

Утверждаю:
Директор Автономной некоммерческой
организации дополнительного образования
«Школа классического семейного образования
«МартСкул» (МартШкола)»
Директор: _____/Артемова М.М.
Приказ № ____ от « ____ » июня 2024 г.

Руководство по качеству
Автономной некоммерческой организации дополнительного образования
«Школа классического семейного образования
«МартСкул» (МартШкола)»

На основании законодательства Российской Федерации и Краснодарского края:

- Федерального закона Российской Федерации от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»,
- Федерального закона Российской Федерации от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»,
- Федерального закона Российской Федерации от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»,
- Закона Краснодарского края от 5 ноября 2014 г. № 3051-КЗ «О социальном обслуживании населения на территории Краснодарского края»,
- Закона Краснодарского края от 26 декабря 2014 г. № 3087-КЗ «Об утверждении Перечня социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг на территории Краснодарского края»,
- приказа министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 30 декабря 2014 г. № 1100 «О порядке утверждения тарифов на социальные услуги на основании подушевых нормативов финансирования социальных услуг»,
- приказа министерства труда и социального развития Краснодарского края от 18.10.2023 г. № 1783 «О внесении изменений в приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 31 декабря 2015 г. № 1558 «Об утверждении тарифов на социальные услуги, предоставляемые поставщикам социальных услуг Краснодарского края, осуществляющими социальное обслуживание в стационарной и полустационарной формах, на основании подушевых нормативов»,
- ГОСТ Р 58264-2018 Реабилитация инвалидов. Услуги реабилитационных центров для детей и подростков с ограниченными возможностями,
- ГОСТ Р 58259-2018 Оценка эффективности системы реабилитации инвалидов и абилитации детей-инвалидов,
- ГОСТ Р 50646 - 94 Услуги населению. Термины и определения.
- ГОСТ Р ИСО 9004 2010 Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества.
- ГОСТ Р 52497 — 2020 Социальное обслуживание населения. Система обеспечения качества учреждений социального обслуживания.
- ГОСТ Р ИСО 9 0 0 1 - 2015 Системы менеджмента качества. Требования.
- ГОСТ Р ИСО 9 0 0 0 - 2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
- ГОСТ Р 52143 - 2013 Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг.
- ГОСТ Р 50691 - 2013 Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг.
- ГОСТ Р 52142-2013 Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг.

Общие положения

В приказе Автономной некоммерческой организации дополнительного образования «Школа классического семейного образования «МартСкул» (МартШкола») (далее по тексту – Учреждение) о назначении ответственного и создании комиссии по контролю качества предоставления социальных услуг определены основные направления и содержание контроля качества (внутреннего аудита) по реализации комплексного подхода в организации системы реабилитации детей-инвалидов в Учреждении, а именно:

- качество организационных, мотивационных, кадровых, методических, материальных, информационных факторов (условий);
- качество реабилитационного процесса;
- качество предоставляемых социальных услуг.

Система контроля качества предоставления социальных услуг учреждения включает:

- организационную структуру;
- перечень социальных услуг;
- план-график фронтального контроля;
- приказ о создании комиссии по контролю качества;
- руководство по качеству;
- аналитические справки по результатам внутреннего аудита;
- план устранения недостатков в работе Учреждения;
- отчет по устранению недостатков в работе Учреждения.

Основные понятия:

Качество социальной услуги – совокупность свойств социальной услуги, определяющая ее возможность и способность удовлетворить потребности клиента социальной службы и осуществить его социальную реабилитацию или социальную адаптацию.

Контроль качества услуги – совокупность операций, включающая проведение измерений, испытаний, оценки одной или нескольких характеристик услуги и сравнения полученных результатов с установленными требованиями.

Миссия учреждения: предоставление качественных социальных услуг и детям-инвалидам, признанным нуждающимися в полустационарной форме социального обслуживания, путем оказания им необходимых социальных услуг с учетом индивидуальной потребности.

Цель деятельности Учреждения является обеспечение реализации прав, признанных нуждающимися в социальном обслуживании в соответствии с законодательством Российской Федерации и Краснодарском крае.

Политика Учреждения в области качества:

Цели Учреждения в области качества:

- обеспечение постоянного удовлетворения клиентов предоставляемыми услугами,
- повышение качества услуг и эффективности (результативности) их предоставления,
- принятие профилактических мер по предупреждению или урегулированию претензий и жалоб клиентов.

Задачи Учреждения в области качества:

1. Осуществление контроля факторов (условий), контроля эффективности процессов, влияющих на качество предоставляемых услуг.
2. Осуществление контроля качества реабилитационного процесса.
3. Осуществление контроля качества предоставляемых услуг.
4. Выявление, сокращение, устранение, предупреждение дефектов факторов (условий), процессов, влияющих на качество предоставления социально-реабилитационных услуг для детей-инвалидов, признанных нуждающимися в социальном обслуживании.

