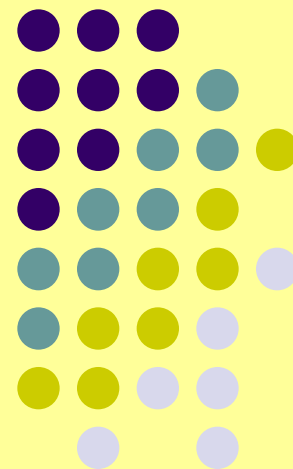
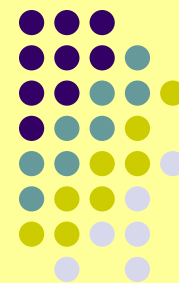


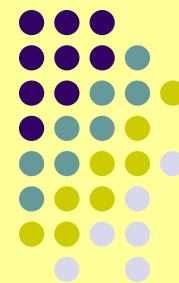
Разрешение конфликта между местной властью и населением

Case-study

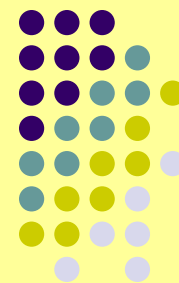




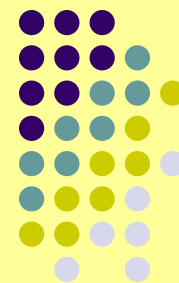
10 января в 11 часов дня в г. Новинске у городской администрации был выставлен пикет из 40 человек с плакатами в руках. Основное требование пикетчиков – обеспечить бесперебойное снабжение населения водой и теплом. Из представителей местной Администрации к пикетчикам никто не вышел, так как об акции их не предупреждали, она не была санкционирована. На плакатах надпись: «Нам не тепло от Ваших обещаний, и жажду без воды не утолить!». В здание Администрации участники акции не пошли. Их требования изложены в письме, отправленном ранее в местные и областные инстанции.



Содержание письма: «Просим разобраться с ситуацией, которая сложилась в последнее время с водоснабжением и отоплением жилых домов по ул. Спортивная, Инженерная, Пароменская. С осени начались перебои с подачей горячей и холодной воды. С декабря прошлого года горячая вода не подается. Температура в помещениях опустилась до 13 градусов. На вопросы жителей работники ЖКХ не могут дать вразумительный ответ. Надеемся, что наше обращение не останется без внимания и Ваше участие в решении возникшей проблемы изменит ситуацию к лучшему». Под письмом поставили подписи 150 человек.

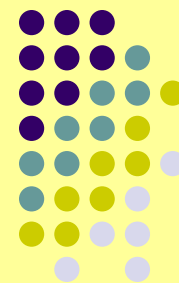


Содержание письма: «Просим разобраться с ситуацией, которая сложилась в последнее время с водоснабжением и отоплением жилых домов по ул. Спортивная, Инженерная, Пароменская. С осени начались перебои с подачей горячей и холодной воды. С декабря прошлого года горячая вода не подается. Температура в помещениях опустилась до 13 градусов. На вопросы жителей работники ЖКХ не могут дать вразумительный ответ. Надеемся, что наше обращение не останется без внимания и Ваше участие в решении возникшей проблемы изменит ситуацию к лучшему». Под письмом поставили подписи 150 человек.



В Администрацию города 4 января пришел ответ из МУП «Горводоканал». В нем сообщается, что в начале ноября прошлого года арт. скважина №2 вышла из строя. Ее дальнейшее использование невозможно без проведения капитального ремонта. Для нормального снабжения микрорайона необходимо подавать 120 кубометров воды в час, а работающие скважины поднимают только 72 кубометра. Поэтому вода подается населению по несколько часов утром, в обед и вечером.

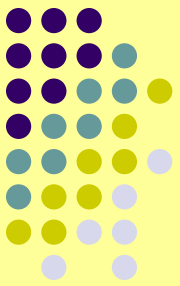
Отдел абонентской платы «Горводоканала» сообщил, что начисления платы за холодную воду и стоки производились с учетом отключений: в ноябре за 25 дней, в декабре за 18 дней. Такой ответ не удовлетворил жителей микрорайона. Отсутствие положительной реакции на коллективное письмо подтолкнуло людей к пикетированию администрации. В конфликт вмешались представители областных структур государственной власти и потребовали разобраться в ситуации.



Группа 1 – «Администрация Н-ского района»: глава Администрации района, директор МУП «Горводоканал», начальник управления ЖКХ.

Группа 2 – «Активисты микрорайона».

Группа 3 – «Эксперты»: журналисты (газета городской администрации «Новости Н.», независимая газета «Свободный выбор»), депутаты городской думы.



ЗАДАЧИ:

- I. Анализ конфликтной ситуации (причины возникновения, стадии развития).
- II. Анализ целей и ресурсов участников конфликта, действий, которые они готовы предпринять. Оценить влияние на конфликт внешних факторов.
- III. Разработать варианты развития конфликта с точки зрения удовлетворения интересов каждой из сторон (позитивные, негативные последствия для участников. Определение цены «победы», «поражения», «компромисса», «согласия»). Выявление наиболее приемлемого варианта разрешения конфликта.
- IV. Выработать план GR_компании (Government Relation) в условиях конфликта.