



УТВЕРЖДАЮ
Директор БУ ОО «Центр ПМСС»
_____ Е.В. Орлова
Приказ № 01-06/12.07.0 от 22.01.2022

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ВНУТРЕННЕЙ СИСТЕМЕ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ (ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ) БЮДЖЕТНЫМ
УЧРЕЖДЕНИЕМ ОМСКОЙ ОБЛАСТИ «ЦЕНТР ПСИХОЛОГО-МЕДИКО-
СОЦИАЛЬНОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ»**

1. Общие положения

1. Положение о внутренней системе оценки качества оказания государственных услуг (выполнения работ) бюджетным учреждением Омской области «Центр психолого-медико-социального-сопровождения» (далее – Положение, Учреждение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с последующими изменениями и дополнениями), письмом Министерства образования и науки Российской Федерации от 10 февраля 2015 года № ВК-268/07 «О совершенствовании деятельности центров психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи», порядком оказания государственных услуг (выполнение работ) бюджетным учреждением Омской области «Центр психолого-медико-социального сопровождения» (далее – Порядок) и иными нормативными правовыми актами, регламентирующими оценку качества предоставления государственных услуг и локальными нормативными актами Учреждения.

2. Настоящее Положение содержит порядок проведения внутренней оценки качества оказания государственных услуг (выполнения работ) в Учреждении.

3. Настоящее Положение распространяется на всех сотрудников Учреждения, осуществляющих профессиональную деятельность в соответствии с должностными обязанностями, в том числе для сотрудников, работающих по внешнему совместительству.

4. В настоящее Положение вносятся изменения, в случае введения новых государственных услуг (выполнения работ), изменении стандартов и/или изменений на федеральном уровне.

**2. Порядок и формы проведения внутренней оценки качества оказания
государственных услуг (выполнения работ)**

1. Оценка качества оказания государственных услуг (выполнения работ) представляет собой совокупность внешних и внутренних мероприятий, позволяющих определить уровень соответствия установленных в государственном задании и достигнутых количественных и качественных параметров по оказанию услуг (выполнению работ) в Учреждении.

2. Внешнюю оценку качества услуг, выполняемых Учреждением, осуществляет Министерство образования Омской области в соответствии с утвержденными показателями в государственном задании на основании информационно-аналитической справки о фактическом достижении основных показателей оценки качества государственных услуг (выполнения работ), предоставленной Учреждением (Приложение 1).

3. Информационно-аналитическая справка о фактическом достижении основных показателей оценки качества государственных услуг (выполнения работ) оформляется ежегодно директором, заместителями директора Учреждения по результатам проведенного внутреннего контроля, позволяющего определить уровень соответствия показателей, установленных в государственном задании, содержание которой включает общие пояснения, выводы и, при необходимости предложения (рекомендации).

5. Внутренний контроль подразделяется на плановый и внеплановый. Плановый контроль направлен на оценку соответствия оказания услуги (выполнения работы) действующим нормативно-правовым документам и утвержденным стандартам, в том числе, объема (количества оказанных услуг), сроков, порядка, условия и удовлетворенности качеством предоставления услуг (выполнения работ):

- плановый контроль осуществляется с периодичностью 2 раза в год директором Учреждения и/или заместителями директора на основании отчетов специалистов, информационных данных, полученных в ходе внутреннего контроля, а также путем непосредственного наблюдения за реализацией государственных услуг (выполнения работ);
- плановый контроль оказания государственных услуг (выполнения работ) осуществляется в форме мониторинга (Приложение 2) и включает основные показатели в соответствии с требованиями, установленными в стандарте;
- по итогам планового мониторинга делается вывод о соблюдении требований, установленных в региональном стандарте государственной услуги (работы), и планируется дальнейшая работа.

6. Внеплановый контроль проводится при наличии претензий, жалоб со стороны потребителей услуг, при выявлении нарушений в ходе проведения плановых проверок, либо возникновении конфликтной ситуации:

- претензии, жалобы со стороны потребителей услуг принимаются, регистрируются и рассматриваются в соответствии с порядком, утверждённым локальными актами Учреждения;
- при необходимости проведения внеплановой проверки, приказом директора создается комиссия, цель которой направлена на изучение ситуации и выработку мероприятий по улучшению работы сотрудников в структурных подразделениях Учреждения;
- по итогам внеплановой проверки составляется акт (Приложение 3), при необходимости готовится письменный ответ по обращениям (при наличии жалобы и рекламациям) граждан в соответствии с обозначенным вопросом.