Принципы деятельности системы контроля качества Учреждения:

1. Принцип ориентации деятельности Учреждения на клиента.
2. Принцип опоры в деятельности Учреждения на лидеров, способных брать на себя ответственность, видеть будущее и вести за собой других.
3. Принцип доверия и делегирования необходимых полномочий сотрудникам Учреждения, способствующий увеличению их ответственности, ведущей за собой непрерывное улучшение качества оказываемых услуг.

4. Принцип процессного подхода в управлении, приводящий к получению устойчивых и прогнозируемых результатов.
5. Принцип системного подхода в управлении, способствующий повышению результативности и эффективности деятельности Учреждения через определение, понимание и руководство системой взаимосвязанных процессов.
6. Принцип непрерывного улучшения качества услуг, предполагающий адаптацию к меняющимся внешним условиям, а также улучшения деятельности Учреждения путем повышения уровня образованности, мотивированности работников, обеспечения готовности осваивать новые технологии социальной реабилитации детей-инвалидов.
7. Принцип принятия управленческого решения на основе анализа фактов, способствующий готовности изменять решения в пользу улучшения качества услуг.
8. Принцип выстраивания взаимовыгодных отношений с субъектами межведомственного взаимодействия, дающий возможность гибко и согласованно влиять на улучшение качества услуг.

Критерии качества и оценка

результатов предоставления полустационарного социального обслуживания

1. Основными факторами, определяющими качество услуг, предоставляемых получателям социальных услуг в форме полустационарного социального обслуживания, являются:

- адресность предоставления социальных услуг;
- достаточность финансовых, организационных, мотивационных, материально-технических, кадровых, методических и информационных ресурсов у Учреждения как поставщика социальных услуг;
- качество социально-реабилитационного процесса.

2. При оценке качества социальной услуги, предоставляемой в форме полустационарного социального обслуживания, используют следующие критерии:

- полнота предоставления социальной услуги в соответствии с требованиями нормативных правовых актов Российской Федерации и Краснодарского края, в том числе исходя из объема предоставляемых социальных услуг, сроков предоставления социальных услуг, иных критериев, позволяющих оценить полноту предоставления социальных услуг;
- своевременность предоставления социальной услуги, в том числе исходя из степени нуждаемости получателя социальных услуг;
- результативность (эффективность) предоставления социальной услуги (улучшение жизнедеятельности получателя социальных услуг и (или) расширение его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности).

3. Качество социальных услуг, предоставляемых в форме полустационарного социального обслуживания, по видам социальных услуг должно оцениваться совокупно, исходя в том числе, из объема предоставляемых социальных услуг, сроков предоставления социальных услуг и таких критериев как полнота, своевременность, результативность предоставления социальной услуги, позволяющих оценить качество социальных услуг.

4. Качество реабилитационного процесса должно оцениваться также совокупно, исходя из объема предоставляемых социальных услуг, сроков предоставления социальных услуг и таких критериев как полнота, результативность содержания и технологий предоставления социальной услуги, позволяющих оценить качество социальных услуг.

Методика оценки качества (оценочные листы, включающие критерии, показатели, коэффициенты эффективности)

1. Осуществление контроля факторов (условий), контроля эффективности процессов, влияющих на качество предоставляемых услуг:

- Оценочный лист «Информация об основных факторах, условиях влияющих на качество социальных услуг».

2. Осуществление контроля качества реабилитационного процесса:

- Оценочный лист работы специалиста, осуществляющего реабилитационные мероприятия (воспитателя, психолога, логопеда, педагогов, дефектолога).
- Оценочный лист педагогического направления по работе с РАС ОВЗ.
- Оценочный лист социально-реабилитационного занятия.
- Оценочный лист социально-реабилитационного мероприятия.

3. Осуществление контроля качества предоставляемых услуг:

- Оценочный лист «Контроль качества предоставления социальных услуг (полнота предоставления)».
- Оценочный лист «Контроль качества предоставления социальных услуг (своевременность предоставления)».
- Бланк интервью получателя государственной услуги при личном опросе детей-инвалидов (адресность, результативность).

