

Нижегородская областная общественная организация
«Семейный центр «ЛАДА»

УТВЕРЖДАЮ

Председатель
Иванова Г. П.



февраль 2024 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

**о контроле качества услуг, оказываемых
в рамках консультативной Службы
НООО «Семейный центр «ЛАДА»**

Нижний Новгород 2024 г.

1. Общие положения.

- 1.1. Настоящее Положение контроле качества оказываемых услуг в рамках консультативной Службы психолого-педагогической, методической и консультационной помощи семье (далее - Служба) (далее - Положение) определяет цели, задачи, принципы системы оценки качества, оказываемых в рамках Службы услуг, ее реализацию (содержание процедур контроля).
- 1.2. Положение представляет собой локальный нормативный документ, разработанный в соответствии Законом РФ «Об образовании в Российской Федерации» № 273-ФЗ от 29.12.12, Уставом, а также в соответствии с методическими рекомендациями: распоряжение Министерства просвещения Российской Федерации от 10.08.2021 № Р-183 «Об утверждении методических рекомендаций по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование».
- 1.3. Система оценки качества, оказываемых в рамках Службы услуг представляет собой совокупность организационных структур, норм и правил, оценочных процедур.
- 1.4. НООО «Семейный центр «ЛАДА» (далее Центр) обеспечивает проведение необходимых процедур, разработку и внедрение модели системы оценки качества, обеспечивает оценку, учет и дальнейшее использование полученных результатов.
- 1.5. Положение распространяется на деятельность всех педагогических работников Службы, осуществляющих профессиональную деятельность в соответствии с трудовыми договорами, в том числе на педагогически работников, работающих по совместительству и по договорам гражданско-правового характера.
- 1.6. Оценка качества оказываемых в рамках Службы услуг осуществляется посредством:
- внутреннего независимого аудита качества оказанных услуг через опрос получателей услуг по контактному телефону, указанному в Журнале учета проведенных консультаций;
 - контроля количественных показателей оказанных услуг;
 - контроля правильности и своевременности оформления отчетной документации;
 - контроля правильности и своевременности направления электронных адресов получателей услуг для оценки качества проведенной консультации на портале «растимдетей.рф»;
 - контроля наличия профильного образования и курсов повышения квалификации по вопросам консультирования родителей (не менее 80% сотрудников).

1.7. В качестве источников данных для оценки качества образования используются:

- журнал учета проведенных консультаций- услуг психологопедагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание детей, оставшихся без попечения родителей;
- база данных с адресами электронных почт и телефонов получателей услуг;
- договора гражданско-правового характера, личные дела специалистов.

1.8. Система внутреннего независимого аудита обеспечивается через привлечение к проведению оценочных процедур специалистов Службы, не участвующих в проведении консультаций.

2. Основные цели, задачи и принципы системы оценки качества, оказываемых услуг

2.1. Целями системы оценки качества, оказываемых в рамках Службы услуг:

- обеспечение контроля выполнения требований сотрудниками при проведении ими консультативных услуг родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей по вопросам обучения и воспитания ребенка;
- обеспечение недопущения внесения в Журнал учета консультаций проведенных консультаций фиктивных получателей услуг.

2.2. Задачами построения системы оценки качества, оказываемых в рамках Службы услуг:

- сформировать единое понимание критериев качества предоставляемых услуг согласно методическим рекомендациям по оказанию услуг психолого педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование»;
- мониторинг качества, оказываемых в рамках Службы услуг;
- содействовать повышению качества, оказываемых в рамках Службы услуг и их доступности;
- выявление факторов, влияющих на качество предоставляемых услуг,
- содействие повышению квалификации специалистов Службы, определение направлений повышения квалификации педагогических работников в соответствии с Методическими

рекомендациями по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование».

2.3. В основу системы оценки качества, оказываемых в рамках Службы услуг входят:

- объективность, достоверность, полнота и системность информации,
- реалистичность требований, норм и показателей качества, оказываемых в рамках Службы услуг;
- открытость, прозрачность процедур оценки;
- оптимальность использования источников первичных данных для определения показателей качества, оказываемых в рамках Службы услуг;
- соблюдение конфиденциальности, морально-этических норм при проведении процедур оценки качества образования.

3. Реализация внутреннего мониторинга качества, оказываемых в рамках службы услуг

3.1. Мероприятия по реализации целей и задач оценки качества, оказываемых в рамках Службы услуг производятся в ноябре-декабре календарного года и оформляются составлением Протокола независимого внутреннего контроля качества, оказываемых в рамках Службы услуг (далее Протокол).

3.2. Реализация системы оценки качества, оказываемых в рамках Службы услуг осуществляется посредством существующих процедур.

3.2.1. Содержание процедуры внутреннего независимого аудита качества оказанных услуг осуществляется через опрос получателей услуг по контактному телефону, указанному в Журнале учета проведенных консультаций по следующим показателям:

- Отметка об ответе абонента;
- Консультация проведена в индивидуальном формате;
- Удовлетворенность консультацией.

3.2.2. Содержание процедуры контроля количественных показателей оказанных услуг осуществляется руководителем Службы на основании анализа отчетной документации сотрудников Службы и заносится в Протокол в форме количественных показателей.

3.2.3. Содержание процедуры контроля правильности и своевременности оформления отчетной документации сотрудниками Службы осуществляется руководителем Службы на основании анализа соблюдения сотрудниками установленных сроков для сдачи отчетности и заносится в Протокол в форме оценки:

- 1 - не соблюдает требования для предоставления отчетности и (или) не соблюдает требования для оформления отчетности;
- 2 - соблюдает требования для предоставления отчетности и соблюдает требования для оформления отчетности.

3.2.4. Содержание процедуры контроля своевременности направления электронных адресов получателей услуг сотрудниками с для оценки качества проведенной консультации на портале «растимдетей.рф» осуществляется руководителем Службы на основании анализа базы данных с адресами электронных почт получателей услуг и заносится в Протокол в форме оценки:

1. - не выполняет требования по предоставлению адресов электронных почт получателей услуг;
- 2 - систематически присылает адреса электронных почт получателей услуг.

3.2.5. Содержание процедуры контроля наличия профильного образования и повышения квалификации у сотрудников Службы (не менее 80% сотрудников) осуществляется руководителем Службы через контроль предоставления удостоверений о повышении квалификации сотрудниками по программе «Навигация, консультирование родителей, воспитывающих детей с различными образовательными потребностями и оказание им информационно-методической помощи». Результат проверки заносится в Протокол в форме: есть/нет