

Принято: на собрании трудового коллектива ГБОУ ОЦДиК	Составлено с учетом мнения членов профсоюзного комитета ГБОУ ОЦДиК	Утверждаю: Директор ГБОУ ОЦДиК
Протокол № <u>24</u> от <u>25 августа</u> 201 <u>7</u> г	Протокол № <u>55</u> от <u>25 августа</u> 201 <u>7</u> г Председатель профсоюзного комитета: <u>З.Н. Захарова И.А.</u>	Приказ № <u>136</u> от <u>15 сентября</u> 201 <u>7</u> г. Директор ГБОУ ОЦДиК Кондакова О.Н.

ПОЛОЖЕНИЕ
О внутренней системе оценки качества государственных услуг
(работ)
государственного бюджетного общеобразовательного
учреждения
«Областной центр диагностики и консультирования»

ПОЛОЖЕНИЕ

О внутренней системе оценки качества государственных услуг (работ) государственного бюджетного общеобразовательного учреждения «Областной центр диагностики и консультирования»

1. Общие положения

1.1. Внутренняя система оценки качества государственных услуг, предоставляемых учреждением, проводится в целях контроля исполнения государственного задания Государственного бюджетного общеобразовательного учреждения «Областной Центр Диагностики и Консультирования» (далее-Центр).

1.2. Качество услуги оценивается путём сравнения со Стандартами, разработанными для каждой услуги.

1.3. Положение определяет порядок оценки качества услуг и расчёт показателей качества услуг.

1.4. Стандарты оказания услуг пересматриваются не реже одного раза в три года, либо в случае изменения или введения новых государственных услуг.

1.5. Внутренняя оценка качества услуг проводится руководителями подразделений и экспертной комиссией, созданной приказом директора.

1.6. По результатам внутренней оценки экспертная комиссия готовит справку о качестве услуг Центра, данные которой включаются в отчёт о выполнении государственного задания.

1.7. Внешнюю оценку качества услуг осуществляет Учредитель в соответствии со стандартами оказания государственных услуг учреждением.

2. Порядок внутренней оценки и контроля качества услуг

2.1. Внутреннюю оценку качества услуг проводят:

- руководители структурных подразделений;
- экспертная комиссия Центра.

2.2. Экспертная комиссия:

- проводит экспертизу качества услуг не реже чем один раз в год;
- экспертиза осуществляется путём проверки качества услуг по документам, указанным в разделе 3 в качестве источников информации, в том числе по актам экспертной оценки руководителей структурных подразделений;
- результаты экспертизы оформляются актами экспертной оценки;
- акты экспертной оценки экспертной комиссии хранятся у директора и являются основанием подтверждения качества услуг при внешней проверке наряду с первичными источниками информации.

2.3. Экспертная комиссия не вправе требовать предоставления документов, не указанных в государственном задании.

2.4. В структурных подразделениях оценку и контроль качества услуг осуществляют руководители структурных подразделений в рамках планового контроля, не реже одного раза в квартал, до 25 числа последнего в квартале месяца, руководствуясь объёмными показателями, показателями качества

утверждёнными государственным задание, настоящим Положением и Стандартами.

3. Расчёт показателей качества услуг

3.1. Расчет показателя качества услуги (работы) «Выполнение функций центральной психолого-педагогической комиссии».

3.1.1.Психолого-педагогическое обследование детей (ЦПМПК)»

1) Качество услуги оценивается в режиме комплекса диагностики и консультирования (диагностическая сессия). Показателем качества услуги является средний уровень качества диагностических сессий (УК Дс сп.). Расчёт показателя проводится путём исчисления среднего по 10% выборке из общего количества диагностических сессий.

