проводился контроль), и «политически» (т.е. принуждая к изменениям через общественное мнение), и «формально-процедурно» (т.е. принуждая к изменениям через органы власти, правоохранительные и другие контролирующие органы). Важно отметить, что названный

Закон о гражданском контроле в Пермском крае обязывает любые органы власти региона содержательно, по существу дела, отвечать и реагировать на результаты акций гражданского контроля. Повторимся: для того, чтобы «активировать» эту обязанность органов власти, организаторы контроля должны составить и направить акт по результатам гражданского контроля ответственному органу или должностному лицу. В течение 30 дней орган власти должен дать ответ. Обязательным документом, завершающим рассмотрение органом власти результатов контроля, является заключение на рассмотрение акта по результатам гражданского контроля. Заключение должно содержать следующую информацию:

- ✓ результаты проведения проверки по указанным в акте фактам;
- ✓ оценку подтвержденных в ходе проверки фактов на соответствие правам и интересам граждан;
- ✓ описание мер по устранению выявленных нарушений или календарный план их устранения;
- ✓ мотивированное обоснование в случае несогласия с фактами, выводами и рекомендациями, указанными в акте;
- ✓ описание мер по предупреждению повторного нарушения прав и интересов граждан, выявленных в ходе акции гражданского контроля, и календарный план их реализации.

Приведенные здесь советы – это действительно просто советы и рекомендации, а не императивные установки, обязательные для исполнения. Но хотелось бы отметить, что эти советы, выработанные в результате проведения более десятка акций гражданского контроля, инициированного или организованного Пермской гражданской палатой, окажутся явно бесполезными для организаторов будущих акций гражданского контроля в какой бы то ни было сфере. Тем не менее, прямолинейное следование приведенным советам не будет само по себе залогом успеха, в любом случае, к подготовке, проведению и, тем более, продвижению результатов гражданского контроля следует относиться с большой долей творчества, не забывая при этом о технологии, о работе по правилам.

ОБРАЗЦЫ ПРОТОКОНОВ РАЗЛИЧНЫХ АКЦИЙ ГРАЖДАНСКОГО КОНТРОЛЯ

*Раздел содержит материалы,
ранее разработанные сотруд-
никами Пермской гражданской
палаты и Центра ГРАНИ*

1. Гражданский контроль соблюдения запрета продажи алкогольной и табачной продукции несовершеннолетним

ПРОТОКОЛ «КОНТРОЛЬНОЙ ЗАКУПКИ»

Дата проведения акции гражданского контроля « ___ » _____ 20_ года

Наименование торговой точки _____

Члены группы гражданских контролеров (фамилия, имя, отчество, год рождения):

1. _____

2. _____

3. _____

Адрес	
Фамилия, имя, отчество индивидуального предпринимателя	
Фамилия, имя, отчество руководителя торговой точки	
Телефон	
Наличие наглядной (прослушиваемой) информации о запрете продажи пива (подчеркнуть соответствующее слово)	Наглядная информация: Есть/ Нет Прослушиваемая информация: Есть/ Нет
Наличие наглядной (прослушиваемой) информации о запрете продажи алкогольной продукции (подчеркнуть соответствующее слово)	Наглядная информация: Есть/Нет Прослушиваемая информация: Есть/ Нет

**2. Гражданский контроль работы
общественного транспорта г. Перми**

ПРОТОКОЛ № 1

гражданского контроля
соблюдения графиков движения общественного транспорта г. Перми

Дата контроля: « ___ » _____ 20___ года

Название остановочного пункта: _____

Направление движения общественного транспорта через контролируемую остановку: в сторону _____

ФИО членов группы:

1. _____

2. _____

Контактные телефоны членов группы:

1. _____

2. _____

Время начала работы группы: _____

Время окончания работы группы: _____

Маршруты общественного транспорта на контролируемой остановке:

автобусные маршруты _____

троллейбусные маршруты _____

трамвайные маршруты _____

Информационная табличка о номерах маршрутов на остановочном пункте: ЕСТЬ НЕТ

Информационная табличка об интервалах движения на маршрутах:
 ЕСТЬ НЕТ

Максимальное количество пассажиров на остановке:

кол-во _____ кол-во _____ кол-во _____

время _____ время _____ время _____

Подписи общественных наблюдателей:

1. _____
подпись *расшифровка подписи*

2. _____
подпись *расшифровка подписи*

ПРОТОКОЛ № 2
гражданского контроля
соблюдения графиков движения общественного транспорта г. Перми

№ маршрута	Нормативный интервал движения	Вопросы	1 автобус	2 автобус	3 автобус	4 автобус	5 автобус
№ _____		Фактическое время прибытия автобуса на остановочный пункт					
		Гос. регистрационный номер А					
		Есть табличка с номером автобуса (нужное отметить галочкой)	<input type="checkbox"/> впереди <input type="checkbox"/> позади <input type="checkbox"/> сбоку	<input type="checkbox"/> впереди <input type="checkbox"/> позади <input type="checkbox"/> сбоку	<input type="checkbox"/> впереди <input type="checkbox"/> позади <input type="checkbox"/> сбоку	<input type="checkbox"/> впереди <input type="checkbox"/> позади <input type="checkbox"/> сбоку	<input type="checkbox"/> впереди <input type="checkbox"/> позади <input type="checkbox"/> сбоку
		Есть ли иностранные надписи	<input type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> нет	<input type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> нет	<input type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> нет	<input type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> нет	<input type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> нет
		Дополнительная информация					

Подписи общественных наблюдателей:

1. _____

подпись
расшифровка подписи

2. _____

подпись
расшифровка подписи

3. Гражданский контроль в общеобразовательных учреждениях г. Перми (выдержки из протокола)

ЛИСТ НАБЛЮДЕНИЯ для проведения гражданского контроля общеобразовательного учреждения

_____ *(полное наименование учреждения)*

Дата проведения гражданского контроля: _____

ФИО общественных наблюдателей:

1. _____

2. _____

Время начала работы общественных наблюдателей в учреждении: _____

Время окончания работы общественных наблюдателей в учреждении: _____

Контактная информация общеобразовательного учреждения (индекс, полный адрес, телефон/факс, электронная почта): _____

ФИО директора общеобразовательного учреждения: _____

**1. Безопасность учащихся при переходе дороги вблизи учреждения
В непосредственной близости от школы находится:**

- Дорога с интенсивным движением автотранспорта
- Дорога с нерегулярным движением автотранспорта
- Переход дороги у школы оборудован:
- Предупреждающим знаком «Осторожно, дети!»
- Светофором
- Светофором со звуковым сигналом
- Зеброй
- «Лежачим полицейским»
- Иное _____

2. Безопасность территории вблизи учреждения

- Автостоянка на территории школы
- Здание школы огорожено со всех сторон (подчеркнуть нужное: металлическим, деревянным забором, иное _____)
- Автостоянка в непосредственной близости от учреждения _____ метров
- Свалка мусора в непосредственной близости _____ метров
- Иное _____

3. Ограничения доступа в школу (необходимое отметить)

- Высокие ступени (для учащихся младших классов)
- Отсутствие перил, поручней
- Двери тяжелые, открываются с трудом
- Отсутствие пандусов
- Нет ограничений
- Иное (написать) _____

4. Наличие охраны (необходимое отметить)

- Охраны нет, доступ в учреждение свободный
- Охрана быть должна, но временно отсутствует, указать по какой причине _____
- Функции охраны выполняют дежурные из числа учащихся
- При входе есть охранник
- Иное (написать) _____

5. Характеристика пропускной системы (если охрана есть) (необходимое отметить)

- Охранник пропускает учащихся только при наличии специального пропуска/удостоверения

- Охранник свободно пропускает всех
 - Охранник уточняет у взрослых цель посещения школы (нужное подчеркнуть): «вы кто?», «вы к кому?», «к кому и зачем?», «было ли назначено время встречи?» (другое, написать) _____
-

- Охранник специально выясняет, на месте ли сотрудник школы, к которому идет посетитель
 - Охранник записывает Ф.И.О. в журнал со слов посетителя
 - Охранник просит посетителя предъявить паспорт или иной документ
 - Охранник отказывается пропустить посетителя, сославшись на следующие причины: (написать) _____
-

Иное(написать) _____

6. Препятствия посещения школьных занятий для учеников (если охрана есть) (необходимое отметить)

- При входе у учеников проверяют наличие сменной обуви
 - Учеников без сменной обуви в школу не пускают
 - Иное (написать) _____
-

7. Организация работы раздевалки, хранения личных вещей учащихся (необходимое отметить)

- У каждого учащегося есть индивидуальный запираемый шкафчик для хранения вещей
- Учащиеся хранят одежду и сменную обувь в общей раздевалке
- Общая раздевалка разделена на отсеки (нужное подчеркнуть) «для мальчиков и девочек», «для начальной школы и старших классов», «по классам», иное _____
- Есть специальный сотрудник в учреждении, который следит за порядком в раздевалке
- За порядком следят учащиеся в соответствии с принятым в учреждении графиком дежурств

4. Гражданский контроль соблюдения первичных процедур обслуживания пациентов в поликлиниках г. Перми

Дата проведения: _____.

