**Информационный семинар**

**7 апреля 2015 года в Департаменте социальной защиты населения Кемеровской области состоялся информационный семинар «Практическое участие в проведении оценки и мониторинга качества оказания социальных услуг населению. Вопросы эффективности».**

Семинар был проведен Кузбасским центром «Инициатива», при поддержке Общественной палаты Кемеровской области, в рамках проекта «Общественные советы - их роль в развитии новой системы оказания социальных услуг населению». Данный проект поддержан грантом в рамках конкурса проведенного в соответствии с распоряжением Президента Российской Федерации от 17.01.2014г. №11-рп (оператор региональная общественная организация «Институт проблем гражданского общества»).

Участники семинара, при помощи ведущего – Эдуарда Николаевича Вольфсона, профессора кафедры государственного и муниципального самоуправления КузГТУ разобрали актуальные вопросы связанные с оценкой качества оказания социальных услуг населению.

Для начала они выяснили для себя концептуальные подходы к оценке процесса и результата оказания социальных услуг населению. Соотношение понятия качества, результативности и эффективности.

После чего присутствующие на семинаре разобрали основные показатели и критерии оценки качества услуг, как определить объемы и формы социальных услуг. А также специфику клиентов социальных служб как субъектов, получающих социальные услуги и информационную составляющую оценки качества услуг.

Подводя итоги семинара Эдуард Николаевич отметил: «Чему мы сегодня посвятили время? Основный вывод – оценка оказания социальных услуг населению дело непростое, кроме того оценивается процесс, явление изменчивое, поэтому нужно заранее обговорить границы наблюдения. Сравнивать между собой можно только процессы и наблюдать результат – положительный, отрицательный или застойный тренды. Не стоит забывать, что результативность и эффективность это не одно и то же. Далеко не всегда стремление добиваться результата повышает эффективность. И еще, разнообразие услуг поможет удовлетворять различные потребности, повысить спрос и возможности организации, ее конкурентоспособность».