

Положение
о контроле качества услуг,
оказываемых в Консультационном центре СЕМЬ&Я

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о контроле качества оказываемых услуг (далее – Положение) в рамках Консультационном центре СЕМЬ&Я по оказанию психолого-педагогической, методической и консультационной 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» (далее – Консультационный центр), определяет цели, задачи, принципы системы оценки качества, оказываемых в рамках работы Консультационного центра, ее реализацию (содержание процедур контроля).

1.2. Система оценки качества, оказываемых в рамках Консультационного центра услуг представляет собой совокупность организационных структур, норм и правил, оценочных процедур.

1.3. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №183 комбинированного вида» Советского района г.Казани (далее – МБДОУ «Детский сад №183») обеспечивает проведение необходимых процедур, разработку и внедрение модели системы оценки качества, обеспечивает оценку, учет и дальнейшее использование полученных результатов.

1.4. Положение распространяется на деятельность сотрудников Консультационного центра, осуществляющих профессиональную деятельность в соответствии с трудовыми договорами, в том числе на специалистов, работающих по совместительству и по договорам гражданско-правового характера.

1.6. Оценка качества оказываемых в рамках Консультационного центра услуг осуществляется посредством:

- контроля количественных показателей оказанных услуг;
- сбора обратной связи получателей услуг с помощью анкет;
- контроля правильности и своевременности оформления отчетной документации;
- 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 используются:

- журнал учета проведенных консультаций- услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи семьям, воспитывающим детей возраста от 0 до 18 лет, в том числе детей с ОВЗ и оставшихся без попечения родителей;
- анкеты оценки качества получателей услуг;
- дополнительные соглашения, договоры гражданско-правового характера, личные дела специалистов.

1.8. Система внутреннего независимого аудита обеспечивается через привлечение к проведению оценочных процедур специалистов Консультационного центра, 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 Консультационного центра услуг:

- обеспечение контроля выполнения требований работниками Консультационного центра при проведении ими консультативных услуг семьям, воспитывающим детей дошкольного возраста, в том числе детей с ОВЗ и оставшихся без попечения родителей;
- 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».

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

- сформировать единое понимание критериев качества предоставляемых услуг согласно методическим рекомендациям по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи семьям, воспитывающим детей дошкольного возраста, в том числе детей с ОВЗ и оставшихся без попечения родителей в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование»;
- мониторинг качества, оказываемых в рамках Консультационного центра услуг;
- содействовать повышению качества, оказываемых в рамках Консультационного центра услуг и их доступности;
- выявление факторов, влияющих на качество предоставляемых услуг;
- содействие повышению квалификации специалистов Консультационного центра, определение направлений повышения квалификации педагогических работников в соответствии с Методическими рекомендациями по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи семьям, воспитывающим детей дошкольного возраста, в том числе детей с ОВЗ и оставшихся без попечения родителей, в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование».

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

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

III. РЕАЛИЗАЦИЯ ВНУТРЕННЕГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА, ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ

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

3.2. Реализация системы оценки качества, оказываемых в рамках Консультационного центра 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;

Подтверждение факта получения услуги;

Удовлетворенность консультацией.

3.2.2. Содержание процедуры контроля количественных показателей оказанных услуг осуществляется руководителем Консультационного центра на основании анализа отчетной

документации работников Консультационного центра и заносится в Протокол в форме количественных показателей.

3.2.3. Содержание процедуры контроля правильности и своевременности оформления отчетной документации сотрудниками Консультационного центра осуществляется руководителем Консультационного центра на основании анализа соблюдения работниками 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 наличия профильного образования и повышения квалификации у сотрудников Консультационного центра (не менее 80% сотрудников) осуществляется руководителем Консультационного центра через контроль предоставления удостоверений о повышении квалификации сотрудниками по программе «Навигация, консультирование родителей, воспитывающих детей с разными образовательными потребностями и оказание им информационно-методической помощи». Результат проверки заносится в Протокол в форме есть/нет.