Время проведения: с _____ до _____.

Какое учреждение контролируется:

_____.

Состав группы общественных наблюдателей:

1. _____

2. _____

Подписи общественных наблюдателей:

_____ / _____

_____ / _____

1.Поликлиника снаружи	А. Подход к поликлинике через проезжую часть оборудован:	
	A1. <input type="checkbox"/> Светофором A2. <input type="checkbox"/> Светофором со звук.сигналом A3. <input type="checkbox"/> Пешеходным переходом A4. <input type="checkbox"/> «Лежачим полицейским» A5. <input type="checkbox"/> Не оборудован	<i>Комментарий:</i>
	Б. Чисто ли вокруг (наличие мусора)	
	B1. <input type="checkbox"/> Чисто B2. <input type="checkbox"/> Не очень чисто B3. <input type="checkbox"/> Грязно	<i>Комментарий:</i>
	В. Освещена ли территория	
	B1. <input type="checkbox"/> Освещена B2. <input type="checkbox"/> Освещена частично B3. <input type="checkbox"/> Не освещена	<i>Комментарий:</i>
	Г. Имеются ли пандусы, съезды для инвалидных колясок	
	G1. <input type="checkbox"/> Имеются G2. <input type="checkbox"/> Имеются, но не удобны G3. <input type="checkbox"/> Не имеются	<i>Комментарий:</i>
	Д. Мешают ли сугробы, глыбы льда и т.п. пройти к зданию	
	D1. <input type="checkbox"/> Существенно затрудняют проход D2. <input type="checkbox"/> Частично затрудняют проход D3. <input type="checkbox"/> Отсутствуют	<i>Комментарий:</i>
	Е. Имеются ли поручни	
	E1. <input type="checkbox"/> Имеются E2. <input type="checkbox"/> Не имеются	<i>Комментарий:</i>
	Ж. Имеются ли поручни с 2-х сторон	
	J1. <input type="checkbox"/> С одной стороны J2. <input type="checkbox"/> С обеих сторон	<i>Комментарий:</i>
	З. Скользкие ли ступеньки на лестнице	
	Z1. <input type="checkbox"/> Скользкие Z2. <input type="checkbox"/> Местами скользкие Z3. <input type="checkbox"/> Не скользкие	<i>Комментарий:</i>
	И. Тяжело ли открываются все входные двери	
	I1. <input type="checkbox"/> Тяжело открываются I2. <input type="checkbox"/> Легко открываются I3. <input type="checkbox"/> Некоторые тяжело	<i>Комментарий:</i>
	К. Имеется ли парковка:	
	K1. <input type="checkbox"/> Небольшая в несколько мест K2. <input type="checkbox"/> Большая K3. <input type="checkbox"/> Только для администрации или персонала K4. <input type="checkbox"/> Нет	<i>Комментарий:</i>

2. Регистратура			
А. Сколько окон регистратуры:			
А1. Сколько окон работает в данный момент:			
А2. Есть ли очередь в любое из окон		А2.1. <input type="checkbox"/> ДА А2.2. <input type="checkbox"/> НЕТ	
А3. Сколько человек в очереди в каждое из окон:			
3. Места для сидения			
А. Есть ли кабинеты с регулярным приемом, рядом с которыми нет мест для сидения		А2.1. <input type="checkbox"/> ДА А2.2. <input type="checkbox"/> НЕТ	
А1.1.1. Уточните, какой специалист / процедура:			
4. Большие очереди	А1.1. Номер(а) кабинета(ов)		<i>Комментарий:</i>
	А1.2. Специальность врача		
	А1.3. Количество людей в очереди		
	Б1. Количество людей в очереди в процедурный кабинет:		
	<i>В1. Другое:</i>		
	А2.1. Номер(а) кабинета(ов)		<i>Комментарий:</i>
	А2.2. Специальность врача		
	А2.3. Количество людей в очереди		
	Б2. Количество людей в очереди в процедурный кабинет:		
	<i>В2. Другое:</i>		
	А3.1. Номер(а) кабинета(ов)		<i>Комментарий:</i>
	А3.2. Специальность врача		
	А3.3. Количество людей в очереди		
	Б3. Количество людей в очереди в процедурный кабинет:		
	<i>В3. Другое:</i>		
	А4.1. Номер(а) кабинета(ов)		<i>Комментарий:</i>
	А4.2. Специальность врача		
	А4.3. Количество людей в очереди		
	Б4. Количество людей в очереди в процедурный кабинет:		
	<i>В4. Другое:</i>		
А5.1. Номер(а) кабинета(ов)		<i>Комментарий:</i>	
А5.2. Специальность врача			
А5.3. Количество людей в очереди			
Б5. Количество людей в очереди в процедурный кабинет:			
<i>В5. Другое:</i>			

5. Информация	А. Перечень услуг, которые предоставляются платно.			
	А1. <input type="checkbox"/> ДА		А2. <input type="checkbox"/> НЕТ	
	А1.1. <input type="checkbox"/> в главном холле		А1.2. <input type="checkbox"/> около регистратуры	
	А1.3. <input type="checkbox"/> другое:			
	А3. Хорошо читается:			
	А3.1. <input type="checkbox"/> Очень хорошо	А3.2. <input type="checkbox"/> Не очень хорошо (мелкий шрифт / тусклый тон)	А3.3. <input type="checkbox"/> Почти НЕТ	А3.4. <input type="checkbox"/> Совсем НЕТ
	Б. Наличие информации о ценах на разные виды платных услуг.			
	Б1. <input type="checkbox"/> ДА		Б2. <input type="checkbox"/> НЕТ	
	Б1.1. <input type="checkbox"/> в главном холле		Б1.2. <input type="checkbox"/> около регистратуры	
	Б1.3. <input type="checkbox"/> другое:			
	Б3. Хорошо читается:			
	Б3.1. <input type="checkbox"/> Очень хорошо	Б3.2. <input type="checkbox"/> Не очень хорошо (мелкий шрифт / тусклый тон)	Б3.3. <input type="checkbox"/> Почти НЕТ	Б3.4. <input type="checkbox"/> Совсем НЕТ
	В. Выписка из Закона «О территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания населению Пермского края медицинской помощи на 2013 год» (перечень бесплатных услуг).			
	В1. <input type="checkbox"/> ДА		В2. <input type="checkbox"/> НЕТ	
	В1.1. <input type="checkbox"/> в главном холле		В1.2. <input type="checkbox"/> около регистратуры	
	В1.3. <input type="checkbox"/> другое:			
	В3. Хорошо читается:			
	В3.1. <input type="checkbox"/> Очень хорошо	В3.2. <input type="checkbox"/> Не очень хорошо (мелкий шрифт / тусклый тон)	В3.3. <input type="checkbox"/> Почти НЕТ	В3.4. <input type="checkbox"/> Совсем НЕТ
	Г. Выписка из «Основ законодательства об охране здоровья граждан РФ» о правах пациентов (ст.30).			
	Г1. <input type="checkbox"/> ДА		Г2. <input type="checkbox"/> НЕТ	
	Г1.1. <input type="checkbox"/> в главном холле		Г1.2. <input type="checkbox"/> около регистратуры	
	Г1.3. <input type="checkbox"/> другое:			
	Г3. Хорошо читается:			
	Г3.1. <input type="checkbox"/> Очень хорошо	Г3.2. <input type="checkbox"/> Не очень хорошо (мелкий шрифт / тусклый тон)	Г3.3. <input type="checkbox"/> Почти НЕТ	Г3.4. <input type="checkbox"/> Совсем НЕТ
Д. Перечень льготных лекарственных средств.				
Д1. <input type="checkbox"/> ДА		Д2. <input type="checkbox"/> НЕТ		
Д1.1. <input type="checkbox"/> в главном холле		Д1.2. <input type="checkbox"/> около регистратуры		
Д1.3. <input type="checkbox"/> другое:				
Д3. Хорошо читается:				
Д3.1. <input type="checkbox"/> Очень хорошо	Д3.2. <input type="checkbox"/> Не очень хорошо (мелкий шрифт / тусклый тон)	Д3.3. <input type="checkbox"/> Почти НЕТ	Д3.4. <input type="checkbox"/> Совсем НЕТ	