7. Источник информации (справки (акты) по оценке качества оказания услуг, а также документы, формируемые в процессе оказания услуги) могут быть выборочно затребованы в электронном виде (сканы отдельных документов или фрагменты документов) для проведения контроля деятельности структурных подразделений директором, заместителями директора.

3. Порядок и формы предоставления отчетной документации сотрудниками Учреждения

1. Специалисты Учреждения предоставляют отчеты по выполнению объемов государственного задания непосредственно руководителю структурного подразделения ежемесячно (не позднее 25 числа текущего месяца) с нарастающим итогом за полугодие и за год в соответствии с единой формой, согласно приложению 4.

В свою очередь, руководители структурных подразделений формирует общий отчет за полугодие/годовой в соответствии с формой согласно положениям пункта 1 раздела 3 настоящего положения.

2. Сотрудники Учреждения ведут журнал учета оказания помощи организациям, осуществляющим образовательную деятельность, организациям, осуществляющим социальное обслуживание, медицинским организациям по вопросам реализации основных общеобразовательных программ, обучения и воспитания обучающихся (далее – методической помощи) и журнал учета оказания консультативно-диагностических приемов в соответствии с требованиями к оказанию государственной услугой (выполнения работ), реализующихся в структурных подразделениях Учреждения за отчетный период по установленной форме (Приложению 5).

3. Специалисты, оказывающие государственную услугу по осуществлению учета данных о детях с ограниченными возможностями здоровья и (или) девиантным (общественно опасным) поведением составляют итоговую справку с данными о количестве карт из базы учета детей с ограниченными возможностями здоровья и детей-инвалидов Омской области и базы данных детей, состоящих на различных видах профилактического учета в Омской области, процентном соотношении ошибочных и верных записей, выгрузка, полученная на конец года по установленной форме (Приложение 6).

4. Ответственные за проведение обучающих мероприятий, оформляют информационную справку, в которой фиксируют данные по установленной форме (Приложение 7). Для распространения методических материалов, предоставленных в ходе обучающих мероприятий специалистами Учреждения необходимо использовать Гугл-форму по установленной форме (Приложение 8).

5. Документация, отражающая контроль качества оказания услуг (выполнения работ) в структурных подразделениях, хранится у руководителя в течении трех лет и может быть затребована директором, заместителем директора для принятия управленческих решений, для предоставления с целью контроля деятельности Учреждения.

4. Результаты внутреннего контроля

1. Информация о результатах внутреннего контроля доводится до работников Учреждения в течение семи дней с момента завершения проверки.

2. По итогам внутреннего контроля в зависимости от его формы, целей и задач, а также с учетом реального положения дел:

- проводятся заседания педагогического совета или методическое совещание, совещание при директоре, рабочие совещания с педагогическим составом, замечания и предложения фиксируются в документации Учреждения;
- могут быть рассмотрены в ходе индивидуального собеседования с сотрудником.

3. По результатам внутреннего контроля директор Учреждения издает приказ и принимает следующие решения:

- об обсуждении итоговых материалов внутреннего контроля коллегиальным органом с целью принятия дополнительных решений;
- о проведении повторного контроля с привлечением определенных специалистов;
- о привлечении к дисциплинарной ответственности должностных лиц;
- о поощрении работников;
- иные решения в пределах своей компетенции.

Информационно-аналитическая справка

о фактическом достижении основных показателей оценки качества оказания государственных услуг (выполнения работ) за отчетный период _____ года

1. Наименование государственной услуги (работы): _____

2. Цель предоставления государственной услуги: _____

3. Потенциальные потребители государственной услуги (работы): _____

4. Основные показатели, характеризующие состав объема (содержание) оказания государственных услуг:

№ п/п	Направления деятельности, цели, содержание работы	Нормативное (плановое) значение показателя	Фактическое значение показателя	Процент степени соблюдения	Документы, подтверждающие фактическое значение

5. Основные показатели, характеризующие состав, качество и /или объем (содержание) оказания государственных услуг:

5.1. Доля родителей (законных представителей), удовлетворенных условиями и качеством оказываемой услуги, от общего числа родителей (законных представителей), принявших участие в опросе на сайте Учреждения или в форме анкетирования (указывается в процентах):

