

**ПРЕДЛОЖЕНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ**  
**участников регионального открытого семинара**  
**«Формирование и деятельность служб посредничества**  
**по вопросам ЖКХ»**

*Участники семинара обсудили результаты проекта Центра социальных инициатив «От «технологии мира» – к созданию служб посредничества в жилищной сфере», вопросы повестки дня и считают, что итоги проекта и настоящие предложения и рекомендации:*

- должны быть доведены до депутатов Законодательного собрания Пермского края, Пермской городской Думы, профильных подразделений органов власти на региональном и местном уровне;
- использованы при разработке региональных и муниципальных программ жилищного просвещения, а также при разработке краевых и местных нормативных актов, связанных с вопросами жилищной сферы.

В местных сообществах – районах, микрорайонах города Перми, муниципальных образованиях, поселениях Пермского края – остро востребованы пути и способы снижения конфликтного потенциала в сфере управления многоквартирными домами. В этом плане деятельность служб посредничества в рамках проекта хорошо зарекомендовала себя, приобретен ценный опыт посредничества в столь специфической и социально значимой сфере, как жилищно-коммунальное хозяйство и жилищная сфера в самом широком смысле.

*У жителей, представителей органов власти и общественности территорий, на которых создавались службы посредничества, в ходе проекта появилась возможность:*

- получить индивидуальные и групповые конфликтологические консультации по вопросам, связанным с проблемами жилищно-коммунального хозяйства, отношениями с соседями, управляющими компаниями и пр.
- эффективно разрешать конфликтные ситуации с привлечением высококвалифицированных экспертов, медиаторов;

В ходе индивидуальных и групповых консультаций удалось повысить уровень информированности граждан по отдельным вопросам разрешения жилищных конфликтов, снизить уровень эмоциональной напряженности, оказать моральную поддержку людям, работающим в сфере жилищно-коммунального хозяйства.

В ходе реализации проекта также удалось:

- выявить наиболее активных и инициативных граждан в территориях, которые своими действиями активно способствуют снятию напряжения в жилищно-коммунальных конфликтах, и создать условия для их работы и поддержки в дальнейшем;

- выявить основные факторы возникновения конфликтных ситуаций в жилищной сфере;
- выработать и отработать алгоритмы разрешения наиболее типичных споров, связанных с управлением многоквартирными домами.

Учитывая полученный опыт, можно отметить, что в пилотных территориях (Суксунский район, микрорайоны Левшино и Владимирский в городе Перми) созданы условия для разрешения конфликтов, сформировано понимание эффективности разрешения споров посредством переговоров и посредничества.

*В этой связи для дальнейшего развития и распространения положительных практик посредничества на территории г. Перми и Пермского края важно обеспечить их дальнейшее организационное и методическое сопровождение, создать материально-техническую базу, обучение и стажировку специалистов-посредников и координаторов.*

Представляется целесообразным создание служб посредничества по территориальному принципу, т.е. в микрорайоне, районе, поселении – это обеспечивает максимальную доступность процедур посредничества для жителей.

Для проведения процедур посредничества и работы в качестве координаторов эффективно привлечение наиболее авторитетных и инициативных представителей местного сообщества, владеющих навыками организации и проведения переговоров, эффективной коммуникации и первичного анализа конфликта.

Необходимо также кадровое обеспечение деятельности служб посредничества. При этом возможно привлечение уже практикующих специалистов-медиаторов, а также обучение представителей ТОС, ТСЖ, управляющих компаний и населения основам посредничества, включение темы «Основы разрешения конфликтов» в курсы по подготовке председателей советов многоквартирных домов, ТСЖ, ТОС, специалистов управляющих компаний, специалистов органов местного самоуправления (в данном случае подразделений, отвечающих за вопросы ЖКХ и взаимодействие с общественностью).

Для обеспечения материально-технической базы функционирования службы необходимо включение посредничества в сфере ЖКХ в перечень социальных услуг муниципального уровня. Это позволит также обеспечить распространение информации о возможностях альтернативного разрешения конфликтов, методическое и организационное сопровождение работы служб, в том числе:

- администрирование служб посредничества;
- оплату труда медиаторов;
- разработку информационных и методических материалов;
- тиражирование и распространение информационных материалов;
- затраты, связанные с обеспечением деятельности служб посредничества.

Часть затрат при этом может быть покрыта за счет собственных ресурсов территорий (например, предоставление помещений и средств связи в общественных центрах, ТОСах, волонтерский труд при распространении материалов и пр.).

Важное значение имеет проведение мероприятий по популяризации посредничества и распространения информации о положительных практиках разрешения конфликтов в сфере жилищно-коммунального хозяйства. Это способствовало бы большему количеству обращений в службу посредничества, разрешению и локализации большего количества конфликтов, формированию доверия к посредникам-медиаторам, обмену опытом и снижению уровня конфликтности в самых широких областях общественной жизни в местных сообществах, в том числе соседских.

В целом организация службы посредничества в той форме, какая использовалась при реализации проекта, показала ее эффективность и целесообразность использования именно такого способа разрешения споров, как посредничество.

*Участники семинара рекомендуют органам государственной власти и местного самоуправления, субъектам управления многоквартирными домами*

- развивать в Пермском крае системы предупреждения и эффективного разрешения конфликтов в сфере управления многоквартирными домами;
- предусмотреть в обучающих программах по управлению многоквартирными домами персонала и выборных лиц ТСЖ, управляющих, членов советов многоквартирных домов, специалистов управляющих организаций обучение технологиям разрешения конфликтов;
- предусмотреть создание служб посредничества в разрешении конфликтов в данной сфере, с учетом специфики отрасли ЖКХ и типологии конфликтов;
- привлекать к обучению технологиям посредничества (медиации) специалистов органов местного самоуправления в Перми и Пермском крае;
- включить в системы мониторинга и оценки качества управления многоквартирными домами показатели деятельности по предотвращению и разрешению конфликтов;
- объединениям управляющих организаций и ТСЖ/ЖСК, управляющих многоквартирными домами, ресурсоснабжающим организациям рассмотреть возможность создания третейских судов с целью разрешения конфликтов между юридическими лицами.