5. Информация	<i>И. Информация о том, в каких случаях пациент имеет право обращаться в страховую компанию.</i>			
	И1. <input type="checkbox"/> ДА		И2. <input type="checkbox"/> НЕТ	
	И1.1. <input type="checkbox"/> в главном холле		И1.2. <input type="checkbox"/> около регистратуры	
	И1.3. <input type="checkbox"/> другое:			
	И3. Хорошо читается:			
	И3.1. <input type="checkbox"/> Очень хорошо	И3.2. <input type="checkbox"/> Не очень хорошо (мелкий шрифт / тусклый тон)	И3.3. <input type="checkbox"/> Почти НЕТ	И3.4. <input type="checkbox"/> Совсем НЕТ
	<i>К. Информация о распределении домов по участкам.</i>			
	К1. <input type="checkbox"/> ДА		К2. <input type="checkbox"/> НЕТ	
	К1.1. <input type="checkbox"/> в главном холле		К1.2. <input type="checkbox"/> около регистратуры	
	К1.3. <input type="checkbox"/> другое:			
	К3. Хорошо читается:			
	К3.1. <input type="checkbox"/> Очень хорошо	К3.2. <input type="checkbox"/> Не очень хорошо (мелкий шрифт / тусклый тон)	К3.3. <input type="checkbox"/> Почти НЕТ	К3.4. <input type="checkbox"/> Совсем НЕТ
	<i>Л. Информация о том, какой участковый терапевт в каком кабинете принимает.</i>			
	Л1. <input type="checkbox"/> ДА		Л2. <input type="checkbox"/> НЕТ	
	Л1.1. <input type="checkbox"/> в главном холле		Л1.2. <input type="checkbox"/> около регистратуры	
	Л1.3. <input type="checkbox"/> другое:			
	Л3. Хорошо читается:			
	Л3.1. <input type="checkbox"/> Очень хорошо	Л3.2. <input type="checkbox"/> Не очень хорошо (мелкий шрифт / тусклый тон)	Л3.3. <input type="checkbox"/> Почти НЕТ	Л3.4. <input type="checkbox"/> Совсем НЕТ
	<i>М. Стенд с фамилиями врачей, временем работы и кабинетами.</i>			
	М1. <input type="checkbox"/> ДА		М2. <input type="checkbox"/> НЕТ	
	М1.1. <input type="checkbox"/> в главном холле		М1.2. <input type="checkbox"/> около регистратуры	
	М1.3. <input type="checkbox"/> другое:			
	М3. Хорошо читается:			
	М3.1. <input type="checkbox"/> Очень хорошо	М3.2. <input type="checkbox"/> Не очень хорошо (мелкий шрифт / тусклый тон)	М3.3. <input type="checkbox"/> Почти НЕТ	М3.4. <input type="checkbox"/> Совсем НЕТ
<i>Н. Информация о времени и кабинете приема главного врача.</i>				
Н1. <input type="checkbox"/> ДА, и то, и то	Н2. <input type="checkbox"/> ДА, но только одно	Н3. <input type="checkbox"/> НЕТ		
Н4. <input type="checkbox"/> в главном холле		Н5. <input type="checkbox"/> около регистратуры		
Н6. <input type="checkbox"/> другое:				
Н7. Хорошо читается:				
Н7.1. <input type="checkbox"/> Очень хорошо	Н7.2. <input type="checkbox"/> Не очень хорошо (мелкий шрифт / тусклый тон)	Н7.3. <input type="checkbox"/> Почти НЕТ	Н7.4. <input type="checkbox"/> Совсем НЕТ	

5. Информация	О. Информация о времени и кабинете приема заведующим поликлиникой.			
	О1. <input type="checkbox"/> ДА, и то, и то	О2. <input type="checkbox"/> ДА, но только одно	О3. <input type="checkbox"/> НЕТ	
	О4. <input type="checkbox"/> в главном холле		О5. <input type="checkbox"/> около регистратуры	
	О6. <input type="checkbox"/> другое:			
	О7. Хорошо читается:			
	О7.1. <input type="checkbox"/> Очень хорошо	О7.2. <input type="checkbox"/> Не очень хорошо (мелкий шрифт / тусклый тон)	О7.3. <input type="checkbox"/> Почти НЕТ	О7.4. <input type="checkbox"/> Совсем НЕТ
	П. Информация о времени и кабинете приема старшей медсестрой.			
	П1. <input type="checkbox"/> ДА, и то, и то	П2. <input type="checkbox"/> ДА, но только одно	П3. <input type="checkbox"/> НЕТ	
	П4. <input type="checkbox"/> в главном холле		П5. <input type="checkbox"/> около регистратуры	
	П6. <input type="checkbox"/> другое:			
	П7. Хорошо читается:			
	П7.1. <input type="checkbox"/> Очень хорошо	П7.2. <input type="checkbox"/> Не очень хорошо (мелкий шрифт / тусклый тон)	П7.3. <input type="checkbox"/> Почти НЕТ	П7.4. <input type="checkbox"/> Совсем НЕТ
	Р. Наличие информации о вышестоящих и/или контролирующих организациях.			
	Р1. <input type="checkbox"/> ДА		Р2. <input type="checkbox"/> НЕТ	
	Р1.1. <input type="checkbox"/> в главном холле		Р1.2. <input type="checkbox"/> около регистратуры	
	Р1.3. <input type="checkbox"/> другое:			
	Р3. Хорошо читается:			
	Р3.1. <input type="checkbox"/> Очень хорошо	Р3.2. <input type="checkbox"/> Не очень хорошо (мелкий шрифт / тусклый тон)	Р3.3. <input type="checkbox"/> Почти НЕТ	Р3.4. <input type="checkbox"/> Совсем НЕТ
	С. Информация о способах (формах) записи единой городской службы записи на прием к врачу.			
	С1. <input type="checkbox"/> ДА		С2. <input type="checkbox"/> НЕТ	
	С1.1. <input type="checkbox"/> в главном холле		С1.2. <input type="checkbox"/> около регистратуры	
	С1.3. <input type="checkbox"/> другое:			
	С3. Хорошо читается:			
	С3.1. <input type="checkbox"/> Очень хорошо	С3.2. <input type="checkbox"/> Не очень хорошо (мелкий шрифт / тусклый тон)	С3.3. <input type="checkbox"/> Почти НЕТ	С3.4. <input type="checkbox"/> Совсем НЕТ
Т. ФИО врачей на дверях кабинетов.				
Т1. <input type="checkbox"/> ДА, везде	Т2. <input type="checkbox"/> Да, почти везде	Т3. <input type="checkbox"/> Почти НЕТ	Т4. <input type="checkbox"/> Совсем НЕТ	
С5. <input type="checkbox"/> в главном холле		С6. <input type="checkbox"/> около регистратуры		
С7. <input type="checkbox"/> другое:				
С8. Хорошо читается:				
С8.1. <input type="checkbox"/> Очень хорошо	С8.2. <input type="checkbox"/> Не очень хорошо (мелкий шрифт / тусклый тон)	С8.3. <input type="checkbox"/> Почти НЕТ	С8.4. <input type="checkbox"/> Совсем НЕТ	

5. Информация	У. Информация о необходимости (обязательности) надеть бахилы.			
	У1. <input type="checkbox"/> ДА		У2. <input type="checkbox"/> НЕТ	
	У1.1. <input type="checkbox"/> в главном холле		У1.2. <input type="checkbox"/> около регистратуры	
	У1.3. <input type="checkbox"/> другое:			
	У3. Хорошо читается:			
	У3.1. <input type="checkbox"/> Очень хорошо	У3.2. <input type="checkbox"/> Не очень хорошо (мелкий шрифт / тусклый тон)	У3.3. <input type="checkbox"/> Почти НЕТ	У3.4. <input type="checkbox"/> Совсем НЕТ
	Х. Бахилы			
	Х1.1. <input type="checkbox"/> Продаются	Х1.1.1. <input type="checkbox"/> В регистратуре	Х1.1.2. <input type="checkbox"/> В автомате	
Х1.2. <input type="checkbox"/> Бесплатно		Х1.3. <input type="checkbox"/> Никакой информации нет		

