

Министерство образования Новосибирской области

Государственное бюджетное учреждение Новосибирской области – Центр
психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи детям
«Областной центр диагностики и консультирования»
(ГБУ НСО «ОЦДК»)

ПРИКАЗ

от « 17 » 06 2020г.

№ 114

г. Новосибирск

**Об утверждении Положения о системе оценки качества оказания
государственных услуг (выполнения работ) ГБУ НСО «ОЦДК»**

В целях обеспечения эффективного выполнения государственного задания и
качества оказания услуг и работ,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие Положения о системе оценки качества оказания государственных услуг (выполнения работ) ГБУ НСО «ОЦДК» (приложение).
2. Руководителям структурных подразделений руководствоваться данным локальным актом в дальнейшей деятельности.
3. Методисту Медведевой Е.Е. разместить действующую редакцию локального акта на официальном сайте учреждения.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



С.В. Самуйленко

ПОЛОЖЕНИЕ
о системе оценки качества оказания государственных услуг
(выполнения работ)
государственного бюджетного учреждения Новосибирской области –
Центра психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи
детям «Областного центра диагностики и консультирования»

1. Общие положения

1. Положение о системе оценки качества оказания государственных услуг (выполнения работ) государственного бюджетного учреждения Новосибирской области – Центра психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи детям «Областного центра диагностики и консультирования» (далее – Положение, учреждение) разработано в целях обеспечения качества оказания государственных услуг (работ), предоставляемых учреждением, и предупреждения возможных отклонений от Стандартов оказания услуг (выполнения работ), утвержденных в учреждении.

2. Положение содержит порядок проведения внутренней оценки качества услуг (выполнения работ) в структурных подразделениях учреждения.

3. Система оценки 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 исполнению услуги (выполнению работы) в учреждении.

4. Внешнюю оценку качества услуг (работ), выполняемых учреждением, осуществляет Учредитель – министерство образования Новосибирской области, в соответствии с утвержденными показателями в государственном задании учреждения.

5. Внутренняя оценка качества услуг (выполнения работ) проводится руководителями структурных подразделений ГБУ НСО «ОЦДК» (далее – руководители).

6. Для анализа исполнения объемов и качества оказания услуг (выполнения работ) структурными подразделениями и представления результатов Учредителю, в учреждении создается комиссия, состав которой утверждается приказом директора.

7. Результаты оценки качества оказываемых услуг (выполнения работ) применяются для анализа и оценки деятельности специалистов, руководителей структурных подразделений.

8. В Положение вносятся изменения, в случае введения новых государственных услуг (выполнения работ) и изменении стандартов.

2. Порядок проведения внутренней оценки качества государственных услуг (выполнения работ)

1. Для осуществления внутренней оценки руководители планируют мероприятия по контролю качества оказания услуг (выполнения работ).

2. Мероприятия по контролю качества оказания услуг (выполнения работ) могут быть плановыми и внеплановыми. Плановый контроль (тематический, фронтальный, сравнительный, документарный) направлен на оценку соответствия оказания услуги (работы) действующим нормативно-правовым документам и утвержденным стандартам, в том числе, объема (количества оказанных услуг), сроков, порядка, условий и удовлетворенности качеством предоставления услуг (выполнения работ).

3. Внеплановые проверки проводятся при наличии претензий, жалоб со стороны потребителей услуг, при выявлении нарушений в ходе проведения плановых проверок, либо при возникновении конфликтной ситуации. Внеплановая проверка направлена на изучение ситуации и выработку мероприятий по улучшению работы структурного подразделения.

4. Контроль качества осуществляется путём непосредственного наблюдения руководителя за оказанием услуг (выполнения работ) сотрудниками структурного подразделения, фиксируемого в справках по итогам посещения занятий, мероприятий, проведения супервизии, камеральной проверки и др., а также в ходе проверки документов, являющихся отчетными по исполнению услуги (выполнения работы) в соответствии с локальным актом «Стандарты оказания государственных услуг (выполнения работ) ГБУ НСО «ОЦДК»».

5. Результаты внутренней оценки качества оказания услуг (выполнения работ) оформляется руководителем документом в виде справки (приложение 1). Итоги внутренней оценки качества оказания государственных услуг (выполнения работ) отражаются руководителями также в аналитическом отчете по результатам деятельности структурного подразделения за год.

9. Источники 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 фрагментов документов) для проведения контроля деятельности структурного подразделения директором, заместителями директора.

3. Порядок предоставления и хранения документации по оценке качества государственных услуг (выполнения работ)

1. По итогам деятельности за квартал руководители ежеквартально заполняют акт (приложение 2).

2. Для проведения внешней оценки руководители ежеквартально не позднее 3 числа представляют результаты внутренней оценки качества оказываемых услуг (выполнения работ), оформленные актом.

3. Документ по оценке качества оказания государственных услуг (выполнения работ) при формировании квартальных отчетов по выполнению объемов государственного задания прикрепляется в электронном или сканированном виде в соответствующий раздел отчета.

4. Документация, отражающая контроль качества оказания услуг (выполнения работ) в структурном подразделении, хранится у руководителя в течение трех лет и может быть затребована директором для принятия управленческих решений, для представления с целью контроля деятельности учреждения.

Государственное бюджетное учреждение Новосибирской области – Центр
психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи детям
«Областной центр диагностики и консультирования»

(указывается структурное подразделение)

Справка по оценке качества выполнения государственных услуг (выполнения работ)

за _____ квартал 2020 г.*

1. Наименование государственной услуги (работы):

2. Количество (объемы) реализованной услуги (выполненной работы) / % исполнения к годовому плану: _____

3. Перечень документов, подтверждающих качество реализованной государственной услуги (работы) (справка по итогам проверки документов, посещения занятий, мероприятий, проведения супервизии ПМПК и др.с указанием даты составления документа):

Вывод: уровень качества услуги в основном соответствует (не соответствует) установленным Стандартам, Положению о качестве услуг, Порядку оказания услуг, а так же запросам потребителя и интересам детей, получивших услугу.

Причины отклонения (в случае не соответствия):

Принятые решения:

«___» _____ 20__ г.

Руководитель _____

(указывается структурное подразделение)

_____ / _____ /

(подпись, расшифровка)

* Информация представляется по каждой услуге, оказываемой структурным подразделением.

Акт внутренней оценки качества оказания государственных услуг (выполнения работ) за _____ квартал 2020 г.

в _____

(указывается структурное подразделение)

№ п/п	Наименование услуги (указываются услуги, работы, выполняемые структурным подразделением)	Услуга выполнена в объёме (количество/%) (с нарастающим итогом)	Качество исполнения услуги (%)	Количество письменных жалоб и рекламаций ¹	Иное ²
1.	2.	3.	4.	5.	6.
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					

Руководитель _____
(указывается структурное подразделение)

_____/_____/_____
(подпись, расшифровка)

¹ При отсутствии письменных жалоб и рекламаций указывается – отсутствуют. При их наличии указывается количество поступивших письменных жалоб и рекламаций за квартал.

² В иное может быть отражено следующее, например, причины не выполнения объема, снижение качества по следующим причинам...., или - в сравнении с предыдущим кварталом качество повысилось.