

Информирование участников проекта благоустройства дворовой территории

1. Способы информирования

Информирование участников проекта благоустройства о той работе, которую проводит оргкомитет проекта на всех стадиях его подготовки и реализации чрезвычайно важно для успешного и своевременного завершения проекта, инициированного самими участниками, поскольку практически всё в проекте зависит от слаженности действий участников, и, следовательно, от своевременности получения ими разных уведомлений и приглашений.

Если жители и другие участники проекта благоустройства не знают, что и как делает оргкомитет, очень скоро они решат, что он не делает ничего: ведь чтобы провести работы по благоустройству дворовой территории весной или летом, нужно всю предыдущую зиму потратить на кропотливую подготовительную работу, не заметную «невооруженным глазом». Но как раз в эту подготовительную работу и важно вовлечь больше участников из числа пользователей двора, а для этого их необходимо информировать о планируемых и совершаемых действиях и шагах.

Важно дать право жителям и «нежилищным» участникам проекта знакомиться с ходом проекта, решениями, договорами и сметой, а также с любым документом, относящимся к проекту благоустройства общего двора. Люди имеют право на информацию о решениях, затрагивающих их интересы, даже если они сами не могут присутствовать на общих собраниях, и будут поддерживать предложения оргкомитета проекта, только если получают о них своевременную информацию, и будут понимать, чем были вызваны такие предложения. Хорошая организация предоставления информации предотвращает возникновение проблем, связанных с незнанием или непониманием чего-либо.

Способов информировать жителей, так же, как и способов выявить их мнение, немало. Самые доступные из них:

- ***информационный уголок (стенд) проекта***
- ***объявления на досках объявлений на придомовой территории, в подъездах:***
 - состав оргкомитета проекта благоустройства, существующих общественных комиссий и рабочих групп, контакты «штаба» проекта,
 - приглашения к участию в общественных комиссиях и рабочих группах, к оказанию помощи оргкомитету и волонтерскому участию,
 - приглашения на общественные обсуждения, сообщения о проведении общих собраний,
 - выписки из протоколов общего собрания,
 - информация о планах работ и их выполнении и т.д.
- ***личные контакты в «штабе проекта»***
- ***информационные листки, бюллетени.***

В числе прочих способов информировать участников – создание собственного *сайта проекта*, однако это средство информирования уже может быть менее доступно обычным

жителям многоквартирных домов, поскольку требует денежных и трудовых затрат и специальных навыков.

2. Рекомендации по размещению информации в информационном уголке проекта благоустройства

Рекомендуется размещать на информационных уголках, которые устанавливаются в доступных для обзора местах, следующие виды информации:

- 1) *агитационные материалы* (буклеты, плакаты)
- 2) *нормативные акты о благоустройстве территорий и информация от ОМСУ*
 - правила благоустройства, утвержденные органами местного самоуправления;
 - выдержки из федеральных и местных нормативных актов и рекомендаций касательно реализации в вашем городе Приоритетного проекта «Формирование комфортной городской среды»,
- 3) *информацию органов территориального общественного самоуправления (ОТОС), действующих на вашей территории;*
- 4) *информацию по подготовке и реализации проекта благоустройства:*
 - схему территории, которую планируется благоустроить,
 - состав инициативной группы, оргкомитета проекта с контактами,
 - информацию об общественном «штабе» для подготовки проекта благоустройства, порядок работы штаба и способы связи со штабом для участников проекта,
 - приглашение к участию в работе оргкомитета, общественного штаба, комиссий и рабочих групп проекта, к волонтерскому трудовому участию и финансовому участию,
 - анкеты для жителей для определения желаемых видов благоустройства,
 - приглашения для архитекторов, ландшафтных дизайнеров, озеленителей и др. поучаствовать в проекте на конкурсной основе или оказать консультационную помощь,
 - предложения по концепции проекта благоустройства (в т. ч. перечень элементов благоустройства, возможные схемы финансирования проекта, правила совместного пользования элементами благоустройства) и информация о том, куда/кому можно подать отзывы, предложения, замечания,
 - информацию о предстоящих общественных обсуждениях концепции,
 - одобренную на общественном обсуждении концепцию проекта благоустройства,
 - сообщения о проведении общего собрания собственников помещений для принятия решений об участии в проекте,
 - форму соглашения/договора о совместной деятельности по реализации проекта благоустройства и приглашение участников подписать данное соглашение,
 - информацию о разработчике дизайн-проекта,
 - предварительный дизайн-проект благоустройства для обсуждения,
 - информацию о предстоящих общественных обсуждениях дизайн-проекта,
 - доработанный по итогам общественного обсуждения дизайн-проект,
 - информацию о разработчике проектной документации благоустройства,

