

Пашутина
Анна
Васильевна

Подписано цифровой
подписью: Пашутина
Анна Васильевна
Дата: 2024.01.09
08:21:56 +03'00'

«СОГЛАСОВАНО»
на педагогическом совете
протокол №1
от « 09 » января 2024г.



Положение о контроле за соблюдением Порядка предоставления услуги «Прием в МБУ ДО «СШОР №1»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о контроле за соблюдением Порядка предоставления Услуги «Прием в МБУ ДО «СШОР №1», (далее Положение) составлено на основании письма Министерства физической культуры и спорта Московской области (письмо от 04.09.2018 № 22Исх-5157), Устава МБУ ДО «СШОР №1» и утвержденного Порядка по предоставлению услуги «Прием в МБУ ДО «СШОР №1» (далее - Порядок).

1.2. Положение разработано в целях достижения и поддержания уровня стандартов качества услуги «Прием в МБУ ДО «СШОР №1», (далее – Услуга), и является основой организации контроля за полнотой и качеством ее предоставления.

1.3. Контроль за исполнением Порядка в МБУ ДО «СШОР №1» (далее – Учреждение) предназначен для создания необходимых условий гарантированного удовлетворения запросов и потребностей получателей Услуги и повышения эффективности и качества на всех стадиях предоставления ее Учреждением.

1.4. Объектами контроля за исполнением Порядка являются: полнота и качество предоставления Услуги, их соответствие стандартам Порядка, правила и методы предоставления Услуги, ресурсы Учреждения (кадровые, материально-технические, информационные).

2. Основные задачи и принципы организации контроля качества Услуги

2.1. Основными задачами, на решение которых направлен контроль за выполнением Порядка, являются:

- осуществление контроля за техническими, организационными, исполнительскими и другими факторами, влияющими на качество предоставляемой Услуги;
- предотвращение или устранение любых несоответствий предоставления Услуги предъявляемым к ней требованиям;
- обеспечение стабильно высокого уровня качества предоставления Услуги.

2.2. Организация контроля за качеством предоставления Услуги базируется на следующих основных принципах:

- полное соблюдение всех требований стандарта качества Услуги;
- предупреждение проблем с качеством предоставления Услуги, то есть создание уверенности, в том, что проблемы будут предупреждены, а не выявлены и устранены после их возникновения;
- проверка обеспеченности Учреждения ресурсами (материально-техническими, кадровыми, информационными и т.д.), необходимыми для качественного предоставления Услуги;
- четкое и эффективное распределение полномочий и ответственности сотрудников, участвующих в предоставлении Услуги.

3. Основные критерии оценки качества предоставления Услуги являются:

- полнота и своевременность предоставления Услуги в соответствии с требованиями Порядка;

- результативность (эффективность) предоставления Услуги;
- удовлетворенность получателей Услуги ее качеством.

4. Уровни организация контроля по предоставлению Услуги

4.1. Организация контроля за предоставлением Услуги осуществляется на четырех уровнях.

4.2. Первый уровень предполагает выполнение функций контроля лично директором. Он распределяет полномочия, контролирует порядок взаимодействия сотрудников Учреждения по ходу предоставления Услуги и по контролю ее качества.

4.3. Второй уровень предусматривает участие заместителя директора, который координирует деятельность сотрудников, участвующих в предоставлении Услуги и анализирует деятельность Учреждения по ее предоставлению.

4.4. Третий уровень - внутренняя комиссия по контролю качества предоставления Услуги для проведения объективных проверок различного вида.

4.5. Четвертый уровень - сотрудник, ответственный за предоставление Услуги, который в случае возникновения любых помех для качественного предоставления Услуги (в том числе о сбоях в работе системы), обязан в кратчайшие сроки известить об этом руководство.

5. Организация контроля по предоставлению Услуги

5.1. Контроль по предоставлению Услуги осуществляется в виде плановых и внеплановых проверок.

5.2. Контроль в виде плановых проверок осуществляется в соответствии с планом-графиком Учреждения, который утверждается на начало года, обеспечивает периодичность проверок и доводится до сведения сотрудников, участвующих в предоставлении Услуги и контролирующих ее исполнение.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением Услуги (комплексная проверка) или отдельный вопрос, связанный с предоставлением Услуги (тематическая проверка).

Плановые проверки проводятся не реже двух раз в год:

- перед организацией основного и дополнительного наборов (комплексные проверки), направленные на анализ готовности системных настроек, документации и информационной доступности Услуги к периоду высокой активности ее предоставления;
- после проведения основного и дополнительного наборов, проверки направлены на анализ качества результатов предоставления Услуги (достоверность, полнота информации, удовлетворенность потребителей, скорость работы, оперативность выявления и устранения проблем, мешающих качественному предоставлению Услуги);
- текущие проверки рассматривают: актуальность занесенных сведений, своевременность внесения необходимых обновлений, решения и действия должностных лиц, участвующих в предоставлении Услуги (тематический контроль).

5.3. Контроль в виде внеплановых проверок осуществляется директором, заместителем директора или комиссией с целью проверки фактов устранения недостатков, выявленных в ходе планового контроля, в случае поступления обращения, заявления или жалобы на качество Услуги, в случае выявленных нарушений по результатам внешних проверок.

5.4. Результаты контроля оформляются в зависимости от его формы и задач письменно в виде справки.

5.5. Комиссия по контролю качества предоставления Услуги назначается приказом директора из числа сотрудников Учреждения. В составе комиссии не менее трех человек: председатель и минимум два члена. Комиссия систематически в соответствии с планом работы осуществляет контрольные мероприятия. Заключение комиссии оформляются в виде справок и являются обязательными для исполнения всеми сотрудниками Учреждения.