

ПОЛОЖЕНИЕ
о внутренней оценке качества государственных услуг
государственного бюджетного учреждения Новосибирской области – Центра
психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи детям
«Областной центр диагностики и консультирования»
(ГБУ НСО «ОЦДК»)

1. Общие положения

- 1.1. Внутренняя оценка качества государственных услуг, предоставляемых учреждением, проводится в целях контроля исполнения государственного задания ГБУ НСО «ОЦДК».
- 1.2. Качество услуги оценивается путём сравнения со стандартами, разработанными для каждой услуги.
- 1.3. Положение определяет порядок внутренней оценки качества услуг и расчёт показателей качества услуг. Стандарты оказания услуг инормативы отклонения от них представлены в приложении.
- 1.4. Стандарты оказания услуг пересматриваются в случае изменения или введения новых государственных услуг, либо существенных изменений условий оказания услуг.
- 1.5. Внутренняя оценка качества услуг проводится в соответствии с приказом директора.
- 1.6. По результатам внутренней оценки экспертная комиссия готовит справку о качестве услуг ГБУ НСО «ОЦДК», данные которой служат основанием для принятия управленческих решений внутри учреждения.
- 1.7. Внешнюю оценку качества услуг осуществляет Учредитель в соответствии с утвержденными в государственном задании критериями и показателями.

2. Порядок внутренней оценки и контроля качества услуг

- 2.1. Внутреннюю оценку качества услуг проводят:
 - руководители структурных подразделений;
 - экспертная комиссия учреждения.
- 2.2. Экспертная комиссия:
 - проводит экспертизу качества услуг не реже чем один раз в год;
 - экспертиза осуществляется путём внутренней оценки качества услуг по документам, указанным в разделе 3 в качестве источников информации, в том числе по актам экспертной оценки руководителей;
 - результаты экспертизы оформляются актами экспертной оценки;
 - акты экспертной оценки представляются директору и при необходимости являются основанием для принятия управленческих решений;
- 2.3. В структурных подразделениях оценку и контроль качества услуг осуществляют руководители структурных подразделений в рамках планового контроля, не реже одного раза в квартал.

3. Расчёт показателей качества услуг

3.1. Расчет показателя качества услуги «Психолого-медико-педагогическое обследование детей (ПМПК)»

3.1.1. Показателем качества услуги является средний уровень качества диагностических сессий (УКДс ср.). Расчёт показателя проводится путём исчисления среднего по 10% выборке из общего количества диагностических сессий.

3.1.2. Качество диагностической сессии оценивается по следующим составляющим:

- содержанию и организации диагностических мероприятий (ОДМ);
- формированию коллегиального заключения (ОЗ);
- определению специальных образовательных условий (СОУ);
- обеспечению оптимального режима обследования (ОР);
- консультированию родителя (законного представителя) (К);

3.1.3. Оценка уровня качества диагностической сессии (УКДс) проводится по формуле $УКДс = (ОДМ+ОД+СОУ+ОР+К)/5$, где:

- ОДМ - оценка диагностических мероприятий;
- ОД - оценка заключения;
- СОУ – специальные образовательные условия;
- ОР - обеспечение оптимального режима обследования;
- К - соблюдение технологии консультирования.

3.1.4. Источники информации: протоколы ЦПМПК, журналы записи на прием и выдачи заключений и учёта консультаций, акты экспертной оценки руководителя.

3.1.5. Источники информации для экспертной комиссии по филиалам (обособленным подразделениям) могут быть затребованы выборочно в электронном виде (сканы отдельных документов или фрагментов документов).

3.2. Расчет показателя качества услуги «Коррекционно-развивающая, компенсирующая и логопедическая помощь обучающимся».

3.2.1. Показателем оценки качества услуги является средний уровень качества проводимых занятий (УКЗ ср) и исчисляется как среднее по уровням качества всех проводимых занятий для всех детей по 10%-й выборке.

3.2.2. Качество цикла групповых занятий оценивается по следующим составляющим:

- проведенным диагностико-коррекционно-развивающим мероприятиям (ОДМ);
- обеспечению оптимального режима сопровождения (ОР);
- оценке заключения и рекомендаций (ОЗР).