№ п/п	Наименование государственной услуги	Нормативное (плановое) значение показателя	Фактическое значение показателя	Процент степени соблюдения	Допустимое (возможное) отклонение, процентов*	Источник информации

5.2. Доле потребителей, удовлетворенных условиями и качеством оказываемой услуги, от общего числа потребителей, принявших участие в опросе на сайте Учреждения или в форме анкетирования (указывается в процентах):

№ п/п	Наименование государственной услуги	Нормативное (плановое) значение показателя	Фактическое значение показателя	Процент степени соблюдения	Допустимое (возможное) отклонение, процентов*	Источник информации

5.3. Доля работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность, организаций, осуществляющих социальное обслуживание, медицинских организаций по вопросам обучения, воспитания, развития и социализации несовершеннолетних, сопровождения их родителей (законных представителей):

№ п/п	Наименование государственной услуги	Нормативное (плановое) значение показателя	Фактическое значение показателя	Процент степени соблюдения	Допустимое (возможное) отклонение, процентов*	Источник информации

6. Вывод (уровень качества услуги в основном соответствует (не соответствует) установленным стандартам, порядку оказания услуг, а также запросам потребителя и интересам детей, получивших услугу): _____

7. Причины отклонения (при наличии): _____

8. Принятые решения: _____

« ____ » _____ 20 ____ год

Директор

(подпись/расшифровка)

* Указывается процент допустимого (возможного) отклонения, в пределах которого государственное задание считается выполненным.

**Мониторинг
по соблюдению требований бюджетным учреждением Омской области «Центр психолого-медико-социального
сопровождения»**

1. Наименование государственной услуги (работы):

2. Цель предоставления государственной услуги:

3. Потенциальные потребители государственной услуги (работы):

4. Вид мониторинга:

5. Период проведения мониторинга:

6. Основные требования, необходимые к исполнению всех наименований государственных услуг (работ):

6.1. Требования к материально-техническому обеспечению оказания государственной услуги:

№ п/п	Параметр/значение, иная характеристика параметра	Нормативное (плановое) значение требования	Фактическое значение требования	Документы, подтверждающие фактическое значение требования
1.	Материально-технические средства			
–	оказание государственной услуги проводится в учреждении;			
–	здание не является аварийным;			
–	здание оборудовано водопроводом, имеет горячее водоснабжение, канализационную систему, водостоки, электроснабжение и энергоснабжение	соответствует	соответствует/не соответствует	
2.	Помещения			
–	помещения здания учреждения соответствуют санитарно-эпидемиологическим нормам и требованиям;			
–	в учреждении имеются помещения для реализации индивидуальных, групповых и подгрупповых форм работы с ребенком и его семьей	соответствует	соответствует/не соответствует	

– наличие приказов о зачислении в группы			
2. Санитарное состояние			
– учреждение осуществляет свою деятельность в соответствии с установленными санитарно-эпидемиологическими нормами и требованиями	соответствует	соответствует	соответствует/не соответствует
3. Пожарная и криминальная безопасность			
– учреждение обеспечивает безопасность получателей государственной услуги и работников во время предоставления государственной услуги;	имеются	имеются	имеются/отсутствует
– учреждение оборудовано системами автоматической пожарной сигнализации и оповещения людей о пожаре, первичными средствами пожаротушения			

6.3. Требования, обеспечивающие доступность услуги для потребителей:

№ п/п	Параметр/значение, иная характеристика параметра	Нормативное (плановое) значение требования	Фактическое значение требования	Документы, подтверждающие фактическое значение требования
–	размещение информации на сайте учреждения в сети Интернет, информационных стендах, рассылка информационных писем	имеются	имеются/отсутствуют	

6.4. Требования к кадровому обеспечению оказания государственной услуги:

№ п/п	Параметр/значение, иная характеристика параметра	Нормативное (плановое) значение требования	Фактическое значение требования	Документы, подтверждающие фактическое значение требования
1. Квалификация исполнителей государственной услуги				
–	государственная услуга оказывается работниками, имеющими необходимую профессиональную квалификацию, подтвержденную документами об образовании и (или) о квалификации	соответствуют	соответствуют/не соответствует	
2. Укомплектованность штата				
–	учреждение укомплектовано работниками, руководителями структурных подразделений, специалистами	соответствуют	соответствуют/не соответствуют	