Содержание деятельности по осуществлению контроля качества

1. Контроль состояния основных факторов (условий), влияющих на качество социальных услуг (наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение, условия размещения Учреждения, укомплектованность Учреждения специалистами и их квалификация, оснащение Учреждения, состояние информации об Учреждении, правила и порядок предоставления услуг клиентам Учреждения и др.).
2. Контроль работы отделений и сотрудников Учреждения в соответствии с положениями и должностными инструкциями, ориентированными на клиента (выявление и регистрация претензий, жалоб, рекламаций со стороны клиентов). Проведение мероприятий, направленных на их устранение.
3. Делегирование полномочий контроля качества оказания социально-реабилитационных услуг, в том числе сотрудникам педагогического направления Учреждения для организации взаимоконтроля (закрепление приказами по учреждению ответственных за контроль качества оказания услуг).
4. Осуществление контроля качества:
 - а) процессов управления (анализ, планирование, организация, контроль, обеспечение доступности общих ресурсов);
 - б) социально-реабилитационного процесса (обеспечение оказания социально-реабилитационных услуг);
 - в) процессов управления ресурсами (кадровыми, методическими, мотивационными, материально-техническими, информационными);
 - г) процессов измерения и коррекции деятельности Учреждения (диагностика, мониторинг).
5. Контроль состояния методической работы Учреждения (повышение квалификации, выявление и распространение передового социально-реабилитационного опыта, внедрение современных технологий социальной реабилитации, аттестация сотрудников).
6. Выстраивание межведомственного взаимодействия субъектов профилактики, способствующего улучшению качества оказываемых услуг.
7. Использование результатов мониторинга качества оказания услуг для принятия управленческого решения.
8. Контроль факторов (условий), контроля эффективности процессов, влияющих на качество предоставляемых услуг осуществляется с периодичностью 1 раз в 3 года.
9. Контроль качества реабилитационного процесса организуется 2 раза в год.
10. Контроль качества предоставляемых услуг осуществляется 1 раз в год.

**Автономная некоммерческая организация дополнительного образования
«Школа классического семейного образования
«МартСкул» (МартШкола)»**

**Приказ
о назначении ответственного и создании комиссии по контролю качества**

« ____ » _____ 2024 г.

№ _____

На основании законодательства Российской Федерации и Краснодарского края и с учетом Руководства по качеству Автономной некоммерческой организации дополнительного образования «Школа классического семейного образования «МартСкул» (МартШкола)» приказываю:

1. Назначить ответственного по контролю качества Артемову М.М., директора
2. Создать комиссию по контролю качества в составе:
Артемова М.М., директор – председатель комиссии,
Запорожчук У.С., руководитель ПН по работе с детьми РАС ОВЗ – член комиссии,
Сухатская Н.Г., методист – член комиссии
3. Утвердить «Руководство по качеству Автономной некоммерческой организации дополнительного образования «Школа классического семейного образования «МартСкул» (МартШкола)»» (приложение №1)
4. Утвердить План контроля качества на 2024 г. (приложение №2)
5. Утвердить Организационную структуру системы контроля качества (приложение №3)
6. Утвердить оценочные листы (приложение №4)
7. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Запорожчук У.С., руководителя ПН по работе с детьми РАС ОВЗ.

Основание: 1. Руководство по качеству Автономной некоммерческой организации дополнительного образования «Школа классического семейного образования «МартСкул» (МартШкола)»

2. План контроля качества на 2024 г.

Директор:

Артемова М.М.

Утверждаю:
 Директор Автономной некоммерческой
 организации дополнительного образования
 «Школа классического семейного образования
 «МартСкул» (МартШкола)»
 Директор: _____ /Артемова М.М.
 Приказ № ____ от «___» июня 2024 г.

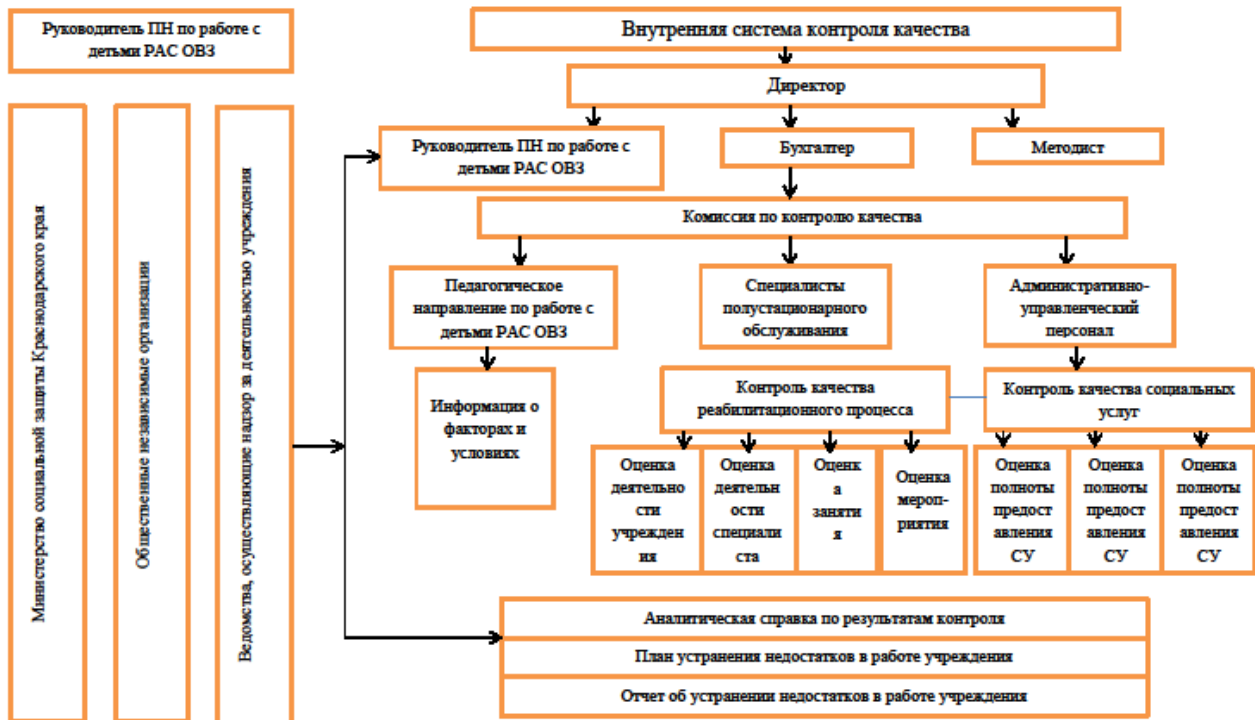
ПЛАН КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА на 2024 год