3.2.3. Оценка уровня качества проводимого занятия проводится по формуле $УКЗ=(ОДМ+ОР+ОЗР)/3$, где:

- ОДМ - оценка диагностико-коррекционных мероприятий;
- ОЗР - оценка заключения и рекомендаций;
- ОР - обеспечение оптимального режима проведения занятий.

3.2.4. Источником информации для экспертной комиссии являются распоряжения о зачислении/отчислении детей на цикл групповых занятий, расписание занятий, журналы посещения индивидуальных и групповых занятий, журнал выдачи заключений/рекомендаций (листы фиксации выдачи документов), дневник динамического наблюдения, акты экспертной оценки руководителя.

3.2.5. Источники информации для экспертной комиссии по филиалам (обособленным подразделениям) могут быть затребованы выборочно в электронном виде (сканы отдельных документов или фрагментов документов).

3.3. **Расчёт показателя внутренней оценки качества услуги**
«Психолого-педагогическое консультирование обучающихся, их родителей
(законных представителей) и педагогических работников»

3.3.1. Услуга предоставляется в пяти организационных формах:

- Семейное консультирование;
- Экспертиза
- Мониторинг;
- Управление проектами;
- Организационно-методическое сопровождение образовательного процесса.

3.3.2. Показателем качества **семейного консультирования** является доля удовлетворенности и отсутствие жалоб по результатам индивидуального консультирования обучающихся, их родителей (законных представителей) или педагогов, обеспечивающих получение образование в семейной форме

3.3.3. Доля потребителей, удовлетворённых качеством услуги, исчисляется по формуле:
количество потребителей, удовлетворённых качеством услуг (УП) / общее количество консультируемых;

3.3.4. Источник информации: журнал учета консультаций, бланки консультаций со сведениями об удовлетворённости потребителя услугой.

3.3.5. Показателем качества услуги «**Экспертиза**» является отсутствие обоснованных жалоб.

3.3.6. Показателем качества услуги «**Мониторинг**» является отсутствие обоснованных жалоб.

3.3.7. Показателем качества услуги «**Управление проектами**» является отсутствие обоснованных жалоб.

3.3.8. Показатели качества услуги «**Организационно-методическое сопровождение образовательного процесса**» определяются по двум видам деятельности:

- проведение мероприятий (конференций, вебинаров, семинаров, тренингов, мастер-классов, супервизии консилиумов образовательных учреждений, родительских собраний и т.д);
- консультирование специалистов сопровождения, педагогов, родителей.

3.3.9. Общий показатель рассчитывается как среднее между средним показателем качества проведения мероприятий и средним показателем качества консультаций.

3.3.10. Показатели качества проведения мероприятий:

полнота пакета документов:

- критериальная оценка пакета документов данного мероприятия исчисляется как соотношение фактически имеющихся документов к перечню Стандарта;
- источник информации: документы в соответствии со Стандартом.
- доля потребителей, удовлетворённых качеством услуги, исчисляется как средняя доля по всем проведённым мероприятиям:

- формула расчёта показателя по одному мероприятию: количество потребителей, удовлетворённых качеством услуг (УП) / общее количество участников мероприятия;
- при наличии справки-отзыва заказчика мероприятия, протокола или аналитической справки в расчёт принимаются данные, зафиксированный в справке-отзыве, протоколе или аналитической справке, которые относятся ко всем участникам мероприятия.
- источники информации: регистрационные списки или справка о количестве участников; лист отзывов, справка-отзыв заказчика мероприятия, протоколы или аналитические справки.

3.3.11. Показатели качества консультаций:

полнота пакета документов:

- критериальная оценка пакета документов консультации исчисляется как соотношение количества фактически заполненных граф журнала консультаций к перечню Стандарта;
 - доля потребителей, удовлетворённых качеством услуги, исчисляется по формуле: количество потребителей, удовлетворённых качеством услуг (УП) / общее количество консультируемых.
- источник информации: журналы учета консультаций, бланки консультаций со сведениями об удовлетворённости потребителя услугой.

