

Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение  
детский сад комбинированного вида № 38 «Золотой улей» Бугульминского  
муниципального района Республики Татарстан

Принято  
рабочей группой проекта  
Протокол № 1  
от «09» января 2023 г.

Утверждено и введено в действие  
приказом заведующего  
детским садом № 38 «Золотой улей»  
приказ № ~~1~~ от «09» января 2023 г.

В.И. Сиянгаева



## ПОЛОЖЕНИЕ

о контроле качества услуг, оказываемых в  
консультационном центре «Шаг навстречу» для родителей (законных представителей)  
детей, а также граждан, желающих принять на воспитание в  
свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей в рамках федерального проекта  
«Современная школа» национального проекта «Образование» в 2023 году

### I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение контроле качества оказываемых услуг в рамках консультационного центра «Шаг навстречу» для родителей (законных представителей) детей, а также граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» 2023 год (далее - КЦ) (далее - Положение) определяет цели, задачи, принципы системы оценки качества, оказываемых в рамках КЦ 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 по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, утвержденными приказом Министерства просвещения России от 29.12.2022г № АБ -3917/07» в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование».

1.3. Система оценки качества, оказываемых в рамках КЦ услуг представляет собой совокупность организационных структур, норм и правил, оценочных процедур.

1.4. Консультационный центр «Шаг навстречу» 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 КЦ, осуществляющих профессиональную деятельность в соответствии с трудовыми договорами, в том числе на педагогических работников, работающих по совместительству и по договорам гражданско- правового характера.

1.6. Оценка качества оказываемых в рамках КЦ 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»;

1.7. В качестве источников данных для оценки качества используются:

– журнал учета проведенных консультаций, услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание детей, оставшихся без попечения родителей;

- анкеты оценки качества получателей услуг;
- статистические данные портала «Растимдетей.рф»;

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

## **II. Основные цели, задачи и принципы системы оценки качества, оказываемых услуг**

2.1. Целями системы оценки качества, оказываемых в рамках КЦ 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, воспитания и социализации ребенка;

– обеспечение недопущения внесения в Журнал учета консультаций проведенных консультаций фиктивных получателей данных;

– обеспечение оказания услуг высокого качества получателям услуг федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образования» в 2023 году.

2.2. Задачами построения системы оценки качества, оказываемых в рамках КЦ 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 КЦ услуг;

– содействовать повышению качества, оказываемых в рамках КЦ услуг и их доступности;

– выявление факторов, влияющих на качество предоставляемых услуг;

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

– объективность, достоверность, полнота и системность информации;

– реалистичность требований, норм и показателей качества, оказываемых в рамках КЦ услуг;

– открытость, прозрачность процедур оценки;



- оптимальность использования источников первичных данных для определения показателей качества, оказываемых в рамках КЦ услуг;
- соблюдение конфиденциальности, морально-этических норм при проведении процедур оценки качества образования.

### **III. Реализация внутреннего мониторинга качества, оказываемых в рамках КЦ услуг**

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

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

- 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;
- Подтверждение факта получения услуги;
- Удовлетворенность консультацией.

- Содержание процедуры контроля количественных показателей оказанных услуг осуществляется руководителем КЦ на основании анализа отчетной документации сотрудников КЦ и заносится в Справку в форме количественных показателей.

- Содержание процедуры контроля правильности и своевременности оформления отчетной документации сотрудниками КЦ осуществляется руководителем КЦ на основании анализа соблюдения сотрудниками установленных сроков для сдачи отчетности и заносится в Справку 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.

- 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 Справку в форме оценки:

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