

Республика Карелия
Администрация Петрозаводского городского округа
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
Петрозаводского городского округа
«Детский сад комбинированного вида № 90 «Теремок»

ПРИНЯТО:
На общем собрании Учреждения
Протокол № 1

от 11.02.2020

УТВЕРЖДЕНО:
Заведующий МДОУ
«Детский № 90»
В.В. Барезкина М.В. Барезкина
Приказ № *11* от *11.02.2020* г.



**Положение
о внутренней системе оценки качества деятельности организации
и оказания социальных услуг**

I. Общие положения.

- 1.1. Положение внутренней системе оценки качества деятельности организации и оказания социальных услуг разработано на основе учредительных документов и локальных актов Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Петрозаводского городского округа «Детский сад комбинированного вида №90 «Теремок», предусматривающих ее наличие, в соответствии с нормативными правовыми документами Российской Федерации и Республик Карелия.
- 1.2. Настоящее положение устанавливает единые требования при проведении внутренней системы оценки качества (далее ВСОК) в организации является локальным актом.
- 1.3. Основными принципами функционирования и развития внутренней системы оценки качества являются:
 - открытость и публичность оценочных процедур, построенных на сочетании разнообразных методов оценки, для всех участников отношений;
 - доброжелательность, вежливость и доверие всех участников внутренней оценки качества;
 - компетентность и профессионализм участников отношений, обеспечивающих жизнеспособность внутренней системы оценки качества;
 - достоверность, полнота и доступность информации, используемой для проведения оценки;
 - системность, комплексность своевременность осуществления внутренней оценки качества;
 - ориентированность на учет всех видов результатов (компетентностных, личностных, профессиональных и т. д.);
 - объективность оценки и направленность ее на развитие жизненного потенциала получателей услуг, работников и организации.

1.6. Цель внутренней системы оценки качества: изучение и анализ состояния деятельности организации для принятия обоснованных и своевременных управленческих решений, направленных на повышение качества предоставления услуг и удовлетворенности ими участников отношений.

1.7. Основными критериями и показателями оценки качества являются федеральные критерии показатели, утвержденные ФЗ № 273 от 21.07.2014 г. и нормативным правовыми актами Министерства образования и науки Российской Федерации региональные критерии показатели, утверждаемые решением общественного совета при Министерстве образования Республики Карелия и критерии и показатели качества, утвержденные локальным актом организации.

II . Основные направления внутренней системы оценки качества деятельности организации и оказания социальных услуг.

2.1. *Организационно-управленческое направление* – **создание условий** для раскрытия и развития потенциала участников образовательных отношений **в достижении качества осуществляемой деятельности:**

- координация деятельности всех субъектов внутренне системы оценки качества;
- повышение и/или формирование социальных, профессиональных и экспертных компетенций участников отношений: работников, получателей услуг и членов и семей, партнеров, способны участвовать в оценке качества;
- определение функциональных ролей и распределение ответственности в управлении, организации, сопровождении и обеспечении эффективности внутренней системы оценки качества;
- разработка единой информационно-технологической платформы внутренне системы оценки качества организации;
- стандартизация форматов собираемой информации и разработка технологии е использования;
- внесение корректив в нормативно-правовую и информационную методическую основу деятельности организации с целью отражения в ней критериев, принципов, содержания, обеспечения качества деятельности и оказание услуг;
- создание программы развития организации и планов согласованных действий по результатам внутренней и внешней оценки качества;
- информирование всех участников образовательных отношений о функционировании и развитии внутренней системы оценки качества, результатах оценивания и перспективах развития организации и услуг.