№ п/п	Направления контроля	Формы контроля	Объект и содержание контроля	Цель проверки	Методы контроля	Сроки контроля	Ответственный	Где подводятся итоги контроля
1	Информация факторах (условиях) реализации реабилитационного процесса	фронтальный	Документы, в соответствии с которыми функционирует Учреждение	Определить наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение	Изучение и анализ документов Учреждения (оценочный лист)	февраль	директор	Аналитическая справка
2	Оценка качества реабилитационного процесса	фронтальный	Документы, в соответствии с которыми функционирует ПН по работе с детьми РАС ОВЗ	Определить качество деятельности ПН по работе с детьми РАС ОВЗ, специалистов Учреждения	Изучение и анализ документов ПН по работе с детьми РАС ОВЗ (оценочный лист)	февраль май август ноябрь	директор	Аналитическая справка
3	Оценка качества реабилитационного процесса	фронтальный	Документы, в соответствии с которыми работают специалисты	Определить качество деятельности специалистов	Изучение и анализ документов, организующих деятельность специалистов (оценочный лист)	февраль май август ноябрь	Руководитель ПН по работе с детьми РАС ОВЗ	Аналитическая справка
4	Оценка качества реабилитационного процесса	фронтальный	Оценка занятий	Определить качество проводимых занятий (оценочный лист)	Посещение и анализ занятий	февраль май август ноябрь	методист	Аналитическая справка
5	Оценка качества реабилитационного процесса	фронтальный	Оценка мероприятий	Определить качество проводимых мероприятий	Посещение и анализ мероприятий	февраль май август	методист	Аналитическая справка

	ного процесса			мероприятий (оценочный лист)	мероприятий	ноябрь		
6	Оценка качества предоставления социальных услуг	фронтальный	Документы, в соответствии с которыми функционирует Учреждение	Определить полноту предоставления социальных услуг (оценочный лист)	Изучение и анализ документов Учреждения по социальным услугам (оценочный лист)	Ноябрь	Руководитель ПН по работе с детьми РАС ОВЗ	Аналитическая справка
7	Оценка качества предоставления социальных услуг	фронтальный	Документы, в соответствии с которыми функционирует Учреждение	Определить своевременность предоставления социальных услуг (оценочный лист)	Изучение и анализ документов Учреждения по социальным услугам (оценочный лист)	Ноябрь	Руководитель ПН по работе с детьми РАС ОВЗ	Аналитическая справка
8	Оценка качества предоставления социальных услуг	фронтальный	Бланки интервью получателей государственных услуг при личном опросе	Определить результативность предоставления социальных услуг (оценочный лист)	Изучение и анализ ноябрь бланков интервью получателей государственных услуг при личном опросе	ноябрь	Руководитель ПН по работе с детьми РАС ОВЗ	Аналитическая справка

Утверждаю:
Директор Автономной некоммерческой
организации дополнительного образования
«Школа классического семейного образования
«МартСкул» (МартШкола)»
Директор: _____/Артемова М.М.
Приказ № ____ от «___» июня 2024 г.

Организационная структура системы контроля качества



Оценочные листы, включающие критерии, показатели, коэффициенты
качества

Внутренний аудит: Информация об основных факторах, условиях
влияющих на качество социальных услуг