2) Качество диагностической сессии оценивается по следующим составляющим:

- содержанию и организации диагностических мероприятий (ОДМ);
- формированию заключения и установлению диагноза (ОД);
- определению специальных образовательных условий (СОУ);
- определению дополнительных образовательных условий (ДОУ)
- обеспечению оптимального режима обследования (ОР);
- консультированию родителя (законного представителя) (К);

3) Оценка уровня качества диагностической сессии (УК Дс) проводится по формуле:

$$\text{УКДс} = (\text{ОДМ} + \text{ОД} + \text{СОУ} + \text{ДОУ} + \text{ОР} + \text{К}) / 6, \text{ где:}$$

ОДМ - оценка диагностических мероприятий;

ОД - оценка диагноза;

СОУ – специальные образовательные условия;

ДОУ- дополнительные образовательные условия;

ОР - обеспечение оптимального режима обследования;

К - соблюдение технологии консультирования.

4) Оценка составляющих - ОДМ, ОД, СОУ, ДОУ, ОР, К – проводится в соответствии со Стандартами оказания услуг.

5) Источником информации для экспертной комиссии являются протоколы ЦПМПК, журналы записи на прием и выдачи заключений и учёта консультаций и просвещения, акты экспертной оценки руководителя ОПМПК.

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

1) Показатели качества услуги определяются по результатам индивидуального консультирования обучающихся, их родителей (законных представителей), педагогов, обеспечивающих получение образования, работников учреждений здравоохранения и социальной защиты представленным в формате:

- письменной консультации (через сайт, по электронной почте);
- телефонной консультации;

– очной консультации при личном обращении.

2) Показатели качества консультаций:

– полнота пакета документов;

– оценка полноты: средняя критериальная оценка пакета исчисляется как средняя оценка по всем консультациям;

– критериальная оценка пакета документов одной консультации исчисляется как соотношение фактически имеющихся документов к перечню Стандарта;

– наличие жалоб и рекламаций исчисляется суммированием жалоб и рекламаций, поданных в вышестоящие органы;

– доля потребителей, удовлетворённых качеством услуги, исчисляется по формуле: количество потребителей, удовлетворённых качеством услуг (УП) / общее количество консультируемых; источник информации: анкеты обратной связи..

3) Источники информации – Журнал учета консультаций, бланки консультаций.

3.2. Расчёт показателя качества услуги «Организация и проведение мероприятий в сфере образования и науки».

1) Показатели качества услуги определяются по трём видам деятельности:

– проведение мероприятий (конференций, ярмарок, семинаров, форумов, тренингов, мастер-классов, супервизия диагностики, родительских собраний и т.д)

– областные вебинары;

– консультирование специалистов сопровождения, педагогов, родителей.

2) Общий показатель рассчитывается как среднее между средним показателем качества проведения мероприятий, вебинаров и средним показателем качества консультаций.

3) Показатели качества проведения мероприятий:

– полнота пакета документов: оценка полноты: средняя критериальная оценка пакета исчисляется как средняя оценка по всем проведённым мероприятиям;

– критериальная оценка пакета документов данного мероприятия исчисляется как соотношение фактически имеющихся документов к перечню Стандарта; источник информации – документы в соответствии со Стандартом.

4) Наличие жалоб и рекламаций исчисляется суммированием жалоб и рекламаций, поданных в вышестоящие органы;

5) 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, зафиксированные в справке- отзыве, протоколе или аналитической справке, которые относятся ко всем участникам мероприятия.

6) Источники информации: регистрационные списки или справка о количестве участников; лист отзывов, справка- отзыв заказчика мероприятия, протоколы или аналитические справки.

7) Показателем качества областных вебинаров является:

– наличие обоснованных жалоб и рекламаций, поданных в вышестоящие органы;

– доля потребителей, удовлетворённых качеством.

Удовлетворённость услугой определяется по листам отзыва.

8) Показатели качества консультаций:

полнота пакета документов:

– оценка полноты: средняя критериальная оценка пакета исчисляется как средняя оценка по всем консультациям;

– критериальная оценка пакета документов консультации исчисляется как соотношение количества фактически заполненных граф журнала консультаций к перечню Стандарта.

