



Н. П. Щукина

Публичная социология в контексте новой социальной политики

Цель данного текста - проблематизировать эффективность деятельности социальных служб на примере общественных слушаний по бюджету министерств здравоохранения и социального развития, образования и науки одного из регионов страны, названных в свое время «Россией в одну треть величины». Данный регион на протяжении многих лет является регионом модернизмом, экспериментальной площадкой по проведению экономических и социальных реформ. Здесь осуществляется целый ряд инновационных социальных программ, включая программы модернизации общего образования и здравоохранения на период 2011-2015 гг.

Согласно Бюджетному кодексу РФ, общественная экспертиза - обязательный инструмент оценки эффективного расходования бюджетных средств, механизм диалога власти и общества в контексте преодоления неэффективной социальной политики. Однако оценка эффективности расходования бюджетных средств, как и развитие общественного диалога в стране с низким уровнем доверия — задача сложная, что находит отражение в материалах общественных слушаний по бюджету. На этих слушаниях на протяжении ряда лет вопрос общественных экспертов о том, как отслеживается динамика удовлетворенности пациентов/клиентов качеством предоставляемых им государственных услуг фактически остается без ответа [1]. Речь идет о том, что в стратегических целях и задачах, стандартах качества, лежащих в основе деятельности названных выше структур, реализуемых ими программами, ключевыми выступают понятия «качества», «повышение качества государственных услуг». Наряду с этим ГРБС [2] в качестве критерия оценки своей деятельности используют ежегодные бюджетные послания Президента страны. Но и в текстах Президента на протяжении ряда лет акцент делается на необходимости повышения качества государственных услуг и отслеживания динамики данного процесса. Несмотря на сказанное выше, ГРБС на слушания выносят фактически описание передвижения денежных средств по реализуемым программам, годам их осуществления и по статьям содержания разного рода учреждений. Но тогда, если качество услуг — это соответствие стандарту, а в стандарте удовлетворенность качеством и повышение качества заявляются как существенные его характеристики, то, на наш взгляд, оценка эффективности распределения бюджетных средств обязательно должна включать в себя информацию о том, как потребители государственных услуг оценивают

качество этих услуг. В этой связи вызывает вопрос тот факт, что на общественных слушаниях ГРБС демонстрируют фактическое незнание уровня удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых им услуг, ссылаясь на то, что это знание и отслеживание соответствующего процесса - задача «управления надзора и контроля» или «страховых компаний».

Не назрела ли необходимость запуска мониторинга качества соответствующих услуг и рассмотрения получаемых результатов как одного из базовых критериев оценки эффективности расходования бюджетных средств, что в духе и посланий Президента страны, ссылки на которые — признак хорошего тона в деятельности названных выше структур.

Список литературы

1. Автор данного текста принимал участие в 2010-2011 гг. в качестве общественного эксперта: участника наблюдателя на 11 слушаниях по бюджету в названном выше регионе.
2. ГРБС - главный распорядитель бюджетных средств — орган государственной власти, распределяющий средства бюджета субъекта Российской Федерации.