№ п/п	Вопросы контроля	Нормативные показатели (имеется / не имеется, Приказ от ___№___)
Наличие организационных условий (наличие и состояние документов, в соответствии с которым функционирует учреждение)		
1.	Устав Учреждения	
2.	Лицензия на осуществление образовательной деятельности, бессрочная	
3.	Положение о педагогическом направлении полустационарного обслуживания	
4.	Административный регламент предоставления государственной услуги	
5.	Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг	
6.	Положение о защите персональных данных сотрудников и получателей социальных услуг	
7.	Порядок расследования несчастных случаев с получателями социальных услуг во время пребывания в организации дополнительного образования	
9.	Наличие утвержденного локального акта о психолого-медико-педагогическом консилиуме	
10.	Наличие договоров на оказание социальных услуг детям с ОВЗ	
11.	Наличие документов, подтверждающих согласие родителей (законных представителей) на оказание психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи детям	
12.	Положение о порядке предоставления платных социальных услуг и дополнительных платных услугах	
13.	Положение о порядке ведения личных дел клиентов	
14.	Положение о комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений	
15.	Об утверждении состава комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений	
16.	Кодекс профессиональной этики педагогических работников	
17.	Положение о дополнительной образовательной (общеразвивающей) программе	
18.	Дополнительная общеобразовательная (общеразвивающая) программа «Комплексная специализированная помощь детям с ограниченными возможностями здоровья»	
19.	Дополнительная общеобразовательная (коррекционно-развивающая) программа «Первые ступеньки»	
20.	Положение о проведении контроля освоения дополнительных общеобразовательных (общеразвивающих) программ обучающимися	
21.	Порядок приёма, перевода и отчисления обучающихся	

22.	Положение о порядке обучения по индивидуальному учебному плану	
23.	Положение о количестве обучающихся в объединении, их возрастных категориях, продолжительности учебных занятий	
24.	Положение о режиме занятий и количестве обучающихся по дополнительным общеобразовательным (общеразвивающим) программам	
25.	Положение о формах аудиторных занятий, а также о формах, порядке и периодичности проведения промежуточной аттестации обучающихся	
26.	Положение о порядке пользования учебниками и учебными пособиями обучающимися	
Наличие мотивационных условий		
1.	Порядок реализации прав педагогов на бесплатное пользование образовательными, методическими и научными услугами	
2.	Правила доступа педагогических работников к информационно-коммуникационным сетям и базам данных, учебным и методическим материалам, материально-техническим средствам обеспечения образовательной деятельности	
Наличие кадровых условий (укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация)		
1.	Укомплектованность учреждения специалистами в соответствии со штатным расписанием: план ____, факт ____, ____% укомплектованности учреждения специалистами	
2.	Образование специалистов учреждения: высшее __чел., средне-специальное __чел., среднее __чел.	
3.	План повышения квалификации специалистов учреждения (утвержден от _____ г.)	
4.	Повышение квалификации специалистов за последние 5 лет: план _____чел., факт _____чел. (в том числе участие в курсах повышения квалификации - __чел., курсах переподготовки - __чел., другое - _____чел.), _____% специалистов, повысивших квалификацию	
5.	Должностные инструкции: план _____, факт _____	
6.	Аттестация специалистов в установленном порядке в аттестационных комиссиях: Министерства образования _____чел., учреждения __чел., иные чел.	
7.	Положение об аттестационной комиссии учреждения (утверждено от _____)	
8.	Количество в учреждении письменных отзывов на работу специалистов за предыдущий год работы _____, из них: жалоб _____, благодарностей _____	
9.	Количество жалоб, поступивших в вышестоящие органы и организации на деятельность учреждения за предыдущий год работы _____	
10.	Количество замечаний, выговоров у работников учреждения (в соответствии с приказами по учреждению) за предыдущий год работы _____	
11.	Положение о порядке ведения личных дел сотрудников	
12.	Количество личных дел специалистов учреждения _____	

Наличие методических условий		
1.	Структура Учреждения	
2.	Положение о педагогическом совете	
Наличие материальных условий (условия размещения учреждения)		
1.	Соответствие размеров и состояния зданий и помещений санитарно-гигиеническим нормам и правилам, требованиям противопожарной безопасности по результатам проверок Росздравнадзора, Роспотребнадзора, Госпожнадзора (<i>указать проверяющий орган, дату проведения последней проверки, основные нарушения, дату утверждения плана по устранению нарушений, дату отчета об устранении нарушений</i>) 1. _____ 2. _____	
2.	Полнота обеспечения учреждения всеми видами коммунально-бытового обслуживания, оснащение телефонной связью (<i>указать перечень договоров (дополнительных соглашений), №, дату заключения, период действия</i>) 1. _____ 2. _____	
3.	Создание необходимых условий для пребывания в нем клиентов, обслуживающего персонала, а также предоставления социальных услуг (<i>перечень кабинетов с указанием площади</i>) 1. _____ 2. _____ 3. _____	
Специальное и техническое оснащение учреждения:		
1.	мебель (для учебных комнат, игровых, санитарно-гигиенических и др.): дата осуществления последнего контроля за состоянием _____	
2.	компьютеры, принтеры, теле-, аудио-, видео-, мультимедийное оборудование: дата осуществления последнего контроля за состоянием _____	
3.	медицинское оборудование: дата выдачи заключения об исправном и работоспособном состоянии _____ (логопедические инструменты, градусники и т.п.)	
4.	спортивное оборудование: дата осуществления последнего контроля за состоянием оборудования _____	
5.	специальное техническое оснащение в соответствии с ГОСТ потребность _____ шт., наличие _____ шт.	
Состояние информации об учреждении, правила и порядок предоставления услуг клиентам		
1.	Информация об учреждении содержит: наименование учреждения местонахождение учреждения перечень основных услуг, предоставляемых учреждением	
2.	Информация об услугах содержит: характеристика социальной услуги область ее предоставления (целевая группа) затраты времени на ее предоставление порядок (правила, условия) предоставления социальной услуги указание на государственные стандарты социального обслуживания, требованиям которых должна соответствовать	

