

**Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования
«Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи»**

**МБУ ДО «Центр психолого-педагогической,
медицинской и социальной помощи»**

МБУ ДО ППСМС-центр

г. Дзержинска Нижегородской области

ПРИНЯТО

решением Педагогического совета

МБУ ДО ППСМС-центр

«22» января 2024г.

Протокол № 2

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора

МБУ ДО ППСМС-центр

от «23» января 2024 № 19-п

Директор

И.Н.Лагунова



ПОЛОЖЕНИЕ

**о контроле качества услуг, оказываемых в рамках
Службы психолого-педагогической помощи семье**

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение контроле качества оказываемых услуг в рамках Службы психолого-педагогической помощи семье (далее СПППС) (далее – Положение) определяет цели, задачи, принципы системы оценки качества, оказываемых в рамках СПППС услуг, ее реализацию (мероприятия 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 оформлению локальных нормативных актов для организации работы 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 реализации мероприятия федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» в 2024 году в Нижегородской области Система оценки качества, оказываемых в рамках СПППС услуг представляет собой совокупность организационных структур, норм и правил, оценочных процедур.

1.3. МБУ ДО ППМС-центр (далее Центр) 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 всех педагогических работников СПППС, осуществляющих профессиональную деятельность в соответствии с трудовыми договорами, в том числе на педагогических работников, работающих по совместительству и по гражданско-правовым договорам.

1.5. Оценка качества оказываемых в рамках СПППС услуг осуществляется посредством:

- контроля количественных показателей оказанных услуг;
- контроля правильности и своевременности оформления отчетной документации;
- контроля правильности и своевременности направления социальным педагогом электронных адресов получателей услуг для оценки качества проведенной консультации на портале Растимдетей.рф. при условии организации данного вида работа на портале;
- контроля наличия профильного образования (не менее 80% сотрудников)
- контроля уровня образования консультантов, оказывающих услуги;
- контроль качества проводимых консультаций через анализ оценок удовлетворенности получателей услуг.

1.6. В качестве источников данных для оценки качества образования используются:

- Журнал учета 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
- Журнал учета диспетчерских консультаций СПППС;
- Личные дела педагогических работников.

1.8. Оценка качества оказываемых в рамках СПППС услуг осуществляется руководителем СПППС.

2. Основные цели, задачи и принципы системы оценки качества, оказываемых в рамках СПППС услуг

2.1. Целями системы оценки качества, оказываемых в рамках СПППС 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,

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

- сформировать единое понимание критериев качества предоставляемых услуг согласно Методическим рекомендациям по организации процесса оказания 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;
- мониторинг качества, оказываемых в рамках СПППС услуг;
- содействовать повышению качества, оказываемых в рамках СПППС услуг и их доступности;
- выявление факторов, влияющих на качество предоставляемых услуг;
- содействие повышению квалификации педагогических работников, определение направлений повышения квалификации педагогических работников в соответствии с Методическими рекомендациями по организации процесса оказания 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.

2.3. В основу системы оценки качества, оказываемых в рамках СПППС услуг, заложены следующие принципы:

- объективности, достоверности, полноты и системности информации;
- реалистичности требований, норм и показателей качества, оказываемых в рамках СПППС услуг;
- открытости, прозрачности процедур оценки;

- оптимальности использования источников первичных данных для определения показателей качества, оказываемых в рамках СППЭС услуг;
- инструментальности и технологичности используемых показателей;
- соблюдения конфиденциальности, морально-этических норм при проведении процедур оценки качества образования.

3. Реализация контроля качества, оказываемых в рамках СППЭС услуг

3.1. Мероприятия по реализации целей и задач оценки качества, оказываемых в рамках СППЭС услуг:

- Установочное методическое объединение, направленное на инструктаж консультантов, обсуждение требований, норм и показателей качества оказываемых услуг (Январь).

- Проведение ежемесячных методических объединений с обсуждением проблем и сложностей в проведении консультаций (ежемесячно в течении года).

- Проверка корректности заполнения отчетных форм (еженедельно).

- Анализ оценок удовлетворенности и отзывов получателей услуг (в течении года).

- Контроль наличия профильного образования (не менее 80% сотрудников) (в течении года) 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».

3.2. Реализация системы оценки качества, оказываемых в рамках СППЭС услуг осуществляется руководителем СППЭС и фиксируется в аналитической справке по итогам календарного года.

Прошнуровано, пронумеровано и
скреплено печатью

И. Симова) лист 2

Директор

МБУ ДО ЦПМС-центр

И.Н.Лагунова