6. Комфортность удобство, чистота	А. Сколько этажей занимает поликлиника:			
	Б. Лифт	Б1. <input type="checkbox"/> Работает	Б2. <input type="checkbox"/> Есть, но не работает	Б3. <input type="checkbox"/> Отсутствует
	В1. Лестницы оборудованы перилами (поручнями) с 2-х сторон			
	В1.1. <input type="checkbox"/> ДА, все		В1.2. <input type="checkbox"/> Большая часть оборудована	
	В1.3. <input type="checkbox"/> Большая часть не оборудована		В1.4. <input type="checkbox"/> Не оборудованы	
	В2. Лестницы оборудованы подъемниками для инвалидов			
	В2.1. <input type="checkbox"/> ДА, все		В2.2. <input type="checkbox"/> Большая часть оборудована	
	В2.3. <input type="checkbox"/> Большая часть не оборудована		В2.4. <input type="checkbox"/> Не оборудованы	
	Г. Гардероб	Г1. <input type="checkbox"/> Работает	Г2. <input type="checkbox"/> Есть, но не работает	Г3. <input type="checkbox"/> Отсутствует
	Г2. Расположение гардероба.		Г2.1. <input type="checkbox"/> в главном холле	
	Г2.2. <input type="checkbox"/> около регистратуры		Г2.3. <input type="checkbox"/> в подвале	
	Г2.4. <input type="checkbox"/> другое:			
	<i>Комментарий:</i>			
	Д. Туалет для пациентов			
	Д1. Укажите, на сколько мест рассчитаны туалеты			
	Д1.1. <input type="checkbox"/> ДА, работает	Д1.2. <input type="checkbox"/> Есть, но не работает	Д1.3. <input type="checkbox"/> Отсутствует	
	Д2. Разделение на М и Ж: <input type="checkbox"/> ДА; <input type="checkbox"/> НЕТ			
	Д3. Наличие указателей месторасположения туалета: <input type="checkbox"/> ДА; <input type="checkbox"/> НЕТ			
	Д4. Оцените состояние туалета:		Д4.1. <input type="checkbox"/> отлично	Д4.2. <input type="checkbox"/> хорошо
	Д4.3. <input type="checkbox"/> удовлетворительно		Д4.4. <input type="checkbox"/> неудовлетворительно	
Д5. Расположение туалета:				
Д6. В туалете имеются		Д6.1. <input type="checkbox"/> кабинки		
Д6.2. <input type="checkbox"/> перегородки		Д6.3. <input type="checkbox"/> ничего		
Д7. Кабинки запираются: <input type="checkbox"/> ДА; <input type="checkbox"/> НЕТ				

6. Комфортность удобство, чистота	Д8. Оборудованность туалета:	Д8.1. <input type="checkbox"/> туалетная бумага		
	Д8.2. <input type="checkbox"/> мыло	Д8.3. <input type="checkbox"/> полотенце (бумажное / матерчатое)		
	Д8.4. <input type="checkbox"/> автоматическая сушилка	Д8.5. <input type="checkbox"/> зеркало		
	Д8.6. <input type="checkbox"/> вода	Д8.7. <input type="checkbox"/> горячая вода		
	Д9. Туалет оборудован приспособлениями для инвалидов: <input type="checkbox"/> ДА; <input type="checkbox"/> НЕТ			
	Е. Урны в коридорах		Е1. Их достаточно	
	Е2. Их недостаточно		Е3. Их нет	
	Ж. Общее состояние помещений поликлиники			
	Оцените состояние поликлиники:		Ж1. <input type="checkbox"/> отлично	Ж2. <input type="checkbox"/> хорошо
	Ж3. <input type="checkbox"/> удовлетворительно		Ж4. <input type="checkbox"/> неудовлетворительно	

Для комментариев:

**5. Гражданский контроль процедуры записи
на прием к врачу в поликлиниках г. Перми**

**Бланк фиксации результатов проведения «контрольных закупок»
записи на прием к врачу ПО ТЕЛЕФОНУ**

НЕВРОЛОГ 8-800-3000-300

Удалось ли дозвониться с 1го раза: <input type="checkbox"/> ДА; <input type="checkbox"/> НЕТ	
С какого раза удалось дозвониться: <input type="checkbox"/> 2й; <input type="checkbox"/> 3й; <input type="checkbox"/> 4й	
Какая поликлиника (№ и/или адрес): _____ _____	
Есть ли невролог: <input type="checkbox"/> ДА; <input type="checkbox"/> НЕТ	
Удалось ли записаться на «завтрашнее утро»	
ДА <input type="checkbox"/>	Время записи: _____
НЕТ <input type="checkbox"/>	Дата записи: _____
Предлагаемые варианты временных промежутков для возможной записи:	Дата записи:
Какая информация потребовалась для записи:	ФИО
Год рождения	Телефон
Полис ОМС	Место работы
Другое (напишите): _____ _____	
Оцените вежливость диспетчера: <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	
Оцените «удобность» данного способа записи: <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	
<i>Комментарий:</i> 	
ВНИМАНИЕ! Если вне рамок акции гражданского контроля Вы не хотите идти к данному врачу, не забудьте отменить запись по телефону 8-800-3000-300 или через портал www.k-vrachu.ru . Всё должно быть по-честному, мы не должны осложнять жизнь пациентов и работу поликлиник фиктивным спросом.	

ОБРАЗЦЫ ИНСТРУКЦИЙ ДЛЯ ГРАЖДАНСКИХ НАБЛЮДАТЕЛЕЙ РАЗЛИЧНЫХ АКЦИЙ ГРАЖДАНСКОГО КОНТРОЛЯ

*Раздел содержит материалы,
ранее разработанные сотрудни-
ками Пермской гражданской
палаты и Центра ГРАНИ*

1. Гражданский контроль соблюдения запрета продажи алкогольной и табачной продукции несовершеннолетним

**Инструкции гражданам контролерам за запретом продажи
несовершеннолетним алкоголя, сигарет и пива**

Инструкция для несовершеннолетнего гражданского контролера

Для совершающего «контрольную закупку»:

При покупке товара Вам необходимо вести себя максимально естественно: нельзя улыбаться, смеяться или демонстрировать смущение, Ваша манера поведения должна быть уверенной, тщательно выбирайте необходимый товар, советуясь между собой по поводу приобретения товара, обращайтесь к персоналу с просьбой порекомендовать Вам тот или иной товар, запрещенный для продажи несовершеннолетним. Для уверенности можете представить, что Вы покупаете сок или жевательную резинку. По возможности нужно покупать необходимый товар так, чтобы в момент расчета рядом с Вами не было других покупателей и сотрудников торговой точки. Однако, это не должно бросаться в глаза. При возникновении трудностей в покупке алкоголя, сигарет и пива попытайтесь уговорить продавца-кассира отпустить выбранный товар.

Для не участвующего в «контрольной закупке»:

Вам необходимо находиться рядом с несовершеннолетним, который приобретает необходимый товар, в момент купли-продажи. Зафиксируйте фамилию, имя и отчество продавца, кассира. Осмотрите помещение торговой точки, чтобы выяснить, есть ли в нем объявления о запрете продажи алкоголя, сигарет и пива.

Инструкция для взрослого гражданского контролера

В рамках гражданского контроля за продажей несовершеннолетним алкоголя, сигарет и пива Вам, в соответствии с маршрутным листом, необходимо определить торговую точку и наименование товара, который необходимо приобрести несовершеннолетним. Перед тем, как несовершеннолетние гражданские контролеры приступят к непосредственным действиям, напомните им о том, как им необходимо себя вести при купле-продаже необходимого товара, на что им необходимо обратить особое внимание и запомнить.

Вам необходимо помнить о том, что Вы не принимаете непосредственное участие в «контрольной закупке». Вы – наблюдатель за развитием событий (поведением персонала и других очевидцев) в (у) торговой точки.

Вам нужно:

- ✓ быть вблизи продавца-кассира рядом с несовершеннолетними покупателями к моменту купли-продажи алкоголя, сигарет и пива;
- ✓ осмотреть помещение торговой точки на предмет наличия/отсутствия наглядной (прослушиваемой) информации о запрете продажи несовершеннолетним алкоголя, сигарет и пива;
- ✓ проверить после выхода из торговой точки данные, предоставленные подростками (наличие/отсутствие наглядной (прослушиваемой) информации о запрете продажи несовершеннолетним алкоголя, сигарет и пива, Ф.И.О. продавца-кассира);
- ✓ заполнить бланк протокола «контрольной закупки» на каждую торговую точку;
- ✓ выяснить телефон администрации и Ф.И.О. руководителя торговой точки;
- ✓ собрать и сохранить товарные (кассовые) чеки и приобретенную несовершеннолетними продукцию.

Вы можете:

- ✓ вмешаться в процесс купли-продажи только в случае возникновения конфликтной ситуации;
- ✓ сфотографировать момент купли-продажи либо момент выхода несовершеннолетних с товаром из торговой точки.