9) Наличие жалоб и рекламаций – исчисляется прямым подсчётом записей в журнале жалоб и предложений.

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

11) Источник информации: журналы консультаций со сведениями об удовлетворённости потребителя услугой.

3.3. Расчёт показателя качества услуги «Реализация адаптированных основных общеобразовательных программ для детей с умственной отсталостью».

1). Показатели качества услуги определяются как средний уровень качества реализации адаптированных основных общеобразовательных программ для детей с умственной отсталостью основных общеобразовательных программ начального общего образования (УК РАООП НОО) по фиксированной выборке из общего числа уроков.

2) УК РАООП НОО в уроке определяется в ходе внутреннего контроля.

3) Источником информации для экспертной комиссии являются: рабочие программы, расписание, классные журналы, справки по результатам посещения открытых/рабочих уроков.

4) Удовлетворённость услугой определяется по отсутствию жалоб и рекламаций исчисляется прямым подсчётом записей в журнале жалоб и предложений.

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

1) Показателем качества услуги является средний уровень качества проводимых занятий (УКЗср) для обучающихся и исчисляется как среднее по уровням качества всех проводимых занятий для всех детей по 10%-й выборке.

2) Качество услуги оценивается по следующим составляющим:

– проведенным диагностико-коррекционно-развивающим мероприятиям (ОДМ);

– обеспечению оптимального режима сопровождения (ОР);

– оценке заключения и рекомендаций (ОЗР).

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 обследования.

4) Оценка составляющих - ОДМ, ОЗР, ОР – проводится в соответствии со Стандартами оказания услуг.

5) Источником информации для экспертной комиссии являются распоряжения о зачислении/отчислении обучающихся в группы коррекционно-развивающей направленности, расписание занятий, журналы посещения индивидуальных и подгрупповых занятий, социальная карта ребёнка, портфолио обучающегося.

3.5. Расчёт показателя качества услуги «Реализация дополнительных общеобразовательных программ по художественному, естественно-научному, социально-педагогическому и физкультурно-спортивному направлениям

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

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

3) Источником информации для экспертной комиссии являются: расписание занятий, журналы фиксации занятий, справки по результатам посещения открытых/рабочих занятий/мероприятий.

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

3.6. Расчёт показателя качества услуги «Содержание детей»

1) Показатели качества услуги:

- наличие действующего санитарно-эпидемического заключения
- наличие журнала санитарного состояния помещений;
- наличие журнала инструктажей;
- наличие актов по аттестации рабочих мест.

2) Источники информации:

- режим дня;

- анализ заполнения текущей документации;
 - наличие документов, подтверждающих выполнение СанПиНа.
- 3) Удовлетворённость услугой определяется по отсутствию:
- замечаний и предписаний контролирующих органов,
 - детского травматизма.

3.7. Расчёт показателя качества услуги «Предоставление питания»

1). Показатели качества услуги:

- наличие действующего санитарно-эпидемического заключения ;
- наличие анализа накопительной ведомости – количество
- наличие перспективного утверждённого 14-дневного меню;
- отсутствие замечаний и предписаний контролирующих органов.

2) Источники информации:

- приказы о зачислении/отчислении обучающихся,
- анализ накопительной ведомости,
- перспективное 14-дневное меню,
- ежедневное меню, - наличие документации, подтверждающей выполнение СанПиН.

3) Удовлетворённость услугой определяется по отсутствию замечаний и предписаний контролирующих органов.

4. Ответственность за сохранность источников информации

4.1. Документы, указанные в разделе 3 в качестве источников информации, ведутся и сохраняются в соответствии с требованиями Стандарта.

4.2. При утере, порче или несвоевременной подготовке документов на сотрудников, ответственных за их ведение и сохранение, может быть наложено дисциплинарное взыскание.

Пронумерована, прошнурована, скреплена
печатью на 4-х (Четырех) листах.

Директор

ГБОУ ОЦДИК

О.Н.Кондакова