	услуга возможность влияния клиентов на качество услуги возможность получения оценки качества услуги со стороны клиентов установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями клиентов гарантийные обязательства учреждения – исполнителя услуг адекватные и легкодоступные средства для эффективного общения персонала с клиентами учреждения	
3.	Количество услуг, предоставляемых учреждением _____	
4.	Количество услуг, информация о которых соответствует всем критериям п.5б _____	
5.	Сайт учреждения: _____	
Наличие собственной и внешней системы контроля за деятельностью учреждения		
1.	Руководство по качеству (утверждено от _____)	
2.	Приказ о назначении ответственных лиц за осуществление контроля качества предоставляемых клиентам социальных услуг (от _____ № _____)	
3.	План-график проверок контроля качества предоставляемых услуг (утвержден от _____)	
4.	Отчет о состоянии системы качества в учреждении (от _____)	
5.	План мероприятий по улучшению качества предоставляемых услуг (утвержден от _____)	
6.	Иные документы (указать в соответствии с руководством по качеству) 1. Организационная структура системы контроля качества	

100 – 80 % положительных ответов – высокий уровень эффективности создания организационных, мотивационных, кадровых, методических, материальных, информационных условий оказания реабилитационных/абилитационных услуг.

79 – 50 % – средний уровень эффективности создания организационных, мотивационных, кадровых, методических, материальных, информационных условий оказания реабилитационных/абилитационных услуг.

49 % и ниже – низкий уровень эффективности создания организационных, мотивационных, кадровых, методических, материальных, информационных условий оказания реабилитационных/абилитационных услуг.

Выводы: _____

Рекомендации:

1. _____
2. _____

Комиссия:

	воспитательной работы и расписанию										
4.	Соответствие содержания и оснащённости мероприятия цели и задачам										
5.	Соответствие формы организации мероприятия цели и задачам										
6.	Соответствие формы организации деятельности участников мероприятия цели, задачам, содержанию										
7.	Степень вовлечённости участников мероприятия (детей)										
8.	Степень вовлечённости участников мероприятия (родителей)										
9.	Сохранность имущества										
10.	Соблюдение требований СанПин энергосбережения										

Оценочная шкала:(1-3) – недопустимый; (4-5) – критический; (6-8) – допустимый; (9-10) – оптимальный

Результат: _____

Рекомендации: _____

Ознакомлен (а):

3.5.3. Оценка качества социальных услуг

3.5.3.1. Бланк интервью получателя государственной услуги (семья ребенка с инвалидностью) при личном опросе (адресность, результативность)

Здравствуйте!

Ваш ребенок получил государственную (ые) услугу (услуги)

1. _____

2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____

в Автономной некоммерческой организации дополнительного образования «Школа классического семейного образования «МартСкул» (МартШкола»)

Мы проводим опрос о качестве оказания услуг.

По каждому вопросу необходимо поставить оценку по пятибалльной шкале от 1 до 5, где 1 – низшая оценка (полностью не удовлетворен (на), 5 – высшая оценка (полностью удовлетворен (на)).

1. Из каких источников Вы узнали о существовании учреждения? (нужное подчеркнуть)

01. радио 04. сеть Интернет
02. газеты 05. другое (укажите)
03. телевидение

2. Оцените степень удаленности и месторасположения учреждения ____.

3. Оцените степень Вашей удовлетворенности общим временем, потребовавшимся для получения государственной услуги ____.

4. Оцените степень Вашей удовлетворенности временем ожидания в очередях при получении государственной услуги ____.

5. Оцените степень Вашей удовлетворенностью вежливостью и компетентностью сотрудников, с которыми Вы взаимодействовали ____.

6. Оцените комфортность помещения, в котором Вам была предоставлена государственная услуга ____.

7. Оцените доступность информации о порядке предоставления государственной услуги ____.