2. Гражданский контроль работы общественного транспорта г. Перми

**Гражданский контроль соблюдения графиков движения
общественного транспорта**

ИНСТРУКЦИЯ ДЛЯ ОБЩЕСТВЕННОГО НАБЛЮДАТЕЛЯ

Минимальный состав группы общественных наблюдателей: 2 человека.

Группа выходит в назначенное время на свой участок – остановочный пункт.

Продолжительность «вахты» – 1,5 часа.

Пермская гражданская палата выдает каждой группе общественных наблюдателей заверенное председателем Пермской гражданской палаты удостоверение, подтверждающее участие общественных наблюдателей в гражданском контроле общественного транспорта г. Перми.

Задачи группы общественных наблюдателей:

- ✓ отметить в Протоколе **название остановочного пункта;**
- ✓ отметить в Протоколе **ФИО членов группы;**
- ✓ отметить в Протоколе **контактные телефоны членов группы;**
- ✓ отметить в Протоколе **маршруты, которые проходят через остановочный пункт;**
- ✓ отметить в Протоколе **время начала и окончания работы группы;**
- ✓ отметить в Протоколе **направление движения пассажирского транспорта через контролируемую остановку;**
- ✓ отметить в Протоколе **наличие или отсутствие на остановке информационных табличек о маршрутах;**
- ✓ отметить в Протоколе **наличие или отсутствие на остановке информационных табличек об интервалах движения;**
- ✓ указать в Протоколе **максимальное количество пассажиров на остановке (2-3 замера);**
- ✓ отметить в Протоколе, **из какого материала сделаны скамейки на остановочном пункте (если есть оборудованный остановочный комплекс): деревянные или железные?**
- ✓ отметить в Протоколе **время прибытия каждого общественного транспортного средства;**
- ✓ отметить в Протоколе **регистрационный номер общественного**

- транспортного средства;
- ✓ отметить в Протоколе наличие таблички с номером маршрута на транспортном средстве: **впереди, позади, сбоку**;
 - ✓ отметить в Протоколе **наличие или отсутствие иностранных надписей** на транспортном средстве – автобусе;
 - ✓ в графе **Дополнительная информация** отметить, **по своему усмотрению**, что угодно, касающееся контроля;
 - ✓ поставить **свои подписи на всех листах** Протокола.

Телефон диспетчера гражданского контроля общественного транспорта г. Перми: (342) 233-40-63, 233-40-73 (Всеволод Бедерсон)

ОБРАЗЦЫ АКТОВ И ЗАКЛЮЧЕНИЙ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ОБЩЕСТВЕННОГО (ГРАЖДАНСКОГО) КОНТРОЛЯ

1. Акт по результатам проведения общественного (гражданского) контроля поликлиник города Перми (выдержки)

Вводная часть

Общественный (гражданский) контроль (далее – гражданский контроль) поликлиник города Перми был проведен 25-26 февраля 2013 года и 4-11 марта 2013 года по инициативе Пермской региональной общественной организации «Пермская гражданская палата» с участием 34 общественных наблюдателей из 11 общественных организаций Перми и Пермского края, а также иных инициативных горожан.

Некоммерческие организации, чьи представители приняли участие в гражданском контроле поликлиник города Перми:

Пермская гражданская палата

Центр ГРАНИ

Пермский краевой Совет ветеранов

Пермское отделение Ассоциации «ГОЛОС»

Совет ТОС «Солдатова»

Движение «Выбор»

Движение «Наша Пермь»

Пермская краевая организация Союза журналистов

Общественная лаборатория «Гражданские ценности в образовании»

Центр гражданского образования и прав человека

Пермская краевая организация Всероссийского общества слепых.

Организация «Гражданское согласие»

Основанием для проведения гражданского контроля пермских поликлиник стали обращения в Пермскую гражданскую палату и другие общественные организации граждан, обеспокоенных непригодностью пермских городских поликлиник к социальным и бытовым нуждам пациентов и затруднениями при записи на прием к врачу.

Цели гражданского контроля –

1. Выявление и устранение факторов социального, бытового, информационного и этического дискомфорта (барьеров) при получении пациентами медицинских услуг в пермских поликлиниках.

2. Выявление и устранение факторов (барьеров), затрудняющих запись пациентов на приём к врачам пермских поликлиник.

Объект гражданского контроля – муниципальные поликлиники (амбулаторно-поликлинические учреждения) города Перми (кроме детских и стоматологических).

Предмет гражданского контроля – доступность амбулаторно-поликлинической медицинской помощи и комфортность социально-бытового и информационного обслуживания пациентов.

Гражданский контроль поликлиник города Перми проходил в два этапа:

1 этап. Гражданский контроль комфортности обслуживания пациентов в поликлиниках города Перми. Проведен 25-26 февраля 2013 года.

2 этап. Гражданский контроль процедур записи на прием к врачу в поликлиниках города Перми. Проведён 4-11 марта 2013 года.

ВЫВОДЫ о комфортности обслуживания пациентов в поликлиниках города Перми

Положительное

1. В основном хорошее внешнее благоустройство

Количество поликлиник с **хорошо убранной** прилегающей территорией (чисто вокруг) – **68%**

Количество поликлиник с **хорошо освещенной** прилегающей территорией - **75%**

Количество поликлиник, проход в которые **НЕ затруднен** сугробами, глыбами льда и т.п. – **68%**

НО! Количество поликлиник, входы которых имеют **скользкие** или **частично скользкие** ступеньки – **64%**

2. Отсутствие больших очередей к врачам. Ни в одной из осмотренных поликлиник общественные наблюдатели не зафиксировали значительных очередей перед кабинетами врачей (свыше 3 человек). Очереди были зафиксированы только перед регистратурами в некоторых поликлиниках.

3. Достаточное количество мест для сидения.

Количество поликлиник, в которых **достаточно мест** для сидения рядом с кабинетами, в которых ведётся прием пациентов – **100%**

4. Неплохое информационное обеспечение пациентов в поликлиниках

Количество поликлиник, где имеется выписка из Закона «О территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания населению Пермского края медицинской помощи на 2013 год» (перечень бесплатных услуг) – **93%**

Количество поликлиник, где имеется перечень услуг, которые предоставляются платно – **80%**

Количество поликлиник, где имеется информация о ценах на разные виды платных услуг – **67%**

Количество поликлиник, где имеется выписка из «Основ законодательства об охране здоровья граждан РФ» о правах пациентов (ст. 30) – **73%**

Количество поликлиник, где имеется информация о вышестоящих и/или контролирующих организациях – **80%**

Количество поликлиник, где имеется информация о способах (формах) записи единой городской службы записи на прием к врачу – **93%**

Количество поликлиник, где имеются таблички с ФИО врачей на дверях кабинетов – **67%**

НО!

Количество поликлиник, где НЕ имеется перечня льготных лекарственных средств – **60%**

Количество поликлиник, где НЕ имеется информации о том, в каких случаях пациент имеет право обращаться в страховую компанию – **60%**

Количество поликлиник, где НЕ имеется информации о распределении домов по участкам – **67%**

Количество поликлиник, где НЕ имеется информации о времени и кабинете приема главного врача – **40%**

Количество поликлиник, где НЕ имеется информации о времени и кабинете приема старшей медсестрой – **53%**

Количество поликлиник, где НЕ имеется перечня услуг, которые предоставляются платно – **20%**

Количество поликлиник, где НЕ имеется информации о ценах на разные виды платных услуг – **33%**

Количество поликлиник, где НЕ имеется выписки из «Основ законодательства об охране здоровья граждан РФ» о правах пациентов (ст. 30) – **27%**

Количество поликлиник, где НЕ имеется информации о вышестоящих и/или контролирующих организациях – **20%**

Количество поликлиник, где НЕ имеется табличек с ФИО врачей

на дверях кабинетов – **33%**

5. Во всех поликлиниках, кроме одной, работал гардероб для посетителей.

6. Во всех поликлиниках работал туалет для посетителей.

7. Большинство общественных наблюдателей оценили общее состояние поликлиник как «удовлетворительное» и «хорошее».