и служащими, имеющими необходимую профессиональную квалификацию, подтвержденную документами об образовании и (или) о квалификации	соответствуют	
---	---------------	--

6.5. Требования к информационному обеспечению потребителей государственной услуги:

№ п/п	Параметр/значение, иная характеристика параметра	Нормативное (плановое) значение требования	Фактическое значение требования	Документы, подтверждающие фактическое значение требования
1. Информация у входа в учреждение				
	– вывеска с наименованием учреждения;	имеются	имеются/отсутствуют	
	– информация о графике работы учреждения			
2. Информация в помещениях учреждения				
	В помещениях учреждения в удобном для обозрения месте размещаются:			
	– копии устава и других учредительных документов учреждения;	имеются	имеются/отсутствуют	
	– полная информация об услугах, предоставляемых учреждением;			
	– информация о наименовании, адресах, телефонах Министерства образования;			
	– информация о приемных часах руководителя учреждения			
3. Информация в средствах массовой информации				
	В средствах массовой информации, доступных потенциальным потребителям государственной услуги, не реже одного раза в год размещается информация:			
	– о наименовании учреждения и его уставной деятельности;	имеются	имеются/отсутствуют	
	– о государственных услугах, оказываемых учреждением;			
	– об адресах и контактных телефонах учреждения и его структурных подразделений			
4. Информация в сети Интернет				
	На сайте Министерства образования, на сайте Учреждения размещается следующая информация:	имеются	имеются/отсутствуют	
	– о наименовании, адресах и контактных телефонах учреждения;			

– о государственных услугах, оказываемых учреждением;				
– об адресах и контактных телефонах Министерства образования Омской области				

6.6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве и доступности оказания государственной услуги:

№ п/п	Параметр/значение, иная характеристика параметра	Нормативное (плановое) значение требования	Фактическое значение требования	Документы, подтверждающие фактическое значение требования
1. Письменные обращения граждан				
–	организован прием, регистрация, рассмотрение обращений граждан и подготовка ответов на них	имеются	имеются/отсутствуют	
2. Опрос потребителей государственной услуги				
–	в учреждении проводится опрос потребителей государственной услуги с целью выявления их мнения относительно ее качества и доступности	имеются	имеются/отсутствуют	

7. Итоговый вывод о соблюдении требований, установленных в региональном стандарте государственной услуги (работы), и планируется дальнейшая работа:

8. Рекомендации по дальнейшей работе:

« __ » _____ 20__ год.

Ответственные за проведения мониторинга:

(ФИО, должность ответственного лица)

Директор

(подпись/расшифровка)

АКТ № _____
внеплановой проверки по контролю оказания государственных услуг в Учреждении

« _____ » _____ 20__ г.

Комиссия в составе:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

Основание для проверки: исполнение приказа директора от « _____ » _____ 20__ года № _____ «О проведении внеплановой проверки на соответствие оказанных государственных услуг с целью изучения ситуации и выработки мероприятий по улучшению работы специалистов в структурных подразделениях»

Дата (сроки) проведения проверки:

Предмет проверки:

Результаты проверки:

Выводы:

Рекомендации:

Мероприятия по внутреннему контролю провели:

Ф.И.О. ответственного лица

подпись

Ф.И.О. ответственного лица

подпись

Ф.И.О. ответственного лица

подпись

Ф.И.О. ответственного лица

подпись

Директор

_____/_____/_____
(подпись/расшифровка)

3. Диагностическая деятельность

<i>Уровень организации диагностики</i>	(месяц)	(месяц)	(месяц)	(месяц)	(месяц)	(месяц)	(месяц)	(месяц)	(месяц)	(месяц)	<i>Итого</i>
Первичная диагностика (оценка развития по запросу)											
Повторная диагностика (оценка динамики)											
Комплексное обследование детей на ПМПК	- дошкольное образование										
	- начальное общее образование										
	- основное общее образование										
	- среднее общее образование										
<i>Итого</i>											

4. Коррекционно-развивающие занятия / часы по программам дополнительного образования