2.2. *Нормативно-правовое направление* - **создание и утверждение локальных актов** по сопровождению внутренней системы оценки качества:

- Положение о внутренней системе оценки качества;
- Положение о проведении самообследования организации;
- Программа оценки качества достижений участников образовательных отношений: получателей услуг, членов их семей и работников организации;

- Программа мониторинга удовлетворенности участников отношений в образовании: получателей услуг, работников и партнеров качеством условий, процессов и результатов деятельности и оказания услуг;
- Приказы о проведении процедур самообследования, определение ответственных за их обеспечение и утверждения отчетов о самообследовании;
- Приказы об утверждении планов осуществления деятельности по результатам внутренней оценки качества;
- Приказы об участии во внешней оценке качества, в том числе независимой оценки качества;
- Приказы об утверждении Планов осуществления деятельности по результатам внешней оценки качества.

2.3. Информационно-методическое направление – создание программ, методик и инструментария по проведению внутренней оценки качества:

- Программа самообследования качества условий, процессов и результатов деятельности организации и оказания социальных услуг;
- Программа оценки качества достижений участников образовательных отношений: получателей услуг, членов их семей и работников организации;
- Программа оценки удовлетворенности качеством условий, процессов результатов деятельности организации и оказания услуг их получателями;
- Программа оценки удовлетворенности качеством условий, процессов результатов деятельности организации и оказания услуг членами семей (законных представителей) получателей;
- Программа оценки удовлетворенности качеством условий, процессов результатов деятельности организации и оказания услуг работниками организации;
- Программа оценки удовлетворенности качеством условий, процессов результатов деятельности организации и оказания услуг партнерами организации;
- Программа оценки удовлетворенности качеством условий, процессов результатов деятельности организации и оказания услуг, членов их семей и работников организации.

2.4. Аналитическое направление – анализ полученных результатов, сопоставление их с нормативными показателями, обобщение итогов оценки, формулирование выводов и выявление точек роста потенциала организации, работников и получателей услуг и подготовка отчетов:

- о результатах мониторинга выявления удовлетворенности качеством условий, процессов и результатов деятельности организации и оказания социальных услуг участниками отношений: получателями услуг, работниками и партнерами;
- о деятельности структурных подразделений за определенный промежуток времени;
- финансовый отчет;
- о выполнении государственных и муниципальных заданий;

- о деятельности комиссии по итогам внутренней проверки качества состояния системы;
- о самообследовании качества деятельности организации (с приложениями).

III . Технологии, методы и формы осуществления внутренней оценки качества деятельности организации и оказания социальных услуг.

3.1. Технологии осуществления:

- технологии управления внутренней системой оценки качества, обеспечивающие координацию всех субъектов оценки, методологическое единство подходов, методов, инструментария, доступность для получения услуг и членов (законных представителей) их семей, работников и партнеров, возможности участия в процедурах оценки качества;
- технологии сотрудничества, направленные на выстраивание отношений доверия, уважения и взаимной ответственности между участниками отношений и способствующие достижению запланированных целей, задач и результатов наилучшим образом;
- технологии осознанности, в процессе которых человек научается видеть образ явления целиком, умело распознавать предназначение и миссию себя и организации, в которой он (она) осуществляет профессиональную деятельность или получает услугу, и быть ответственным за качество жизни в социуме.

3.2. Методы осуществления:

- изучение нормативных правовых документов и общедоступной информации, представленных организацией, в том числе размещенных в интернет-источниках;
- выборочное статическое наблюдение;
- системный и статические анализы;
- анкетирование, интервьюирование, проведение фокус-групп;
- мониторинговые исследования;
- информационно-коммуникационная поддержка, в том числе с использованием дистанционных технологий;
- методы самоанализа, самооценки и самоконтроля;
- методы осознанности, в процессе которых человек использует осознанность, как механизм грамотного управления мыслями, словами, поступками, взаимодействием;
- научно-методическое и экспертное консультирование.

3.3. Формы осуществления:

- коллективные встречи органов управления по планированию, реализации и подведению итогов внутренней оценки качества;
- научно-методические советы, семинары, сессии, обеспечивающие системный комплексный подход к осуществлению оценки;

- самообследование качества деятельности организации, оказания социальных услуг и достижений участников отношений;
- индивидуальные и групповые опросы, собеседования и исследования уровня удовлетворенности качеством;
- профессиональные и экспертные оценки, в том числе независимая оценка качества.
- внутренний и внешний контроль результативности, эффективности и качества внутренней системы оценки качества деятельности организации и оказания социальных услуг.

