



УТВЕРЖДАЮ:

Директор ЧДОУ «Ц «ДИВО»

И.Н. Демина/

УТВЕРЖДЕНО:

Приказом № Ц- 0102/24-5

от «01» февраля 2024 г.

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

### **о контроле качества услуг, оказываемых в консультационной Службе «ДИВО»**

**для родителей (законных представителей) детей от 0 до 18 лет, а также граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей**

2024 год

## **1. Общие положения.**

1.1. Настоящее Положение контроле качества оказываемых услуг в рамках консультационной Службы «ДИВО» для родителей (законных представителей) детей от 0 до 18 лет, а также граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей (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 образования и науки Нижегородской области от 10.02.2024 года № Сл-316-116084/24 «О методических рекомендациях по реализации мероприятия по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в рамках федерального проекта «Современная школа» в Нижегородской области».

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

1.4. ЧДОУ «Центр «ДИВО» (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 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»;
- договоры 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 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 Службы услуг:

- сформировать единое понимание критериев качества предоставляемых услуг согласно 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»;

- 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 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;
- Подтверждение факта получения услуги;
- 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 разными образовательными потребностями и оказание им информационно-методической помощи». Результат проверки заносится в Протокол в форме есть/нет.