Количество поликлиник, общее состояние которых оценено как «отличное» – **6%**

Количество поликлиник, общее состояние которых оценено как «хорошее» – **44%**

Количество поликлиник, общее состояние которых оценено как «удовлетворительное» – **44%**

Количество поликлиник, общее состояние которых оценено как «неудовлетворительное» – **6%**

Проблемы

1. Проблема недружественной политики некоторых поликлиник в отношении маломобильных групп населения (инвалиды-опорники, пожилые, пациенты с травмами и болезнями ног)

Количество поликлиник, входы которых НЕ оборудованы пандусами – **25%**

Количество поликлиник, входы которых НЕ оборудованы поручнями с 2-х сторон – **50%**

Количество поликлиник, занимающих более 2 этажей, в которых отсутствует или не работает лифт – **50%**

Количество поликлиник, которые занимают более 1 этажа и где лестничные переходы полностью или большая часть НЕ оборудованы перилами (поручнями) с 2-х сторон – **88%**

Количество поликлиник, туалеты которых НЕ оборудованы приспособлениями для инвалидов – **93%**

Количество поликлиник, входы которых имеют скользкие или частично скользкие ступеньки – **64%**

НО всё-таки нашлась одна поликлиника, в туалете которой есть приспособление для инвалидов.

2. Проблема туалетов. Туалеты – самое слабое место во внутреннем благоустройстве пермских поликлиник.

Количество поликлиник, в которых туалет для пациентов НЕ раз-

делен на мужской и женский – **75%**

Количество поликлиник, в которых отсутствуют указатели на расположение туалета для пациентов – **75%**

Количество поликлиник, в которых кабинки в туалетах для пациентов НЕ запираются – **25%**

Количество поликлиник, туалеты для пациентов которых НЕ обеспечены ни одним из следующих предметов: туалетная бумага, мыло, полотенце, автоматическая сушилка, зеркало – **87%**

Количество поликлиник, в которых туалеты для пациентов НЕ имеют горячей воды – **44%**

Количество поликлиник, в которых туалеты для пациентов НЕ оборудованы приспособлениями для инвалидов – **94%**

Количество поликлиник, в которых состояние туалета для пациентов оценивается как «отличное» или «хорошее» – **25%**

НО всё-таки нашлись 2 поликлиники, в туалетах которых оказались мыло и зеркало, однако туалетной бумаги и хоть каких-то приспособлений для сушки рук нет и в них.

Гражданский контроль выявил, что в подавляющем большинстве туалетов отсутствуют очевидно необходимые средства гигиены (туалетная бумага, мыло, полотенце и др.). Такое положение вещей во многом может быть объяснено тем, что в реальности доступность туалетов в поликлиниках оборачивается тем, что ими пользуются не только пациенты, но и любые прохожие. В условиях отсутствия общегородских муниципальных туалетов эта ниша компенсируется использованием открытых туалетов в медицинских учреждениях. Однако это обстоятельство не может оправдывать названное состояние поликлинических туалетов, в которых отсутствует горячая вода и элементарные предметы гигиены - очевидная антисанитария в медицинских учреждениях.

3. Проблема лифтов. Из 6 обследованных поликлиник, которые занимают более 2 этажей, в половине лифт отсутствовал или не работал.

4. Проблема необорудованных переходов через проезжую часть на подходах к поликлиникам.

Количество поликлиник, подход к которым через проезжую часть НЕ оборудован (нет ни светофора, ни обозначенного пешеходного перехода, ни «лежачего полицейского») – **46%**

5. Проблема бахил.

Количество поликлиник, где имеется информация о необходимости надеть бахилы – **53%**

Количество поликлиник, в которых бахилы продаются – **68%**

Из них количество поликлиник, где бахилы приобретаются в автомате – **55%**

Из них количество поликлиник, где бахилы приобретаются в регистратуре – **9%**

Из них количество поликлиник, где бахилы приобретаются в аптечном киоске – **36%**

И это при том, что, согласно ст. 16 ФЗ «О защите прав потребителей», запрещается обуславливать приобретение одних товаров (в нашем случае – медицинских услуг) обязательным приобретением иных товаров. Соответственно, требовать покупки бахил поликлиника не вправе. И, конечно, отказывать в приеме у врача из-за отсутствия бахил или сменной обуви также никто не вправе. Администрация медицинского учреждения, установившая для посетителей правило обязательного ношения бахил, должна предоставлять их бесплатно.

6. Проблема поручней.

Количество поликлиник, входы которых НЕ оборудованы поручнями – **20%**

Количество поликлиник, входы которых НЕ оборудованы поручнями с 2-х сторон – **50%**

Количество поликлиник, которые занимают более 1 этажа и где лестничные переходы полностью или большая часть НЕ оборудованы перилами (поручнями) с 2-х сторон – **89%**

НО! Но всё-таки есть одна поликлиника, которая занимает более 1 этажа и где лестничные переходы полностью или большая часть оборудованы перилами (поручнями) с 2-х сторон.

7. Проблема указателей.

Количество поликлиник, в которых отсутствуют указатели местоположения гардероба – **53%**

Количество поликлиник, в которых отсутствуют указатели местоположения туалета для пациентов – **75%**

В целом можно сказать, что по многим параметрам (низкая доступность поликлиник для маломобильных групп, информационная недостаточность, откровенно плохое состояние туалетов, недостаточная внутренняя навигация и др.) пермские поликлиники не являются клиентоориентированными, особенно они некомфортны для людей с ограниченными возможностями (инвалидов, пожилых, маломобильных), что странно для амбулаторно-поликлинических учреждений, которые с каждым годом всё более специализируются на обслуживании именно пожилого, а, следовательно, маломобильного населения со специальными потребностями.

РЕКОМЕНДАЦИИ

1. Администрации г. Перми, Управлению здравоохранения администрации города Перми необходимо разработать и обеспечить реализацию городской Программы реконструкции и оборудования амбулаторно-поликлинических учреждений в соответствии с потребностями людей с ограниченными возможностями передвижения (инвалиды, пожилые, маломобильные), что предполагает оснащение поликлиник пандусами, поручнями, лифтами, приспособлениями в туалетах и так далее. Возможно, отдельно требуется принятие программы оснащения лифтами двух- и более-этажных поликлиник или перевода их в более подходящие здания.

2. В настоящее время у руководителей городских органов здравоохранения и заведующих поликлиниками зачастую отсутствуют формальные основания для повышения комфортности медицинских учреждений, поскольку многие очевидные «факторы комфортности» просто не имеют стандартов и нормативных предписаний. Поэтому Управлению здравоохранения администрации города Перми необходимо разработать и внедрить требования к комфортности амбулаторно-поликлинических учреждений в городе Перми («Стандарт комфортности амбулаторно-поликлинических учреждений»). Разработка и принятие такого стандарта - важнейшее условие для повышения качества обслуживания пациентов в пермских поликлиниках. Предполагаем, такой стандарт может быть как составной частью профильных административных регламентов соответствующих государственных и/или муниципальных услуг, так и самостоятельным документом, введенным в действие, например, приказом Министерства здравоохранения Пермского края. Данный стандарт должен включать в себя максимально полный перечень минимально приемлемых, но достойных условий приема и обслуживания (комфортности) пациентов в пермских амбулаторно-поликлинических учреждениях.

3. Управлению здравоохранения администрации города Перми провести проверку соблюдения учреждениями здравоохранения требования законодательства о защите прав потребителей в части незаконной продажи в пермских поликлиниках бахил в случаях обязательного их использования на врачебном приеме и принять меры по пресечению выявленных нарушений. Судебная практика признает незаконным действия медицинских учреждений, обуславливающих получение той или иной медицинской услуги предварительным приобретением бахил. В этой ситуации суд однозначно тракту-

ет продажу бахил в медицинских учреждениях для получения услуги (прием врача) как барьер и навязанную дополнительную услугу. Полученные в результате контроля данные говорят о том, что в большей части поликлиник существует практика продажи бахил, что является неприемлемым.

4. **Управлению здравоохранения администрации города Перми** принять меры по **срочному приведению в порядок поликлинических туалетов**: провести горячую воду, ремонт, нормальное санитарно-гигиеническое обустройство. Проблема «разворовывания» и «вандализма» в поликлинических туалетах может быть решена благодаря использованию соответствующего «антивандального» и тому подобного санитарно-технического и гигиенического оборудования (таким образом относительно недавно был наведён относительный порядок в школьных туалетах города Перми). В качестве нестандартного решения проблемы можно предложить создание в Перми **сети муниципальных туалетов** (которых катастрофически не хватает) именно на базе пермских поликлиник и, возможно, других муниципальных учреждений, с соответствующим обслуживающим персоналом и бюджетным обеспечением. Бюджет экономят на строительстве туалетов, а поликлиники получают средства и персонал для поддержания их в нормальном состоянии.

