*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. |