3.3.12. Среднесуммарный показатель качества услуги **«Психолого-педагогическое консультирование обучающихся, их родителей (законных представителей) и педагогических работников»** рассчитывается как среднее между двумя показателями качества услуги, предоставляемой в форме «Семейное консультирование» и «Организационно-методическое сопровождение образовательного процесса» (уровень качества психолого-педагогического консультирования): $УК\ ППК = (УКСк + УПк)/2$, где

- УКСк (уровень качества семейного консультирования) – уровень качества услуги в форме «Семейное консультирование»;
- УПк(удовлетворенность потребителя консультацией) – уровень качества услуги в форме «Организационно-методическое сопровождение образовательного процесса».

3.4. Расчёт показателя качества работы «Ведение информационных ресурсов и баз данных».

3.4.1. Внутренняя оценка качества работы определяется по четырём видам деятельности:

- качественная оценка содержания записей БД ОВЗ по заключениям ПМПК;
- сверка сведений БД ОВЗ по всем видам карт;
- контроль поступления обратной связи по картам детей (БД ОВЗ, БД МСЭ);
- консультирование операторов ОО (посредством электронной почты и телефонных обращений).

3.4.2. Общий показатель рассчитывается как среднее между средним показателем качества качественной оценки содержания записей БД ОВЗ по заключениям ПМПК, сверки сведений БД ОВЗ по всем видам карт, контроля поступления обратной связи по картам детей (БД ОВЗ, БД МСЭ, консультирования операторов ОО).

3.4.3. Источник информации: ежеквартальные справки по сверке записей; аналитические справки по оценке достоверности (1 раз в полгода); информационно-аналитическая справка по сопровождению АИС БД ОВЗ (1 раз в год).

3.5. Расчёт показателя качества услуги

«Оказание медицинской (в том числе психиатрической), социальной и психолого-педагогической помощи детям, находящимся в трудной жизненной ситуации (стационарно)»

3.5.1. Показатели качества услуги определяются по следующим составляющим: медицинское, психолого-педагогическое (психологическое, логопедическое, дефектологическое, педагогическое) и социальное (социально-педагогическое, организация воспитательной и внеклассной работы) направления.

3.5.2. Уровень качества услуги «Оказание медицинской (в том числе психиатрической), социальной и психолого-педагогической помощи детям, находящимся в трудной жизненной ситуации (стационарно)» - УК ОМППСП - рассчитывается в соответствии со Стандартами по формуле: $УК\ ОМППСП = ЭОК\ ППСН + ЭОК\ МН/2$, где

– ЭОК ППСН – экспертная оценка качества психолого-педагогического и социального направления;

– ЭОК МН - экспертная оценка качества медицинского направления.

3.5.3. Показателем качества услуги «Оказание медицинской (в том числе психиатрической), социальной и психолого-педагогической помощи детям, находящимся в трудной жизненной ситуации (стационарно)» (психолого-педагогическое и социальное направление) является средний уровень качества (УК ППСН ср.), который исчисляется по 10%-й выборке численного количества детей по каждому заезду.

3.5.4. Контроль качества по медицинскому направлению осуществляется в соответствии с «Положением об оценке качества услуги оказания медицинской помощи в ГБУ НСО «ОЦДК» от 01.03.2016 г. По результатам контроля качества медицинского направления составляются акты внутренней экспертизы оценки качества медицинского сопровождения детей школы-центра ГБУ НСО «ОЦДК» по 10% выборке численного количества детей по каждому заезду.

3.5.5. Источник информации: журналы фиксации индивидуальных и групповых занятий; документация специалистов сопровождения (программы, планы воспитательной работы, социальная карта ребёнка, карта личностного развития ребенка, заключения и рекомендации специалистов сопровождения); документация по лечебно-оздоровительному (медицинскому) сопровождению - медицинские карты, в которых содержатся записи врачей, карта физиолечения и процедурный лист по проведенным лечебным мероприятиям; отчеты групп сопровождения по результатам каждого заезда, отчет по лечебно-оздоровительному (медицинскому) сопровождению; электронная база данных; архив рабочей документации на бумажных и электронных носителях.

3.5.6. Удовлетворённость услугой определяется по отсутствию жалоб – исчисляется прямым подсчётом записей в журнале жалоб и предложений.

3.6. Расчёт показателя качества услуги «Реализация дополнительных общеобразовательных программ».

3.6.1. Показатели качества услуги определяются как средний уровень качества реализации дополнительных общеобразовательных программ (УК РДООП) по фиксированной выборке из общего числа занятий/мероприятий.

