



Центр защиты прав
получателей государственных
и муниципальных услуг

Школа СО НКО

**«Защита прав получателей публичных услуг:
новые возможности».**

г. Пермь, 28-29 мая 2015 г.



**Центр защиты прав
получателей государственных
и муниципальных услуг**

ВВЕДЕНИЕ В ПРОГРАММУ

Общий подход

- Воспользоваться «потребительской энергией» и наработанными подходами для:
 - лучшей защиты прав граждан
 - повышения качества и доступности публичных услуг (государственных, муниципальных и услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями)
 - повышение качества публичного управления в целом
- «Защита прав потребителей» - относительно успешная область с точки зрения освоенности практик и с точки зрения получаемых результатов:
 - Закон РФ от 07.02.**1992** N 2300-1 «О защите прав потребителей»
 - Порядка 260 тыс. судебных дел в пользу потребителей из 370 тыс. (2013)
 - Более 320 тыс. обращений в Роспотребнадзор (2013)
 - Более 330 тыс. обращений в СПРФ (Союз потребителей Российской Федерации)
- Публичные услуги в социальной сфере – значимая и объемная часть жизни
 - Сферы «образование», «здравоохранение», «соц.обслуживание», «культура»
 - Около 170 государственных и муниципальных услуг
 - Сотни тысяч государственных и муниципальных учреждений



РЕГИОНАЛЬНЫЙ РЕСУРСНЫЙ ЦЕНТР ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННЫХ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ И СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

ОСНОВНЫЕ ЦЕЛЕВЫЕ ГРУППЫ:

- пожилые люди, инвалиды, дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, семьи с детьми, которые реализуют свои права через получение публичных услуг.

НЕПОСРЕДСТВЕННО ПОДДЕРЖИВАЮТСЯ:

- СО НКО, общественные приёмные.

ЧТО ПОДДЕРЖИВАЕТСЯ:

- Освоение новых компетенций по защите прав социально уязвимых групп населения как получателей публичных услуг (государственные, муниципальные и социальные услуги).

ПУБЛИЧНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ:

- Консультации по вопросам защиты права получателей услуг.
- Деловые игры с целью освоения навыков получателей публичных услуг (например, в школе и в детском доме).
- Круглый стол/обсуждение.
- Мастер-класс.
- Просветительская выставка о правах получателей публичных услуг.



Центр защиты прав
получателей государственных
и муниципальных услуг

www.public-services.ru

Сервисы ресурсного центра защиты прав получателей государственных и муниципальных услуг

- Повышение компетенций сотрудников (новая специализация по защите прав получателей публичных услуг).
- Поддержка новой сферы деятельности организации (методические материалы и консультации экспертов проекта).
- Настройка продуктов (издания, методики) под потребности своей организации и своих благополучателей.
- Участие специалистов СО НКО и представителей целевых групп в обучающих и просветительских мероприятиях проекта.
- Участие экспертов проекта в мероприятиях организации.



Поддержка мероприятий СО НКО в области защиты прав получателей публичных услуг

ФОРМАТЫ:

- консультации по вопросам защиты права получателей услуг;
- деловые игры с целью освоения навыков получателей публичных услуг (например, в школе и в детском доме);
- круглый стол/обсуждение;
- мастер-класс;
- просветительская выставка о правах получателей публичных услуг;
- другие.

ВИДЫ ПОДДЕРЖКИ:

- экспертная
- информационная
- методическая
- консультационная по
- инфраструктурная (предоставление помещения, аренда помещения)





Центр защиты прав получателей государственных и муниципальных услуг



[О ЦЕНТРЕ](#) [НОВОСТИ](#) [ПРАКТИКА](#) [ПРОСВЕТИТЕЛЬСКИЕ МАТЕРИАЛЫ](#) [МЕТОДИКИ](#) [ЭКСПЕРТЫ ПРОЕКТА](#)

Что такое государственные услуги

Государственная услуга — деятельность по реализации функций, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги. [Ещё](#)

