**СПРАВКА**

**о I-й научно-практической конференции «АКТУАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ КАЧЕСТВА УСЛУГ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ»**

|  |  |
| --- | --- |
| **15 марта 2022 г.** | **г. Москва** |

Конференция посвящена 30-летию принятия в Российской Федерации Закона «О защите прав потребителей», проводилась в смешанном формате: пленарное заседание прошло в Общественной палате РФ.

Мероприятие организовано Автономной некоммерческой организацией Центр обеспечения качества деятельности организаций социальной сферы «ОКНО», Казанским государственным энергетическим университетом (КГЭУ), Комиссией по социальной политике, трудовым отношениям и поддержке ветеранов ОП РФ, ООО РИА «Стандарты и качество», РОСКАЧЕСТВО при поддержке Всероссийской организации качества, Союза социальных педагогов и социальных работников.

Целью конференции является обмен опытом, обсуждение, обобщение, поиск новых форм развития, управления, взаимодействия теоретиков и практиков по проблемам качества услуг социальной сферы.

**Основные направления работы конференции**:

1. Негосударственные поставщики услуг социальной сферы: государственная политика, векторы развития и региональные практики

2. Практические вопросы качества услуг социальной сферы

3. Качество подготовки кадров для социальной сферы

В работе конференции приняли участие депутат Государственной Думы представители Аппарата Президента РФ, члены общественного советов при Роспотребнадзоре, эксперты академического научного сообщества, лидеры некоммерческих организаций. Участники конференции представили как субъекты Российской Федерации (Москва, Самарская область, Архангельская область, Республика Татарстан, ЯНАО и другие), так и зарубежные государства (Республика Болгария, Франция, Израиль, Кыргызстан, Республика Беларусь и др).

Широкая география участников конференции и круглого стола позволила обобщить и популяризировать исследовательские работы и лучшие региональные практики по обеспечению качества и по оценке качества услуг в социальной сфере, определить широкий круг проблематики в данном вопросе. Участники конференции обсудили и приняли резолюцию.

**РЕЗОЛЮЦИЯ**

**по результатам работы I-й научно-практической конференции «АКТУАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ КАЧЕСТВА УСЛУГ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ»**

Участники конференции:

1. Обозначают необходимость консолидации научного экспертного сообщества в вопросах изучения подходов к оценке качества услуг в социальной сфере. Отмечается, что важной современной тенденцией является оценка социального результата услуг в социальной сфере на основе благоприятных изменений качества жизни благополучателей. Обоснована необходимость создания рабочей группы с участием представителей НСИ, Роскачества, Росстандарта, экспертов, академического сообщества, заинтересованных НКО для выработки согласованной модели оценки изменений качества жизни и методов такой оценки.

2. Подчеркивают необходимость перехода органами государственной власти и муниципального управления от поддержки исключительно проектной деятельности некоммерческих организаций к системному развитию индустрии социальных услуг по принципу «одного окна», включая прежде всего развитие рынка поставщиков услуг в социальной сфере, с применением современных моделей оценки как деятельности самих поставщиков и удовлетворенности потребителей качеством оказываемых им услуг, так и оценки благоприятных изменений качества жизни по итогу получения тех или иных услуг.

3. Отмечают значительную роль профильных министерств и ведомств для решения данного вопроса и необходимость их участия в широком распространении лучших практик оценки качества посредством внешнего стимулирования, особенно при финансировании деятельности некоммерческих организаций и социальных предпринимателей.

4. Отмечают необходимость развития деятельности институтов развития и инфраструктуры поддержки некоммерческих организаций и социальных предпринимателей, которые в настоящий момент в основном ориентированы исключительно на оказание услуг по подготовке организаций к участию в грантовых конкурсах, в направлении развития индустрии социальных услуг по принципу «одного окна», в том числе развития региональных колл-центров в социальной сфере (по опыту Правительства Москвы), поддержки создания провайдеров социальных услуг и т.д.

5. Отмечают жизненную необходимость увеличение объема и качества подготовки профильных кадров для социальной сферы. При этом отмечается недостаточность проработки вопрос профориентации молодежи, поддержки студентов «помогающих» профессий, включая социологов, социальных психологов, специалистов по ПР в социальной сфере.

Участники конференции по результатам работ Iй научно-практической конференции «АКТУАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ КАЧЕСТВА УСЛУГ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ»:

- обращаются с предложением к **Министерству экономического развития РФ и Министерству труда и социального развития, Министерству спорта, Министерству культуры, Министерству образования, Министерству здравоохранения:** в целях повышения качества услуг в социальной сфере, повышения качества жизни, эффективного расходования бюджетных средств обратить внимание о необходимости регулярно производить оценку потребностей населения, используя современные подходы и цифровые системы;

 **-** обращаются с предложением к **Министерству труда и социального развития РФ** для конвергенции условий доступа на рынок социальных услуг РФ государственных и негосударственных поставщиков социальных услуг в нормативахфинансирования социальных услуг, предоставляемых негосударственными поставщиками, входящих в реестр ПОУ, предусмотреть компенсацию за срочность оказания услуг, уже действующих для государственных учреждений.

**-** обращаются с предложением к **Фонду президентских грантов, региональным органам исполнительной власти**: производить интеграцию и координацию социальных проектов, которые финансируются на федеральном и региональном уровне с потребностями населения, чтобы наполнить рынок услуг социальной сферы необходимым количеством услуг

- обращаются с предложением к **Министерству экономического развития РФ** о необходимости поддержки со стороны регуляторов внедрения систем оценки зрелости поставщиков в социальной сфере, данные, полученные в результате оценки необходимо учитывать при распределении субсидий, грантов, выборе поставщиков для выполнения государственного заказа;

**-** обращаются с предложением к **Министерству экономического развития РФ, Ресурсным центрам поддержки СО НКО и ЦИСС в Субъектах РФ** расширить охват негосударственных поставщиков социальных услуг программами дополнительного профессионального образования по основам менеджмента качества в образовательной деятельности организации инфраструктуры поддержки СО НКО и социального предпринимательства в субъектах РФ.

**-** обращаются с предложением к **Росмолодежь** по усилению работы по оказанию поддержки молодежи и распространению практики создания молодежной биржи труда, развитию дуального обучения, по развитию практикоориентированных форм обучения, расширению возможности для профориентации молодежи, внедрению квотирования рабочих мест для молодых специалистов «помогающих» профессий, усилению мониторинга и контроля «фантомных» молодежных некоммерческих организаций.