

АЛГОРИТМ ПРОВЕДЕНИЯ КОНСУЛЬТАЦИИ ПО ВОПРОСАМ ЖКХ (от выявления сути проблемы до достижения значимых результатов)

1. Приветствие. Знакомство. Выражение намерений создать удобные условия (вода, чай, кондиционер (если включен), окно (если открыто)).
NB! Содержание этапа варьируется в зависимости от:
 - вида приема (первичный или очередной, совместное присутствие или онлайн (телефон), коллективный или индивидуальный);
 - эмоционального и физического состояния гражданина;
 - тайминга;
 - присутствующих (секретарь, стажер, сопровождающие заявителя лица и др.)
2. Уточнение сведений о заявителе:
 - ФИО;
 - дата рождения (если это необходимо);
 - место жительства;
 - уточнение, совпадает ли место жительства с адресом дома, являющегося объектом обсуждения в текущей консультации;
 - контактный номер телефона, e-mail (при наличии).
3. Если первичный прием: разъяснение относительно использования персональных данных, получение письменного согласия.
4. Разъяснение статуса общественной приемной (исключает неверное понимание, ожидание административных механизмов разрешения проблемы), (без)возмездности оказываемых услуг (если необходимо).
5. Изложение сути проблемы.
 - 5.1. Излагает заявитель.
 - 5.2. Излагает консультант: возможно, если ведется предварительная запись.

NB! Вариант 5.1. применим в отсутствие сведений о вопросе заявителя, при понимании необходимости дать заявителю возможность выплеснуть эмоции, чтобы перейти к сути проблемы.

NB! Выбор за консультантом. Вариант 5.2. особенно целесообразен, если заявитель нервничает, возбужден, проявляет стеснение (т.п. эмоции), что не позволяет ему пойти на контакт с консультантом. Кратко изложив проблему, консультант дает возможность заявителю «собраться с мыслями», скорректировать вопрос. Зачастую это не дает перейти к обсуждению эмоций, связанных с нарушением. Соответственно переходим к обсуждению существа проблемы.

6. Уточняющий опрос заявителя:

- по фактическим обстоятельствам;
- по фактам обращений к исполнителю, в надзорные органы и др.;
- выявление объема имеющихся документов.

7. Работа с документами (при наличии). Параллельно уточняющий диалог с заявителем.

8. **NB!** Выяснение цели заявителя и ожидаемого результата.

9. Оценка информации по п. 8. Доведение до заявителя собственной позиции о возможной помощи и соответствии ожиданий заявителя правовым основам и фактическим обстоятельствам.

10. Выработка **СОВМЕСТНО С ЗАЯВИТЕЛЕМ** пошагового алгоритма решения проблемы.

11. Оказание правовой помощи в составлении документов (при необходимости).

12. Проверка понимания заявителем составленного алгоритма, осознанного восприятия тех действий, которые он должен совершить.

13. Обсуждение возможности и условий последующих консультаций. Например, после получения документов, ответов, другое.

14. Опрос удовлетворенности полученной услугой.

15. Прощание, выражение готовности/неготовности дальнейшего сотрудничества.



ФОНД
ПРЕЗИДЕНТСКИХ
ГРАНТОВ

зработана и реализуется
в рамках проекта «Региональное содружество НКО сферы ЖКХ:
новые задачи и решения» с использованием гранта Президента
Российской Федерации на развитие гражданского общества,
предоставленного Фондом президентских грантов
Региональной общественной инспекцией и АНО ДПО
«Международная академия профессионального образования».



РЕГИОНАЛЬНАЯ
ОБЩЕСТВЕННАЯ
ИНСПЕКЦИЯ



АНО ДПО
«МЕЖДУНАРОДНАЯ АКАДЕМИЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»



РЕГИОНАЛЬНОЕ
СОДРУЖЕСТВО
НКО СФЕРЫ ЖКХ

МАКЕТ ДОРОЖНОЙ КАРТЫ ПОМОЩИ ЖИТЕЛЮ МКД (при организации работы с заявителем в общественной приемной по вопросам ЖКХ)

1. Первичный прием гражданина.
2. Опрос. Выявление проблемы.
3. Определение цели заявителя.
4. Определение возможности и целесообразности взаимодействия с иными участниками жилищно-коммунальных отношений для разрешения проблемы заявителя.
5. Определение возможности и целесообразности проведения мероприятий общественного жилищного контроля.
6. Определение целесообразности и возможности проведения процедуры медиации.
7. Выработка алгоритма.
8. Постановка перед заявителем первичной задачи (условия), при решении которой он может вернуться для участия в очередной консультации.
9. Повторный (очередной) прием гражданина.
10. Корректировка алгоритма (при необходимости).
11. Оказание дополнительной правовой помощи (при необходимости).
12. Сопровождение заявителя на всем пути реализации принятого алгоритма до разрешения проблемы или отказа заявителя от дальнейшей работы.