3.6.2. УК РДООП определяется в ходе внутреннего контроля проведения занятий/мероприятий.

3.6.3. Источник информации: расписание занятий; журналы фиксации занятий; рабочие программы; отчеты специалистов по каждому заезду, справки по результатам посещения

открытых/рабочих занятий, электронная база данных о количестве проведенных занятиях с каждым ребенком.

3.6.4. Удовлетворённость услугой определяется по отсутствию жалоб – исчисляется прямым подсчётом записей в журнале жалоб и предложений.

3.7. Расчёт показателя качества услуги «Реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования».

3.7.1. Показатели качества услуги определяются как средний уровень качества реализации основных общеобразовательных программ дошкольного образования (УК РООП ДО) по фиксированной выборке из общего числа проведенной организованной образовательной деятельности (ООД).

3.7.2. УК РООП ДО в ООД определяется в ходе внутреннего контроля.

3.7.3. Источник информации: рабочие программы, расписание ООД, журналы фиксации ООД, справки по результатам посещения открытых/рабочих занятий.

3.7.4. Удовлетворённость услугой определяется по отсутствию жалоб – исчисляется прямым подсчётом записей в журнале жалоб и предложений.

3.8. Расчёт показателя качества услуги

«Реализация основных общеобразовательных программ начального общего образования»

3.8.1. Показатели качества услуги определяются как средний уровень качества реализации основных общеобразовательных программ начального общего образования (УК РООП НОО) по фиксированной выборке из общего числа уроков.

3.8.2. УК РООП НОО в уроке определяется в ходе внутреннего контроля.

3.8.3. Источник информации: рабочие программы, расписание, классные журналы, справки по результатам посещения открытых/рабочих уроков.

3.8.4. Удовлетворённость услугой определяется по отсутствию жалоб – исчисляется прямым подсчётом записей в журнале жалоб и предложений.

3.9. Расчёт показателя качества услуги «Содержание детей».

3.9.1. Показатели качества услуги:

– наличие действующего санитарно-эпидемического заключения Роспотребнадзор НСО: да/нет;

– наличие журнала санитарного состояния помещений;

– наличие журнала инструктажей;

– наличие актов по аттестации рабочих мест.

3.9.2. Источники информации:

- режим дня, заключение Роспотребнадзор НСО,

- анализ заполнения текущей документации,

- наличие документов, подтверждающих выполнение СанПиНа.

3.9.3. Удовлетворённость услугой определяется по отсутствию:

- замечаний и предписаний контролирующих органов,

- детского травматизма.

3.10. Расчёт показателя качества услуги «Организация питания обучающихся»

3.10.1. Показатели качества услуги:

- наличие действующего санитарно-эпидемиологического заключения Роспотребнадзор НСО: да/нет;
- наличие анализа накопительной ведомости – количество
- наличие перспективного 14-дневного меню, утверждённого в Роспотребнадзоре Новосибирской области: да/нет;
- отсутствие замечаний и предписаний контролирующих органов.

3.10.2. Источники информации:

- приказы о зачислении/отчислении,
- заключение Роспотребнадзор НСО,
- анализ накопительной ведомости,
- перспективное 14-дневное меню,
- ежедневное меню,
- наличие документации, подтверждающей выполнение СанПиНа.

3.10.3. Удовлетворённость услугой определяется по отсутствию замечаний и предписаний контролирующих органов

3.11. Расчёт показателя качества работы «Организация мероприятий».

3.11.1. Показатели качества услуги:

- количество потребителей, удовлетворённых качеством услуг (УП) определяется по отсутствию жалоб.
- при наличии справки-отзыва заказчика мероприятия в расчёт принимается отзыв заказчика, зафиксированный в справке-отзыве.

3.11.2. Источники информации: регистрационные списки, списки участников или справка о количестве участников, лист отзывов или справка-отзыв заказчика мероприятия, справка/приказ по итогам.

4. Ответственность за сохранность источников информации.

1. Документы, указанные в разделе 3 в качестве источников информации, ведутся и сохраняются в соответствии с требованиями Стандарта.
2. При утере, порче или несвоевременной подготовке документов на сотрудников, ответственных за их ведение и сохранение, может быть наложено дисциплинарное взыскание.