

Положение о контроле качества услуг в Службе консультационной помощи «Про семью»

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение контроле качества услуг в Службе консультационной помощи «Про семью» (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 Министерства просвещения Российской Федерации по оказанию услуг 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» в 2024 году.

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

1.4. Муниципальное бюджетное учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения» (далее ЦПМСС) обеспечивает проведение необходимых процедур, обеспечивает оценку, учет и дальнейшее использование полученных результатов.

1.5. Положение распространяется на деятельность всех 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 через следующие процедуры:

- внутренний аудит качества оказанных услуг через опрос получателей услуг по контактному телефону, указанному в Журнале учета проведенных консультаций (не реже 1 раза в год);
- контроль качества удовлетворенности полученной услугой: анализ анкет удовлетворенности качеством получателей услуги, анализ отзывов на официальном сайте ЦПМСС (не реже 2 раз в год);
- контроль количественных показателей оказанных услуг (еженедельно);
- контроль правильности и своевременности оформления отчетной документации консультантами (не реже 2 раз в год);
- контроль правильности и своевременности направления электронных адресов получателей услуг для оценки качества проведенной консультации на портале «Растимдетей.рф» (не реже 1 раза в год) ;
- контроль наличия у консультантов курсов повышения квалификации по вопросам консультирования родителей (не реже 1 раза в год).

1.7. В качестве источников данных для оценки качества используются:

- журнал учета 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;
- отзывы на официальном сайте ЦПМСС;
- статистические данные портала «Растимдетей.рф»;
- информация о повышении уровня компетентности консультантов.

1.8. Система внутреннего 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. Цели оценки качества, оказываемых в рамках Службы услуг:

- обеспечение оказания услуг высокого качества в рамках реализации мероприятий федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образования».

2.2. Задачи оценки качества, оказываемых в рамках Службы услуг:

- осуществлять мониторинг качества и доступности услуг, оказываемых в рамках Службы;
- содействовать повышению уровня квалификации специалистов Службы.

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

- объективность, достоверность, полнота информации;
- открытость, прозрачность процедур оценки качества;
- соблюдение конфиденциальности при проведении процедур оценки качества оказываемых услуг.

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 июне и 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 аудита качества оказанных услуг осуществляется через опрос получателей услуг по контактному телефону, указанному в Журнале учета проведенных консультаций по следующим показателям (обзвон от 10% до 30% получателей услуг):

- 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:

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

- 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:

- выполняет требования по предоставлению адресов электронных почт получателей услуг;

- систематически присылает адреса электронных почт получателей услуг.

3.2.5. Содержание процедуры контроля наличия профильного образования и повышения квалификации у консультантов Службы (не менее 80% сотрудников) осуществляется руководителем Службы через контроль предоставления удостоверений о повышении квалификации. Результат проверки заносится в Протокол в форме есть/нет.