- смету проекта, размер взносов на благоустройство (если они утверждены общими собраниями в домах),
- план-график реализации проекта благоустройства,
- информацию об исполнителях услуг, поставщиках материалов и оборудования, подрядчиках,
- информацию о выполнении плана реализации проекта, завершении отдельных этапов, видов работ и планируемых датах приёмки выполненных работ,
- информацию о видах работ, выполняемых за счет трудового участия, сроках их проведения, приглашение к трудовому участию всех желающих,
- отчет о выполнении проекта (выполнение запланированных видов благоустройства, поступления и затраты по каждому источнику финансирования),
- приглашение на соседский праздник по завершении проекта,
- благодарности участникам,
- фотографии в формате «было - стало»,
- правила совместного пользования благоустроенной территорией,
- соглашение о распределении ответственности за содержание новых элементов благоустройства,
- телефоны, по которым можно сообщить о нарушении правил пользования благоустроенной территорией и о поломках элементов благоустройства.

3. Рекомендации по подготовке информационных материалов

Неотъемлемой частью работы по информированию о проекте благоустройства является подготовка информационных материалов – как для использования в рамках небольшого круга самих участников проекта (внутренние), так и для предоставления информации о проекте другим организациям и общественности (внешние).

Такие информационные материалы могут быть разовыми или регулярными, как, например, отчеты, информационные бюллетени и т.д. В зависимости от цели и содержания информационных материалов, они могут быть:

- инструктивными,
- отчетными,
- методическими,
- публицистическими,
- уведомительными,
- рекламными.

Внутренние информационные материалы могут включать:

1) административные руководства:

- утверждённые участниками порядки действий для реализации проекта и правила пользования его результатами,
- соглашения/договоры о совместной деятельности, другие руководящие документы,
- информация о составе оргкомитета, общественных комиссий,

- телефоны, адреса,
- 2) **результаты общих собраний:**
- принятые решения,
 - утвержденные проекты, планы, отчеты,
- 3) **материалы, рассылаемые к общему собранию:**
- сообщения с вопросами, выставленными на голосование,
 - предложения по концепции проекта благоустройства,
 - предложения по утверждению взносов для финансирования проекта,
 - отчет о выполнении проекта,
 - другие обсуждаемые вопросы,
 - бюллетени для заочного голосования,
- 4) **методические материалы:**
- информация о законодательстве,
 - брошюры, буклеты,
 - экспертные рекомендации,
- 5) **бюллетени, объявления:**
- анонсы,
 - обращения,
 - отчеты о мероприятиях.

Внешние информационные материалы – это, как правило:

- 1) *методические рекомендации,*
- 2) *информационные брошюры, книги,*
- 3) *информационные бюллетени,*
- 4) *отчеты ОТОС и ТСЖ,*
- 5) *пресс-релизы,*
- 6) *интервью в СМИ,*
- 7) *авторские статьи в СМИ,*
- 8) *объявления в СМИ.*

Распространение информационных материалов зависит как от их цели и содержания, так и от фактических возможностей оргкомитета проекта благоустройства организовать такое распространение. Информационные материалы могут распространяться по телефонной сети (по факсу, телефонограммами), по электронной информационной сети (по электронной почте или через публикации на веб-сайтах), в печатном виде (бюллетени, информационные листки, книги, брошюры) путем раздачи, рассылки, продажи изданий, и, наконец, через средства массовой информации.

Общие рекомендации по подготовке информационных материалов заключаются в том, что такой материал должен:

- привлекать и удерживать внимание читателя/ слушателя / зрителя:
 - быть кратким,
 - быть нескудным,
 - быть простым (доходчивым),
 - быть наглядным,
 - использовать разные средства информирования (аудио, визуальные);

- быть своевременным;
- быть позитивным;
- быть честным.

При подготовке информационных материалов *полезно ответить на следующие вопросы:*

- какова цель данных информационных материалов (вовлечение участников в проект, описание проблемы и предложение для обсуждения, отчетность перед участниками проекта, распространение лучшего опыта, создание и поддержание репутации команды, выполнившей проект, в глазах общественности, др.)?
- на кого рассчитаны данные информационные материалы? предназначены ли они для использования внутри узкого круга участников проекта благоустройства или для более широкого круга заинтересованных лиц?
- как будут издаваться/публиковаться данные информационные материалы?
- как будут распространяться данные информационные материалы?
- как будет оцениваться результат, «попадание в цель» информационных материалов?

