

НРОО Инклюзивный центр семьи и детства  
«Умка»

УТВЕРЖДАЮ  
Председатель НРОО ИЦСиД  
«УМКА»



*Белоусова* Белоусова А.В.

УТВЕРЖДЕНО:  
Приказом № 4  
От 09.01.2024 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**О контроле качества услуг, оказываемых**  
**в рамках консультативной Службы**  
**НРОО Инклюзивный центр семьи и детства «Умка»**

Чкаловск 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 26.12.2023 № АБ-5370/07 «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. НРОО ИЦСИД «Умка» (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 педагогических 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.

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

1.9. 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.

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

- сформировать единое понимание критериев качества предоставляемых услуг согласно методических рекомендаций по оказанию услуг психологопедагогической, 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».

1.11. 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.

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

1.12. 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).

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

1.13.1. 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.

1.13.2. 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.

1.13.3. 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.

1.13.4. 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.

1.13.5. 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 разными образовательными потребностями и оказание им информационно-методической помощи». Результат проверки заносится в Протокол в форме есть/нет