8. Произошли ли у Вашего ребенка какие-то позитивные изменения после получения государственной услуги в учреждении? (нужное подчеркнуть)

01. да 04. нет
02. скорее да, чем нет 05. затрудняюсь ответить
03. скорее нет, чем да

9. Планируете ли Вы в дальнейшем пользоваться услугами нашего учреждения? (нужное подчеркнуть)

01. да 04. нет
02. скорее да, чем нет 05. затрудняюсь ответить
03. скорее нет, чем да

10. Сколько Вам лет? (нужное подчеркнуть)

- до 17 лет 18-30 31-40 41- 50 51-60 старше 60 лет
- 01 02 03 04 05 06

11. Ваш пол (нужное подчеркнуть)

- мужской женский
- 01 02

12. Ваше образование (нужное подчеркнуть)

01. начальное
02. неполное среднее
03. общее среднее
04. среднее специальное
05. неполное высшее
06. высшее
07. два высших образования
08. ученая степень

13. К какой социальной группе Вы относитесь? (нужное подчеркнуть)

01. студенты и другие учащиеся
02. рабочие предприятий и всех форм собственности
03. государственные служащие
04. работники силовых структур

- 05. руководители предприятий всех форм собственности
- 06. предприниматели
- 07. работники бюджетных организаций (учителя, врачи, работники культуры, науки, преподаватели, ...)
- 08. пенсионеры
- 09. безработные
- 10. прочие

14. Ваше семейное положение (нужное подчеркнуть)

- 01. холост/не замужем
- 02. женат/замужем
- 03. состою в официально не зарегистрированном браке
- 04. нахожусь в процессе оформления развода
- 05. разведен/разведена
- 06. вдовец/вдова
- 07. другое

15. Сколько у Вас детей? (нужное подчеркнуть)

- 01. 1
- 02. 2
- 03. 3
- 04. 4 и больше

Благодарим Вас за участие в опросе!

3.5.3.2. Бланк интервью получателя государственной услуги при личном опросе (адресность, результативность)

Здравствуйте!

Вы получили государственную (ые) услугу (услуги)

- 1. _____
- 2. _____
- 3. _____
- 4. _____
- 5. _____
- 6. _____

в Автономной некоммерческой организации дополнительного образования «Школа классического семейного образования «МартСкул» (МартШкола»). Мы проводим опрос о качестве оказания услуг. По каждому вопросу необходимо поставить оценку по пятибалльной шкале от 1 до 5, где 1 – низшая оценка (полностью не удовлетворен (на), 5 – высшая оценка (полностью удовлетворен (на)).

1. Из каких источников Вы узнали о существовании учреждения? (нужное подчеркнуть)

- 01. радио
- 02. газеты
- 03. телевидение
- 04. сеть Интернет
- 05. другое (укажите)

2. Оцените степень удаленности и месторасположения учреждения ____.

3. Оцените степень Вашей удовлетворенности общим временем, потребовавшимся для получения государственной услуги ____.

4. Оцените степень Вашей удовлетворенности временем ожидания в очередях при получении государственной услуги ____.

5. Оцените степень Вашей удовлетворенностью вежливостью и компетентностью сотрудников, с которыми Вы взаимодействовали ____.

6. Оцените комфортность помещения, в котором Вам была предоставлена государственная услуга ____.

7. Оцените доступность информации о порядке предоставления государственной услуги ____.

8. Произошли ли у Вас какие-то позитивные изменения после получения государственной услуги в учреждении? (нужное подчеркнуть)

- 01. да
- 02. скорее да, чем нет
- 03. скорее нет, чем да
- 04. нет
- 05. затрудняюсь ответить

9. Планируете ли Вы в дальнейшем пользоваться услугами нашего учреждения? (нужное подчеркнуть)

- 01. да

- 02. скорее да, чем нет
- 03. скорее нет, чем да
- 04. нет
- 05. затрудняюсь ответить

10. Сколько Вам лет? (нужное подчеркнуть)

- 18-30 31-40 41-44
01 02 03

11. Ваш пол (нужное подчеркнуть)

- мужской женский
01 02

12. Ваше образование (нужное подчеркнуть)

- 01. начальное
- 02. неполное среднее
- 03. общее среднее
- 04. среднее специальное
- 05. неполное высшее
- 06. высшее
- 07. два высших образования
- 08. ученая степень

13. К какой социальной группе Вы относитесь? (нужное подчеркнуть)

- 01. студенты и другие учащиеся
- 02. рабочие предприятий и всех форм собственности
- 03. государственные служащие
- 04. работники силовых структур
- 05. руководители предприятий всех форм собственности
- 06. предприниматели
- 07. работники бюджетных организаций (учителя, врачи, работники культуры, науки, преподаватели, ...)
- 08. пенсионеры
- 09. безработные
- 10. прочие

14. Ваше семейное положение (нужное подчеркнуть)

- 01. холост/не замужем 05. разведен/разведена
- 02. женат/замужем 06. вдовец/вдова
- 03. состою в официально не зарегистрированном браке 07. другое
- 04. нахожусь в процессе оформления развода

15. Есть ли у Вас дети? (нужное подчеркнуть)

- 01. да 02. нет

Благодарим Вас за участие в опросе!