IV. Основные компетенции, необходимые для осуществления внутренней оценки качества деятельности организации и оказания социальных услуг.

Участниками осуществления внутренней оценки качества деятельности организации и оказания социальных услуг являются органы управления, работники, получатели услуг, учредители и партнеры организации.

Компетенции органов управления:

1. Создание, утверждение и своевременная корректировка локальных актов, способствующие повышению качества деятельности организации и оказания услуг в соответствии с критериями качества.
2. Принятие решений, направленных на развитие системы оценки качества деятельности организации и оказания услуг.
3. Координация деятельности организации по включению всех участников образовательных отношений во внутреннюю систему оценки качества.

Компетенции работников:

1. Осуществление профессиональной деятельности на принципах доброжелательности, вежливости, компетентности как основных критериев качества оказания услуг.
2. Проведение самооценки качества универсальных, управленческих навыков и навыков предоставления услуг и их постоянное самосовершенствование.
3. Участие в оценке качества деятельности организации и оказания услуг.

Компетенции получателей услуг:

1. Проявление готовности развивать жизненный потенциал в рамках участия в деятельности организации и /или получения качественной услуги.
2. Умение ответственно оценивать уровень удовлетворенности качеством оказания услуг и различных аспектов.
3. Участие в оценке качества деятельности организации и оказания услуг.

Компетенции учредителей и партнеров организации:

1. Проявление готовности участвовать в развитии потенциала качества деятельности организации и оказания социальных услуг.

2. Умение ответственно оценивать уровень востребованности организации на различных уровнях осуществления деятельности.
3. Участие в оценке качества деятельности организации и оказания социальных услуг.

V. Алгоритм основных организационно-управленческих действий, обеспечивающие эффективность внутренней системы оценки качества деятельности организации и оказания социальных услуг.

1. Изучение и использование нормативных правовых документов Российской Федерации и Республики Карелия, регламентирующих и регулирующих проведение внутренней и /или независимой оценки качества.
2. Изучение и использование научно-методической базы Российской Федерации и Республики Карелия, обеспечивающих создание, функционирование и развитие внутренней системы оценки качества, в том числе инструментальных программ, содержащих технологии, формы и методы оценки качества с учетом специфики деятельности организации, особенностей получателей услуг и необходимости включения всех участников образовательных отношений в ее осуществление.
3. Создание системы методического и информационно-коммуникационного сопровождения внутренней системы оценки качества организации.
4. Повышение квалификации руководителей, работников организации, членов органов управления по осуществлению внутренней оценки качества и участию в независимой оценке качества.
5. Создание творческого коллектива/ экспертной комиссии/ рабочей группы/ структурного подразделения и т. д. из числа участников отношений, включая получателей услуг, по развитию внутренней системы оценки качества.
6. Корректировка и принятие локальных актов организации о внутренней системе оценки качества, самообследовании, внутреннем контроле, участии в независимой оценке качества и др.
7. Организация и проведение обучения участников образовательных отношений из числа получателей услуг и членов их семей в оценке удовлетворенности качеством деятельности организации и развитием индивидуального жизненного потенциала.
8. Проведение процедур оценки качества деятельности организации с использованием технологий, форм и методов оценивания в соответствии с принятой программой (планом) внутренней оценки качества.
9. Проведение совместно с получателями услуг и организациями-партнерами самообследования организации.
10. Подготовка отчета о самообследовании представлением его информационно-телекоммуникационной системе Интернет.
11. Корректировка, создание и утверждение планов действий организации по результатам внутренней оценки качества.

12. Создание условий для осуществления независимой оценки качества деятельности организации и оказания социальных услуг, в том числе с участием получателей услуг и партнерских организаций.