Наиболее часто встречающиеся информационные материалы – объявления. К сожалению, наиболее часто объявления, которые размещаются в наших многоквартирных домах, касаются каких-либо нарушений общественного порядка или пользования общей территорией, или нарушения сроков внесения платежей. Такие объявления пишутся в приказном тоне и ставят своей задачей, скорее, устроить читателя, чем вызвать его понимание и привлечь его на сторону того, кто написал объявление.

Однако информирование членов местного сообщества должно строиться на принципах уважения к ним, стремления выявить их лучшие качества и привлечь их на пользу всему сообществу. Поэтому даже краткие объявления следует начинать с вежливого, уважительного обращения к читателям, а содержание объявления следует продумывать так, чтобы оно побуждало читателя к позитивным общественно значимым поступкам. Ниже приведены примеры неудачных и хороших обращений.

ПРИМЕР НЕУДАЧНЫХ (!) ОБЪЯВЛЕНИЙ

ОБЪЯВЛЕНИЕ!

Запрещено кормление домашних и диких животных в помещениях общего пользования и на придомовой территории!

Запрещено разбрасывать песок из песочницы по всему двору!

Подобные действия **ЯВЛЯЮТСЯ ГРУБЫМ НАРУШЕНИЕМ** и **НЕДОПУСТИМЫ!** В случае неуборки за своими котами и детьми к нарушителям будут применены соответствующие меры!

Администрация

ЖИЛЬЦЫ КВАРТИР:

26, 28, 33, 39, 47, 58, 59

СРОЧНО ОПЛАТИТЕ ЗА ФЕВРАЛЬ!

ПРИМЕР ХОРОШИХ ОБЪЯВЛЕНИЙ

УВАЖАЕМЫЕ ЖИТЕЛИ МНОГОКВАРТИРНОГО ДОМА!

ПРОСИМ ВАС

не забывать о чистоте в нашем дворе

и

**УБИРАТЬ ЗА СВОИМИ ПИТОМЦАМИ ПОСЛЕ ИХ ВЫГУЛА,
НЕ ПРИКАРМЛИВАТЬ ДИКИХ ЖИВОТНЫХ НА ПРИДОМОВОЙ
ТЕРРИТОРИИ,**

СОБИРАТЬ ПЕСОК ПОСЛЕ ИГР ДЕТЕЙ,

И НЕ БРОСАТЬ В УРНЫ НЕПОТУШЕННЫЕ ОКУРКИ.

* на основании правил совместного пользования дворовой территорией, утвержденных общим собранием собственников помещений

Сообщить о нарушениях можно по телефону +7 (___) _____

**ОРГКОМИТЕТ ПРОЕКТА БЛАГОУСТРОЙСТВА,
СОВЕТ МНОГОКВАРТИРНОГО ДОМА**

УВАЖАЕМЫЕ СОБСТВЕННИКИ ПОМЕЩЕНИЙ!

***БЛАГОДАРИМ СОБСТВЕННИКОВ КВАРТИР 25, 29, 34, 38, 46, 57, 60
ЗА ОТВЕТСТВЕННОЕ ОТНОШЕНИЕ К ФИНАНСИРОВАНИЮ ПРОЕКТА
БЛАГОУСТРОЙСТВА ДВОРОВОГО ПРОСТРАНСТВА!***

Напоминаем Вам:

Решением общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме по адресу _____ от «___» _____ 2018 г.

УСТАНОВЛЕН РАЗОВЫЙ ЦЕЛЕВОЙ ВЗНОС НА ПРОВЕДЕНИЕ БЛАГОУСТРОЙСТВА ДВОРОВОЙ ТЕРРИТОРИИ В РАЗМЕРЕ ДОЛЕВОГО УЧАСТИЯ КАЖДОГО СОБСТВЕННИКА ПОМЕЩЕНИЯ.

Ждем от остальных собственников помещений в многоквартирном доме не меньшей ответственности!

СРОК ВНЕСЕНИЯ ВЗНОСА – ДО «___» _____ 2019 ГОДА!

Ознакомиться с решением общего собрания, уточнить размер взноса для каждого собственника помещения можно у членов оргкомитета проекта благоустройства или у членов совета многоквартирного дома по адресу _____ с __ часов до __ часов.

