*Марафон «Защита прав получателей государственных и муниципальных услуг»*

**Конференция «Общественные приёмные – грамотный посетитель»**

**13 марта 2015 года**

Центр поддержки получателей государственных и муниципальных услуг

при поддержке Уполномоченного по правам человека в Пермском крае

Гостиница «Урал»: г. Пермь, ул. Ленина, 58

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **10.00 – 11.30** **Концертный зал «Форум» (2 этаж)**  |  | **Пленарное заседание****«Общественные приёмные в Пермском крае: общественное благо и актуальный общественный запрос»** Описание: Изменяющая социально-экономическая среда, необходимость повышения качества социальных услуг, развитие социально ориентированных некоммерческих организаций, как ставят перед общественными приёмными новые вызовы, так и предоставляют новые возможности.Каким будет новый общественный запрос, и с какими новыми задачами могут столкнуться общественные приёмные – эти вопросы будет предложено обсудить участникам пленарного заседания.  |
| **12.00 – 13.30** **Концертный зал «Форум» (2 этаж)** |  | **Панельная дискуссия****«Общественные приемные: технологии и составляющие успеха».**Описание: В рамках панельной дискуссии участникам предлагается обсудить актуальные вопросы функционирования общественных приёмных:* Где искать специалистов общественной приёмной и как повышать качество их деятельности?
* Как создать динамичную и долгую практику консультирования?
* Что определяет качество работы общественных приёмных и как сделать их максимально комфортными для посетителей?
* Что влияет на востребованность общественных приёмных?
* Кто может быть партнёром для общественных приёмных?
* Какие сегодня существуют точки роста и окна возможностей для общественных приёмных?
 |
|  |  |  |
|  |  | **Дискуссионные линии**  |
| **14.00 – 16.00** **Концертный зал «Форум» (2 этаж)** |  | **Проблемный круглый стол** **«Обеспечение качества деятельности общественных приёмных»**Описание: Обеспечение надлежащего качества консультаций и информирования в общественных приёмных обсуждается в последнее время в профессиональных кругах весьма широко: всегда ли всегда ли бесплатная помощь будет менее качественной, чем платная и что необходимо для улучшения качества деятельности. При этом, вопрос обеспечения качества деятельности общественных приёмных напрямую связан с её стандартизацией.Поэтому, участникам круглого стола будет предложено сфокусироваться на обсуждении вопросов:* Нужен ли и возможен ли единый стандарт качества деятельности общественных приёмных?
* Что должен содержать единый стандарт качества?
* Кто его должен разрабатывать и как обеспечить его внедрение?
* Каким образом можно оценивать качество деятельности общественных приёмных?
* Как может выгладить публичная отчетность общественных приёмных?
 |
| **14.00 – 16.00** **Зал «Диалог»** **(7 этаж)** |  | **Мастер-класс по новым возможностям в публичных услугах** **«Корзина электронных сервисов»** Описание: Площадка разработана специально для тех, кто проводит консультирование. На ней будут представлены с практической демонстрацией различные электронные ресурсы и их использование в работе консультанта.  |
| **14.00 – 16.00** **Зал «Премьер»** **(6 этаж)** |  | **Проблемное обсуждение** **«Совет консультантов: возможности для защиты прав получателей государственных и муниципальных услуг»** Описание: Реализую социальные права социально уязвимые группы населения, прежде всего, делает это через получение государственных, муниципальных услуг и услуг бюджетных учреждений. Статус получателей публичных услуг, предоставляет юристам и параконсультантам общественных приёмных новые возможности для защиты прав своих целевых групп.В ходе проблемного обсуждения предлагается обсудить следующие темы:* Права получателей публичных услуг – какие они?
* Специфика защиты прав получателей публичных услуг: отличие от других прав.
* Потребностей получателей публичных услуг и как настроить работу общественных приёмных под них.
* По каким критериям можно оценить эффективность таких общественных приёмных.
 |
|  |  |  |
| **10.00 – 16.00****Световой карман рядом с «Арт-клубом»** |  | В процессе работы конференции будет создаваться интерактивная карта общественных приёмных Пермского края, где можно получить бесплатную консультацию.  Все участники смогут нанести на карту края информацию о своей общественной приёмной и консультационных услугах. Карта будет выложена на публичных ресурсах для пользования жителями края. |