3.5.3.3. Контроль качества предоставления социальных услуг (полнота предоставления)

Отделение: _____

1. Уровень реализации социальных услуг

№ п/п	Социальные услуги	Оценка
Социально-медицинские услуги		
1.	Выполнение процедур, связанных с организацией ухода, ухода, наблюдением за состоянием здоровья получателей социальных услуг (измерение температуры тела)	(1 2 3) (4 5) (6 7 8) (9 10)
2.	Оказание содействия в проведении оздоровительных мероприятий	(1 2 3) (4 5) (6 7 8) (9 10)
3.	Систематическое наблюдение за получателем социальных	(1 2 3) (4 5) (6 7 8) (9 10)

	услуг в целях выявления отклонений в состоянии их здоровья	
4.	Проведение мероприятий, направленных на формирование здорового образа жизни	(1 2 3) (4 5) (6 7 8) (9 10)
5.	Проведение занятий по адаптивной физической культуре	(1 2 3) (4 5) (6 7 8) (9 10)
6.	Консультирование по социально-медицинским вопросам (поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг, проведение оздоровительных мероприятий, выявление отклонений в состоянии их здоровья)	(1 2 3) (4 5) (6 7 8) (9 10)
7.	Оказание услуг по немедикаментозной терапии (массаж)	(1 2 3) (4 5) (6 7 8) (9 10)
Социально-психологические услуги		
1.	Социально-психологическое консультирование (в том числе по вопросам внутрисемейных отношений)	(1 2 3) (4 5) (6 7 8) (9 10)
2.	Социально-психологический патронаж, в том числе проведение бесед, заслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса)	(1 2 3) (4 5) (6 7 8) (9 10)
Социально-педагогические услуги		
1.	Организация помощи получателям социальных услуг в обучении навыкам самообслуживания, общения, направленным на развитие личности	(1 2 3) (4 5) (6 7 8) (9 10)
2.	Социально-педагогическая коррекция, включая диагностику и консультирование	(1 2 3) (4 5) (6 7 8) (9 10)
3.	Формирование позитивных интересов (в том числе в сфере досуга)	(1 2 3) (4 5) (6 7 8) (9 10)
4.	Организация досуга (туризм, праздники, экскурсии и другие культурные мероприятия)	(1 2 3) (4 5) (6 7 8) (9 10)
Услуги, в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов		
1.	Проведение социально-реабилитационных мероприятий в сфере социального обслуживания (по социально-средовой, социально-психологической, социально-педагогической, социокультурной реабилитации, социально-бытовой адаптации, социально-оздоровительным и спортивным мероприятиям)	(1 2 3) (4 5) (6 7 8) (9 10)
2.	Оказание помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности	(1 2 3) (4 5) (6 7 8) (9 10)

Оценочная шкала:(1-3) – недопустимый; (4-5) – критический; (6-8) –

допустимый; (9-10) - оптимальный

Результат: _____

Рекомендации: _____

Комиссия:

4. Литература:

1. Гилета О.П. Эффективность некоммерческих организаций: теоретические подходы // Социологические исследования современного общества: методология, теория, методы. - 2008. - № 795. - С. 72-77.
2. ГОСТ Р 58264-2018 Реабилитация инвалидов. Услуги реабилитационных центров для детей и подростков с ограниченными возможностями.
3. ГОСТ Р 58259-2018 Оценка эффективности системы реабилитации инвалидов и абилитации детей-инвалидов.
4. ГОСТ Р 50646-2012 (5 ПЕРЕИЗДАНИЕ. Январь 2020 г.) УСЛУГИ НАСЕЛЕНИЮ. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.
5. ГОСТ Р ИСО 9004-2019 Менеджмент качества. Качество организации РУКОВОДСТВО ПО ДОСТИЖЕНИЮ УСТОЙЧИВОГО УСПЕХА ОРГАНИЗАЦИИ.
6. ГОСТ Р 52497 — 2020 Социальное обслуживание населения. Система обеспечения качества учреждений социального обслуживания.
7. ГОСТ Р ИСО 9 0 0 1 - 2015 Системы менеджмента качества. Требования.
8. ГОСТ Р ИСО 9 0 0 0 - 2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
9. ГОСТ Р 52143 - 2013 Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг.
10. ГОСТ Р 50691 - 2013 Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг.
11. ГОСТ Р 52142-2013 Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения.
12. Закон Краснодарского края от 26 ДЕКАБРЯ 2014 ГОДА N 3087-КЗ « Об утверждении перечня социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг на территории Краснодарского края»
13. Приказ Главалтайсоцзащиты от 28.11.2014 № 400 «О порядках предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Алтайском крае».
14. Приказ Министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 24 декабря 2014 г. N 1046 « Об утверждении порядка формирования и ведения реестра поставщиков социальных услуг Краснодарского края».
15. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учебное пособие для студентов, обучающихся по направлению Социальная работа / И.Ф. Агалбекова, Е.А. Серова, Г.Л. Шаматонова: Мин-во образования и науки РФ, Ярославский гос. ун-т им. П.Г. Демидова, - Ярославль: ЯрГУ, 2015.
16. Федеральный закон Российской Федерации от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».
17. Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
18. Федеральный закон Российской Федерации от 28 декабря 2013 г. № 444-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».