**ОРГКОМИТЕТ ПРОЕКТА БЛАГОУСТРОЙСТВА,
СОВЕТ МНОГОКВАРТИРНОГО ДОМА**

4. Рекомендации по выявлению и учету мнений участников проекта благоустройства

Действия и решения оргкомитета проекта благоустройства будут в большей степени отвечать нуждам и пожеланиям жителей домов, руководителям учреждений и владельцев коммерческих нежилых помещений, выходящих во двор, если в рамках проекта благоустройства предусмотрен порядок выявления и учета их мнения еще до проведения общественных обсуждений, общих собраний и голосования по важным вопросам.

Любые меры, если их не желает одобрить большинство участников проекта, не принесут никакого выигрыша, а наоборот, доставят оргкомитету массу новых хлопот с протестующими жителями, нарушителями общественного порядка во дворе или неплательщиками. Поэтому все предложения, особенно те, которые могут сказаться на кошельке жителей и «коммерческих» участников, лучше выносить на обсуждение задолго до проведения общего собрания: во-первых, реакция людей покажет, приемлемо ли вообще предложение оргкомитета, и, во-вторых, у людей будет понимание их причастности к принимаемым решениям и будет больше ответственности за их выполнение.

Как выявить мнения и пожелания граждан в отношении благоустройства дворовой территории? Методов выявления мнений собственников и поддержки их активности может быть много. Вот несколько из них, несложных и эффективных.

Опросы среди пользователей дворовой территории. На проведение опроса стоит отвести достаточно времени, чтобы его участники могли обдумать ответы и, возможно, сделать предложения, упущенным организаторами.

СОВЕТ: позаботьтесь, чтобы опросные листы получили не только жители многоквартирных домов, но и представители «нежилищных» пользователей двора. Лучше всего обойти нежилые помещения – их ведь гораздо меньше, чем квартир, - и вручить опросный лист собственникам или арендаторам, попутно дав необходимые пояснения о затаемом проекте благоустройства.

Когда опросные листы вкладываются в почтовые ящики или разносятся по квартирам (помещениям), должно быть предусмотрено место, куда активные жители и другие лица смогли бы принести заполненные листы. Задача организационного комитета – добиться активности со стороны пользователей дворовой территории и максимального отклика на опросы.

Сбор информации через общественные комиссии. Одна из основных задач общественных комиссий – сбор информации по тем или иным аспектам проекта благоустройства дворовой территории.

Анализ обращений жителей и «нежилищных» пользователей двора в управляющую организацию, совет многоквартирного дома, (правление ТСЖ, ЖСК) в течение года. Анализ поступивших за год жалоб и предложений по вопросам пользования двором и его благоустройства поможет составить определенную картину потребностей и пожеланий пользователей дворовой территории.

Проведение «мини-собраний» по подъездам. Это полезный инструмент, который позволяет практически в личном контакте обсудить потребности в благоустройстве двора и выявить отношение жителей к предложениям организационного комитета (инициативной группы). Быстро организовать и провести собрания по подъездам могут помочь старшие по подъездам или лестничным площадкам, - там, где они есть. Старшие выполняют роль «связных» между оргкомитетом и жителями. Проблемой может быть поиск подходящего места для таких совещаний, если в подъездах домов тесно.

Открытое обсуждение во дворе. В тёплое время и в хорошую погоду можно провести открытое обсуждение идей будущего благоустройства и того, что жители домов хотели бы увидеть в благоустроенном дворе. Такой малый «сход» можно провести, если организовывать письменный опрос или проводить «совещания» по подъездам нет времени и возможности. Тогда такое открытое обсуждение (конечно же, объявленное заранее и хорошо подготовленное!) может спасти ситуацию.

Ящик для предложений. Такой инструмент будет доступен, в основном, для жителей многоквартирных домов. Хорошо установить такой ящик в лифтовом холле, на первом этаже, около выхода – на видном месте. Жители опускают письма с

предложениями, а организационный комитет рассматривает все поступившие предложения.

Конечно, у каждого из указанных методов выявления мнений пользователей дворовой территории есть свои плюсы и минусы, поскольку они различаются по затратам труда, времени, материальных ресурсов. Выбор метода общения с участниками проекта благоустройства – это дело организаторов проекта благоустройства. Важно лишь то, что объединяет все перечисленные методы, а именно следующее: первичная инициатива контакта исходит от оргкомитета, но каждый раз жителям и «коммерческим» участникам предлагается тем или иным образом прореагировать на контакт, ответить, высказать свое мнение или предложение. Таким образом, названные методы нацелены на установление двустороннего общения между инициаторами проекта благоустройства и другими его участниками.