

## **«Независимая оценка качества госуслуг: методические подходы и организационные решения»**

СЕКЦИЯ ОРГАНИЗОВАНА СОВМЕСТНО С

ИНСТИТУТОМ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ ПРОБЛЕМ НАРОДОНАСЕЛЕНИЯ РАН  
(ИСЭПН РАН)

**Место проведения:** РАНХиГС (Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ).

**Время проведения:** 17 марта 2016 г. с 10:00 до 12:00

**Формат:** панельная дискуссия

**Модераторы секции:**

**Локосов Вячеслав Вениаминович**, д.с.н., директор ИСЭПН РАН

**Михайлова Елена Александровна**, к. с.н., директор специальных программ ВЦИОМ

**О целях и содержании дискуссии:**

Внедрение стандартов оценки качества государственных услуг в таких сферах как здравоохранение, социальная защита, образование, культура - важное условие успешной реализации государственной политики в социальной сфере. В настоящее время система независимого, объективного контроля за деятельностью государственных учреждений находится на этапе становления. Несмотря на то, что в ряде регионов контрольные замеры уже проводятся, нуждаются в доработке методики НОК организаций, оказывающих государственные услуги. Актуальной является задача формирования рейтинговой системы организаций, позволяющей конечным пользователям услуг выбирать учреждения с учетом задаваемых параметров. Несмотря на то, что работа в данном направлении уже ведется, использовать рейтингование учреждений социальной сферы в качестве эффективного инструмента повышения качества работы можно будет только в случае высокого доверия населения к методикам, критериям и показателям, используемым для оценки качества их работы.

**Ключевые вопросы:**

- Проблемы нормативно-правового обеспечения проведения независимой оценки качества оказания услуг
- Практика реализации в субъектах Российской Федерации итогов НОК оказания услуг организациями социальной сферы
- Общественные Советы как инструмент принятия решений в области методологии проведения НОК на региональном уровне: уровень компетенций участников
- Полнота и достаточность методологического обеспечения процедуры НКО
- Использование результатов проведения НОК в работе федеральных и региональных органов власти: ожидания и возможности
- Рейтинги организаций, оказывающих государственные услуги: проблема доверия населения

**Программа секции.**

1. **Михайлова Елена Александровна**, к.с.н., ВЦИОМ

**"Независимая оценка качества услуг: ключевые проблемы реализации"**

2. **Ельцова Любовь Юрьевна**, заместитель Министра труда и социальной защиты Российской Федерации  
**"О независимой оценке качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования"**
3. **Абрамов Константин Валерьевич**, к.п.н., генеральный директор Фонда ВЦИОМ  
**"Рейтинги организаций бюджетной сферы: фактор доверия"**
4. **Николаев Николай Петрович**, директор Центра независимого мониторинга исполнения указов Президента РФ "Народная экспертиза" Общероссийского народного фронта (ОНФ)  
**"Запрос общественности в отношении критериев качества"**
5. **Кочкина Елена Викторовна**, к.п.н., заместитель директора по науке АНО "Совет по вопросам управления и развития"; руководитель специальных проектов ИСЭПН РАН  
**«Независимая оценка качества социальных услуг как один из инструментов "меню" управления в социальной сфере»**
6. **Кошкина Юлия Владимировна**, руководитель проектов Управления социально-политических исследований ВЦИОМ  
**«Опыт реализации проектов по проведению независимой оценки качества услуг учреждений социальной сферы»**

Краткие выступления экспертов: свободная дискуссия по проблематике секции.

#### **Подведение итогов**

Примечание. Реальная последовательность выступлений будет согласована перед началом секции. Программа будет окончательно сформирована 11 марта.

**Регламент:** выступление спикера - до 12 минут. Экспертные оценки, краткие реплики и реакция на выступления: до 5 минут.

Подробнее о программе конференции см. на

[http://wciom.ru/nauka\\_i\\_obrazovanie/conferences/grusha\\_2016](http://wciom.ru/nauka_i_obrazovanie/conferences/grusha_2016)