Новости

Конференция «Общественные приемные – грамотный посетитель»
| 27.02.2015

12-13 марта 2015 года в Перми пройдет двухдневный марафон «Защита
Ещё

В Пермском крае проведена независимая оценка учреждений здравоохранения
| 16.02.2015

24 декабря 2014 года Центр ГРАНИ подготовил и передал общественному
Ещё

Органы власти и учреждения города Москвы смогут использовать электронную подпись
| 16.02.2015

Электронная переписка органов власти и государственных учреждений города Москвы окончательно
Ещё

Портал Госуслуг должен обеспечить возможность электронной записи на прием
| 16.02.2015

В декабре 2014 года в Постановлении Правительства РФ от 24.10.2011
Ещё

Интернет-приемная

[Задать вопрос](#)
[Ответы на вопросы](#)

Рассылки

Email

[Подписаться](#)

Последние рассылки

Рассылка 1

Выберите проблему



Нарушения прав

[Электронные документы](#)
[Требуют лишние справки](#)
[Требуют лишние справки](#)



Обращение в орган власти

[Требуют лишние справки](#)
[Требуют лишние справки](#)
[Требуют лишние справки](#)



Проблема 3

[Link #1](#)
[Link #2](#)
[Link #3](#)



Школа для СО НКО «Защита прав получателей публичных услуг: новые возможности».

28 мая, четверг

15.00-19.00 Модуль 1. Тренинг по развитию навыков коммуникации в процессе консультирования для сотрудников НКО
Ведущий: *Абросимова Елена Антоновна*, д.ю.н., доцент, и.о. заведующего кафедрой коммерческого права и основ правоведения юридического факультета Московского государственного университета

29 мая, пятница

10.00-11.45 Модуль 2. Права получателей государственных и муниципальных услуг:
- Потребительский подход к вопросу прав получателей государственных и муниципальных услуг:
- Существующие государственные и негосударственные инициативы по установлению и защите прав
Спикеры: *Маковецкая Светлана Геннадьевна*, член Правительственной комиссии по координации деятельности Открытого правительства Российской Федерации.
Галицкий Денис Григорьевич, гражданский активист, член градостроительного совета при Пермской городской Думе,
Сулимов Константин Андреевич,

11.45-12.45 *Обед (Деловой Центр Серго, 2 этаж)*

12.45-14.00 Модуль 3. Освоение новых технологий получения государственных и муниципальных услуг
-Как читать и использовать административный регламент: новая структура и порядок разработки
- Возможности межведомственной системы взаимодействия
- Как снизить проблемность взаимодействия с органами власти, используя электронные услуги
Спикеры: *Оборина Мария Леонидовна*, *Самойлов Денис Ильич*, эксперт «Общества развития продуктивных инициатив»

14.00-14.20 *Кофейная пауза*

14.20-16.00 Модуль 4. Технологии защиты прав получателей государственных и муниципальных услуг:
-Механизмы досудебного обжалования (обращение в вышестоящий орган и прокуратуру)
-Судебная защита прав: технология и существующие прецеденты
Спикеры: *Кочева Ольга Николаевна*, юрист-консультант Центра защиты прав получателей публичных услуг
Трутнев Сергей Владимирович, юрист Пермского правозащитного центра

16.00-16.40 Модуль. 5. Мастер класс по проведению публичных мероприятий
Спикеры: *Скрякова Елена Витальевна*, эксперт Центр ГРАНИ

16.40-17.00 Завершение обучения, подведение итогов.
Ведущие: *Сулимов Константин Андреевич* *Оборина Мария Леонидовна*



Центр защиты прав
получателей государственных
и муниципальных услуг

Спасибо за внимание!

Контактная информация:

614045, Россия, г. Пермь, ул. Монастырская, 61 (ДЦ "Серго"), оф. 602
Телефоны: (342) 211-08-70, 211-08-80, 211-09-90
e-mail: info@public-services.ru

www.public-services.ru