5. Информация, размещаемая в поликлиниках, требует упорядочения, унификации и социально-гуманитарного обоснования и приспособления к потребностям пациентов. Необходим нормативный документ, который бы исчерпывающим образом обосновал и сформировал перечень информационных материалов, отвечающих реальным потребностям пациентов, которые должны быть размещены в поликлиниках в открытом доступе и в максимально удобном для посетителей виде. Речь не только об информационной доступности нормативных актов, прав и правил, но и об информации, обеспечивающей удобную навигацию пациентов в амбулаторно-поликлинических учреждениях (указатели, краткие описания функций, именная информация специалистов и т.д.). Не менее важен вид и способ представления информации: размер и цвет шрифта, место расположения, доброжелательное оформление материалов и понятность текстов («перевод» специальных текстов на «народный язык») и так далее. Последнее особенно важно, поскольку в сегодняшних поликлиниках форма текстов и способ их представления пациентам, как правило, совершенно не учитывает потребностей и особенностей восприятия последних. Существующие «Рекомендации по обеспечению граждан

информацией о правах и условиях получения медицинской помощи в медицинских организациях Пермского края» не в полной степени удовлетворяют перечисленным выше требованиям применительно к амбулаторно-поликлиническим учреждениям. В этой связи **Управлению здравоохранения администрации города Перми** необходимо разработать и внедрить требования к информационному обеспечению пациентов в амбулаторно-поликлинических учреждениях («**Стандарт информационного обеспечения пациентов в амбулаторно-поликлинических учреждениях города Перми**»).

6. **Управлению здравоохранения администрации города Перми и УВД по городу Перми** необходимо принять меры по обеспечению безопасного прохода граждан к амбулаторно-поликлиническим учреждениям через проезжую часть: оборудование переходов там, где это необходимо, светофорами со звуковым сигналом и/или «лежащими полицейскими».

2. Заключение по итогам посещения N-ского дома-интерната для престарелых и инвалидов в рамках гражданского контроля

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ИНТЕРНАТА

1.1. Техническое состояние зданий и оборудование

1.2. Проживающие

1.3. Персонал

1.4. Отношения между сотрудниками дома-интерната и проживающими

1.5. Бытовые и социальные условия проживания

1.5.1. Комнаты для проживающих

1.5.2. Санитарные условия

1.5.3. Одежда и постельные принадлежности

1.5.4. Обеспечение питанием

1.5.5. Курительные комнаты

1.5.6. Проведение досуга

1.6. Медицинское обслуживание

1.7. Информирование проживающих

1.8. Связь с внешним миром

1.9. Дисциплина и меры воздействия на нарушителей

1.10. Свобода вероисповеданий или убеждений

2. ЖАЛОБЫ ПРОЖИВАЮЩИХ

3. ОСНОВНЫЕ ПРОБЛЕМЫ, ОТМЕЧЕННЫЕ СОТРУДНИКАМИ

4. НАРУШЕНИЯ (ОГРАНИЧЕНИЯ) ПРАВ ЧЕЛОВЕКА

5. РЕКОМЕНДАЦИИ

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Краевое государственное учреждение социального обслуживания населения «N-ский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

Адрес: _____

Руководитель учреждения: _____

Дата посещения: _____ 20__ г., с _____ до _____

История предыдущих посещений: _____ 20__ г., _____ 20__ г.

Общественные наблюдатели: _____

Ассистенты общественных наблюдателей: _____

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ИНТЕРНАТА

N-ский дом-интернат для престарелых и инвалидов является медико-социальным учреждением, предназначенным для постоянного проживания в нем пожилых людей и инвалидов, нуждающихся в уходе, бытовом, медицинском и особом социальном обслуживании.

N-скому дому-интернату _____ лет.

В доме-интернате есть отделение милосердия.

1.1. Техническое состояние зданий и оборудование

В доме-интернате есть горячее водоснабжение, канализация. Учреждение имеет столовую, баню, прачечную, библиотеку, актовый зал.

1.2. Проживающие

Дом-интернат рассчитан на проживание _____ человек. На момент посещения в учреждении проживал _____ человек, из них _____ женщин, _____ мужчины. Из общего числа проживающих _____ являются инвалидами, _____ недееспособны, _____ не имеют родственников, _____ направлены из Центров социальной адаптации, _____ склонны к алкоголизму.

Средний возраст проживающих – _____ лет, из них _____ человек имеют возраст свыше _____ лет. Самому пожилому человеку, проживающему в доме-интернате, _____ лет.

Этнический состав проживающих, по словам персонала, смешанный.

1.3. Персонал

Согласно штатному расписанию, учреждение должно иметь ____ сотрудников. Фактически в интернате работает ____ человек. Средний возраст сотрудников, по словам директора, составляет ____ лет. Средняя зарплата персонала - _____ рублей. В доме-интернате действует профсоюз работников.

1.4. Отношения между сотрудниками дома-интерната и проживающими

Отношение персонала интерната к проживающим в целом доброжелательное, что подтверждают сами проживающие. Директор дома-интерната подчеркивает приверженность персонала принципам клиентоориентированного подхода, проживающих в доме-интернате сотрудники называют клиентами. Жалоб на персонал не поступало, напротив, большинство опрошенных указывают, что они довольны отношением персонала.

Вместе с тем общественные наблюдатели отметили, что проживающие относятся к возникающим у них бытовым проблемам, например, таким, как поломка бытовой техники, как к исключительно своим личным проблемам, они не всегда обращаются за помощью или советом к персоналу интерната.

1.5. Бытовые и социальные условия проживания

В месяц на содержание одного проживающего в интернате уходит _____ рублей (в 20____ году - _____ рублей).

За период с 20 __ года в интернате не было зафиксировано ни одного уголовно наказуемого деяния.

В доме-интернате работает Культурно-бытовая комиссия – общественный выборный орган, членами которого являются ____ проживающих. В состав комиссии входят старосты блоков и активисты из числа проживающих.

1.5.1. Комнаты для проживающих

Осмотренные жилые комнаты можно подразделить на две категории: комнаты, где чисто, светло, тепло и уютно, и комнаты, которые нуждаются в ремонте, с низкой температурой и полным отсутствием уюта. Заметно, что уют в комнатах создают сами проживающие. Как правило, комнаты мужчин, особенно инвалидов и лежачих проживающих, скудно обставлены, мебель встречается старая – тумбочка, стол, стул, шкаф. Есть комнаты, где температура ниже нормы – так, пониженная температура воздуха была зафиксирована в одной из жи-

лых комнат, рядом с туалетом. В некоторых комнатах большие подтеки на потолке и стенах.

Директор учреждения указывает на необходимость ремонта здания, в том числе кровли. Без полноценного капитального ремонта здания косметический ремонт в комнатах означает неэффективную трату средств. Поскольку средства на ремонт отсутствуют, часть проживающих вынуждена жить в ненадлежащих условиях.

Комнаты рассчитаны на проживание 1-го, 2-х, 3-х или 4-х человек. В отделении милосердия – 3-х или 4-х человек.

По словам директора, одноместные комнаты распределяются на заседании Культурно-бытовой комиссии в присутствии директора, специалиста по социальной работе, фельдшера, психолога, в соответствии с личными заявлениями проживающих в порядке очередности. Все заявления проходят регистрацию у секретаря и хранятся в отдельной папке. Одними из ключевых критериев при распределении одноместных комнат являются: активное участие в жизни интерната, соблюдение правил внутреннего распорядка, состояние здоровья.

В каждой комнате имеется кран с водой и раковина, минимум мебели - стол, кровать, тумбочка, стул, в некоторых комнатах есть телевизор; телевизоры расположены на этажах в рекреациях в каждом крыле. Не во всех комнатах есть холодильник, но во всех блоках на этажах холодильник имеется для свободного пользования всеми проживающими.

В доме-интернате действует запрет на оборудование комнат замками и запорами. Большинство жилых комнат не закрываются, поскольку не имеют запоров. Администрация объясняет отсутствие запоров требованиями пожарной безопасности. При этом правило применяется избирательно, в отдельных случаях проживающим разрешается закрывать дверь изнутри на шпингалет или запирать двери на замок. Как правило, такое разрешение получают пожилые женщины, которые проживают в одноместных комнатах. Остальные проживающие высказывают недовольство тем, что не могут запереть комнату ни снаружи, ни изнутри.

1.5.2. Санитарные условия

В доме-интернате туалеты есть во всех блоках (мужские и женские), а также в медицинском отсеке. Почти во всех туалетах 2 унитаза, умывальник, ведро для мусора. Кабинки в туалетах разделены перегородками, но не имеют дверей. Дверь в туалет не только не запирается изнутри, но и бывает открыта. Из-за чего можно предположить, что проходящие по коридору проживающие могут стать неволь-

ными свидетелями того, как проживающие пользуются туалетом, что имело место в ходе посещения.

Ванные комнаты также есть во всех блоках на этажах. В ванной комнате есть ванна, умывальник, душ. Доступ в ванные комнаты свободный.

