

## **Положение о внутренней системе оценки качества деятельности и оказания социальных услуг ГКУ СО «Центр «Возрождение»**

### **I. Общие положения.**

1.1. Положение о внутренней системе оценки качества деятельности организации и оказания социальных услуг разработано на основе учредительных документов и локальных актов организации, предусматривающих ее наличие, в соответствии с нормативными правовыми документами Российской Федерации и Республики Карелия.

1.2. Настоящее Положение устанавливает единые требования при проведении внутренней системы оценки качества (далее — ВСОК) в организации и 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 и своевременность осуществления внутренней оценки качества;
- ориентированность на учет всех видов результатов (компетентностных, личностных, профессиональных и т.д.);
- объективность оценки и направленность её на развитие жизненного потенциала получателей услуг, работников и организации.

1.4. Под внутренней системой оценки качества деятельности организации и оказания социальных услуг понимают совокупность содержания, технологий, форм и методов оценки условий, процессов, результатов и принятие решений органов управления по повышению качества деятельности.

1.5. 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.

1.6. Основными критериями и показателями оценки качества являются федеральные критерии и показатели, утверждённые ФЗ № 256 от 21.07.2014 года 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 внутренней системы оценки качества,
- повышение и/или формирование социальных, профессиональных и экспертных компетенций участников отношений: работников, получателей услуг, партнеров, способных участвовать в оценке качества,
- определение функциональных ролей и распределение ответственностей в управлении, организации, сопровождении и обеспечении эффективности внутренней системы оценки качества,
- внесение корректив в нормативную правовую и информационную методическую основу деятельности организации с целью отражения в ней критериев, принципов, содержания обеспечения качества деятельности и оказания услуг,
- корректировка программы развития организации и планов согласованных действий по результатам внутренней и внешней оценки качества.

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

- Положение о внутренней системе оценки качества,
- Положение о проведении самообследования организации,
- Приказы о проведении процедур самообследования, определении ответственных за их обеспечение и утверждении отчета о самообследовании

2.3. *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 выполнении муниципальных заданий;

- о самообследовании качества деятельности организации (с приложениями).

- другое.

## **II. 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 получателей 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 статистическое наблюдение;

- системный и статистический анализы;

- анкетирование, интервьюирование, фокус-группы;

- мониторинговые исследования;

- информационно-коммуникационная поддержка, в том числе с использованием дистанционных технологий;

- методы самоанализа, самооценки и самоконтроля;

- научно-методическое и экспертное консультирование.

### 3.3. Формы осуществления:

- самообследование качества деятельности организации, оказания социальных услуг и достижений участников отношений;

- опросы, собеседования и исследования уровня удовлетворенности качеством;

- профессиональные и общественные 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.

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

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

*Компетенции органов управления:*

1. Создание, утверждение и своевременная корректировка локальных актов, способствующих 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 ее 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 услуг.

**IV. 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 или регулирующих проведение внутренней и/или независимой оценки качества

2. Создание системы методического и информационно-коммуникационного сопровождения внутренней системы оценки качества организации.

3. Повышение компетентности руководителей, работников организаций, членов органов управления по осуществлению внутренней оценки качества и участию в независимой оценке качества.

4. Корректировка и принятие локальных актов организации о внутренней системе оценки качества, самообследовании, внутреннем контроле, участии в независимой оценке качества и др.

5. Проведение процедур оценки качества деятельности организации с использованием технологий, форм и методов оценивания в соответствии с принятым планом внутренней оценки качества.

6. Подготовка отчета о самообследовании с представлением его в информационно-телекоммуникационной системе Интернет.

7. Корректировка, создание и утверждение планов действий организации по результатам внутренней оценки качества.

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