<i>Форма организации занятий</i>	(месяц)	(месяц)	(месяц)	(месяц)	(месяц)	(месяц)	(месяц)	(месяц)	(месяц)	(месяц)	<i>Итого</i>
Количество индивидуальных коррекционно-развивающих и компенсирующих занятий											
Количество групповых коррекционно-развивающих и компенсирующих занятий											
Количество человек, посетивших занятия по программам дополнительного образования (человеко/часы)											
<i>Итого</i>											

5. Информационно-просветительская и воспитательная работа с семьями

<i>Отчетный период</i>	<i>Форма и название мероприятия</i>	<i>Количество участников (родителей)</i>	<i>Исполнитель (ФИО сотрудника отдела)</i>
(месяц)			
<i>Итого</i>			

6. Индивидуальные консультации сотрудников организаций различной ведомственной принадлежности

Характеристика запроса	(месяц)	(месяц)	(месяц)	(месяц)	(месяц)	(месяц)	(месяц)	(месяц)	Итого
Вопросы образования детей, испытывающих трудности в обучении									
Вопросы реализации психолого-педагогических программ сопровождения детей / семей									
Вопросы работы в базе данных учёта детей с особыми образовательными потребностями и (или) инвалидностью / базе данных профилактического учёта									
Участие в заседаниях комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав/присутствие на следственных действиях по соблюдению прав несовершеннолетних									
Вопросы по заполнению информации по мониторингам									
Вопросы по ведению текущей и отчётной документации на различном уровне									
Итого									

7. Информационно-просветительские и методические мероприятия с представлением опыта работы

Отчётный период (месяц)	Исполнитель (ФИО сотрудника отдела)	Количество участников (специалистов)	Исполнитель (ФИО сотрудника отдела)
Итого			

8. Информационные и методические материалы для специалистов различной ведомственной принадлежности

Отчётный период (месяц)	Исполнитель (ФИО сотрудника отдела)	Продукт / вид	Исполнитель (ФИО сотрудника отдела)
		Тема	
Итого			

9. Сбор и обработка данных мониторинга

Отчетный период	Характеристика запроса по сбору и обработке данных мониторинга	Количество организаций	Исполнитель (ФИО сотрудника отдела)
(месяц)			
Итого			

10. Сбор и обработка информации, вводимые в БД учёта детей с ОВЗ и (или) инвалидностью и БД ПУ

Характеристика запроса	(месяц)	(месяц)	(месяц)	(месяц)	(месяц)	(месяц)	(месяц)	Итого
Создание новых карт и внесение сведений в ранее созданные карты								
Архивация карт для актуализации сведений								
Анализ достоверности сведений для ведения и поддержания баз данных								
Итого								

11. Повышение профессионального уровня

Форма	Тема	Название организации, период обучения/дата	Специалист
<i>Повышение квалификации / профессиональная переподготовка (с выдачей удостоверения государственного образца – 72 ч. / 520 ч.)</i>			
Курсы повышения квалификации			
Профессиональная переподготовка			
Непрерывное профессиональное образование (самообразование)			
Вебинар /семинар			

Итоговая справка по оказанию государственной услуги

*(наименование государственной услуги)***за отчетный период _____ года**

По итогам оперативной выгрузки из базы учета детей с ограниченными возможностями здоровья и детей-инвалидов Омской области (далее – БД ОВЗ) и базы данных детей, состоящих на различных видах профилактического учета в Омской области (далее – БД ПУ), содержится следующее количество карт:

Наименование информационной системы	Количество карт детей	Количество карт семей
БД ОВЗ		-
БД ПУ		
ИТОГО:		

« ___ » _____ 20 ___ год.

Ответственный за заполнение формы:

ФИО/Должность

_____/_____/

Директор

_____/_____/

(подпись/ расшифровка)

(указывается наименование учреждения/отдел)

Информационная справка о групповых формах работы по оказанию помощи организациям, осуществляющим образовательную деятельность, организациям, осуществляющим социальное обслуживание, медицинским организациям по вопросам реализации основных общеобразовательных программ обучения и воспитания обучающихся

за _____ / _____ года
(указать месяц/год)

Дата проведенного мероприятия	Форма проведения и наименование мероприятия	Количество участников
Итого		

Гугл-форма

(заполняется по итогам проведения различных мероприятий)

Для получения методических материалов, необходимо пройти по ссылке разработанной специалистами и направленной по запросу, заполнив следующую информацию:

№ п/п	ФИО	Место работы	Должность	Номер телефона	Электронная почта