Проживающим предоставляют услуги бани. Помещение, где располагается баня, новое, имеет два отделения: мужское и женское. Баней проживающие могут пользоваться 1 раз в неделю, но, как отмечает директор и проживающие, возможно и больше, при необходимости.

1.5.3. Одежда и постельные принадлежности

Проживающие, в том числе в отделении милосердия, одеты опрятно и выглядят ухоженно.

Постельное белье и одежду проживающих сотрудники интерната стирают в прачечной. Белье и постельные принадлежности меняются, как минимум, 1 раз в неделю, а также по мере загрязнения.

Одежда проживающих выдается учреждением, но желающие могут носить свою собственную одежду.

1.5.4. Обеспечение питанием

Столовая в хорошем состоянии.

Питание проживающим предоставляется четыре раза в день (завтрак, обед, полдник, ужин) в определенное время, указанное в расписании дня.

Питание в интернате организуется частной компанией, с которой у интерната заключен договор на обслуживание. Стоимость питания на одного проживающего в день составляет ___ рублей.

Пища хорошая, меню разнообразное.

В гостиных в блоках на этажах имеются чайники с кипяченой водой.

1.5.5. Курительные комнаты

Курительной комнаты в интернате нет. Проживающие курят в туалетах.

1.5.6. Проведение досуга

В учреждении есть библиотека; читальный зал с актуальной периодической литературой; большой актовый зал; свой радиоузел. Для проживающих организуются просмотры фильмов, выступления творческих коллективов. По словам директора, 1 раз в месяц для прожи-

вающих организуются экскурсии, посещение театров, музеев и т.п. Однако в заполненных анкетах некоторые проживающие отметили, что посещение культурных мероприятий вне стен интерната не организуется.

На территории учреждения имеется достаточно места для прогулок проживающих, придомовая территория оборудована скамейками. Однако в зимнее время года для проживающих инвалидов-колясочников прогулочное передвижение по территории интерната затруднено.

Все проживающие отметили, что наиболее распространенной формой досуга является просмотр телевизора и употребление спиртных напитков. Большинство проживающих с удовольствием посещают культурные мероприятия. Способы времяпровождения единообразны, проживающие не играют в настольные игры и т.п.

1.6. Медицинское обслуживание

В интернате имеется медицинский отсек, включающий в себя кабинеты специалистов, кабинеты фельдшеров, а также физиотерапевтический кабинет, массажный кабинет и тренажерный зал. Терапевтические кабинеты новые, отремонтированные. В тренажерном зале имеется 4 новых тренажерных снаряда.

Узкие специалисты по договоренности, в плановом порядке ведут прием проживающих непосредственно в доме-интернате. При необходимости посещения поликлиники проживающие могут воспользоваться платной услугой - доставкой в поликлинику на машине скорой помощи с сопровождающим, стоимость услуги – __ рублей.

1.7. Информирование проживающих

В гостиных в блоках на этажах, а также холле на 1 этаже оформлены и висят информационные стенды, где размещены правила внутреннего распорядка, распорядок дня, графики проветривания и кварцевания, графики работы медицинских специалистов, швеи, парикмахера и др. Как правило, данные информационные тексты плохо доступны для чтения пожилыми проживающими из-за мелкого шрифта.

1.8. Связь с внешним миром

Единственный телефон, которым могут пользоваться проживающие, находится при входе в дом-интернат на 1 этаже, на вахте. По словам сотрудников, проживающие могут свободно и бесплатно пользоваться телефоном. На данный телефон проживающему могут позвонить и его пригласят для разговора. У многих проживающих есть личные мобильные телефоны.

Прием посетителей проживающими проводится в специально отведенном месте на 1 этаже. Комната для свиданий отсутствует. Данное место для приема посетителей оборудовано столом и лавками, оно фактически полностью просматриваемо, ничем не отделено от прохода и коридора. Посещение лежачих больных возможно в их жилых комнатах. Прием посетителей в комнатах также возможен при наличии персонального разрешения от директора.

В читальном зале библиотеки проживающие могут воспользоваться доступом в Интернет.

1.9. Дисциплина и меры воздействия на нарушителей

По словам директора и сотрудников, в доме-интернате отсутствует специальное изоляционное помещения для нарушителей, это же подтверждают беседы с проживающими. По словам сотрудников, в учреждении остро стоит проблема злоупотребления алкоголем, употребление алкоголя становится причиной конфликтов проживающих между собой и с персоналом. Единственный используемый способ воздействия - ведение бесед и вызов участкового сотрудника полиции.

1.10. Свобода вероисповеданий или убеждений

В доме-интернате есть небольшая комната (на 1 этаже) для отправления обрядов и поддержания православных религиозных традиций. Данная комната обычно закрыта на ключ, для того, чтобы открыть ее, необходимо обратиться к вахтеру.

2. ЖАЛОБЫ ПРОЖИВАЮЩИХ

Массовых жалоб на условия проживания, обслуживание, отношение персонала у проживающих во время посещения не было, за исключением общего недовольства запретом запираеть свою комнату.

Отдельные жалобы следующие:

- невозможность инвалиду-колясочнику прогуливаться по территории интерната в зимнее время года;
- низкая температура в комнатах;
- отсутствие ремонта в комнатах.

В целом проживающие отмечали хорошее отношение к ним со стороны сотрудников и администрации дома-интерната.

3. ОСНОВНЫЕ ПРОБЛЕМЫ, ОТМЕЧЕННЫЕ СОТРУДНИКАМИ

По словам директора и сотрудников, серьезными проблемами дома-интерната являются:

- невозможность в рамках служебных полномочий эффективно и адекватно воздействовать на нарушителей внутреннего распорядка;
- злоупотребление спиртными напитками среди проживающих;
- отсутствие средств для проведения ремонта здания.

Учреждение нуждается в специалисте-психологе.

4. НАРУШЕНИЯ (ОГРАНИЧЕНИЯ) ПРАВ ЧЕЛОВЕКА

Выявлены нарушения права на приватность:

- проживающие не имеют возможности справлять естественные нужды в условиях, которые не унижали бы человеческое достоинство;
- проживающие не имеют возможности закрывать комнату, в которой они живут, они не могут быть спокойны за сохранность личных вещей и не могут полностью уединиться. Между тем, проживающие имеют право в разумных пределах рассчитывать на уважение неприкосновенности их жилища и иметь возможность самостоятельно предпринимать меры для ее защиты.

5. РЕКОМЕНДАЦИИ

Необходимо принять меры к созданию более комфортных условий для приема посетителей проживающими. Было бы разумным оборудовать 1 или 2 отдельных помещения под комнаты для свиданий. Ключевое требование к данным помещениям – соблюдение конфиденциальности разговоров проживающего с посетителями.

Необходимо решить вопрос с запирающимися дверями в кабинках в туалетных туалетах.

Необходимо решить вопрос с оборудованием дверей в жилых комнатах замками. Было бы разумным введение системы, когда дверь изнутри и снаружи может открыть/закрыть проживающий и специально уполномоченный сотрудник интерната.

Необходимо решить вопрос о выделении специального изолированного места (помещения) для курения.

Рекомендуем информацию, размещаемую на информационных

стендах, печатать более крупным шрифтом, таким, который будет виден пожилым или плохо видящим людям.

Необходимо решить вопрос о прогулках инвалидов-колясочников в зимнее время года.

Необходимо решить вопрос о содействии проживающим в ремонте бытовой техники и других принадлежащих им вещей.

Заключение подготовлено на основании информации, полученной в ходе посещения дома-интерната (натурного наблюдения, анкетирования директора учреждения, анкетирования проживающих, бесед с проживающими и сотрудниками, фотографий, документов, представленных администрацией учреждения) _____

(ФИО, должности и места работы общественных наблюдателей)

*подписи
общественных
наблюдателей*

**Пермская региональная
общественная организация
«Пермская гражданская палата»**

Бедерсон В.Д.

**КАК ОРГАНИЗОВАТЬ
И ПРОВЕСТИ
ГРАЖДАНСКИЙ КОНТРОЛЬ**

*«Новый набор простых советов
для инициативных групп и НКО»*

Технический редактор: Теплых Л.В.
Компьютерная верстка: Сенников А.В.
Компьютерный дизайн: Пельц А.В.

Подписано в печать 26.12.2013 г.
Формат 60x84 1/16. Бумага ВХИ 80 г/м
Усл. печ. лист 2,0. Печать - ризография
Тираж 500 экз. Заказ № 675

**Отпечатано: ИП Чернов Василий Владимирович,
614990, г. Пермь, ул. Ленина, 66, оф. 220**