

Принято
Протокол пед.совета ГБУ «ППЦ» №33

от «20» января 2021г.

УТВЕРЖДАЮ:

директор

(должность)

ГБУ «ППЦ» г.о. Тольятти

(наименование организации)

Л.А.Горбанёва

(подпись)

(инициалы, фамилия)

«20» января 2021г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о системе внутреннего мониторинга качества предоставления государственных услуг ГБУ «ППЦ» г.о. Тольятти

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с законодательством Российской Федерации в области образования, в том числе Федеральным законом от 29.12.2012 года № 273-ФЗ (с последующими изменениями и дополнениями) «Об образовании в Российской Федерации», Письмом Минобрнауки России от 10.02.2015 N ВК-268/07 О совершенствовании деятельности центров психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи (вместе с Рекомендациями Министерства образования и науки РФ органам государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере образования по совершенствованию деятельности центров психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи), Методическими рекомендациями МОиНСО, ГБОУДПО»РСПЦ» «Оценка качества реализации психологических услуг в образовании» и иными нормативными правовыми актами, регламентирующими оценку качества предоставления государственных услуг и локальными нормативными актами Центра.

1.2. Внутренний мониторинг качества предоставления государственных услуг – это проводимая Центром самостоятельно форма оценки качества предоставления психолого-медико-педагогической помощи населению, в целях своевременного принятия обоснованных управленческих решений по коррекции психолого-медико-психологического сопровождения и созданных для него условий на основе анализа собранной информации и педагогического прогноза.

1.3. Мониторинг включает систематический контроль и диагностику условий, процесса и результатов психолого-медико-педагогического сопровождения, на основе анализа имеющихся источников информации, а также на базе специально организованных исследований.

1.4. Мониторинг ориентирован на информационное обеспечение оперативного и стратегического управления, обеспечивает его эффективность.

2. Цель и задачи мониторинга

2.1. Целью внутреннего мониторинга качества предоставления услуг является создание оснований для осмысления, анализа, обобщения состояния психолого-медико-педагогического сопровождения, прогнозирования тенденций развития услуг психолого-медико-психологической помощи населению, принятия обоснованных управленческих решений по достижению качественного оказания услуг.

2.1. Для достижения поставленной цели решаются следующие задачи:

- Организация наблюдений и измерений, получение достоверной и объективной информации об условиях, организации, содержании, результатах психолого-медико-педагогической помощи, об уровне удовлетворения потребностей субъектов образования;
- Систематизация информации. Повышение ее оперативности и доступности;
- Использование единых нормативных материалов, диагностического инструментария;
- Создание системы мониторинговых исследований качества психолого-медико-педагогических услуг;
- Своевременное выявление изменений в образовательном пространстве ППМС-центра и вызвавших их факторов;
- Обеспечение органов управления, организаций, заинтересованных граждан социально значимой информацией, полученной в ходе мониторинга.

3. Объекты мониторинга

3.1. Объектами мониторинга в ГБУ «ППЦ» г.о. Тольятти являются следующие компоненты психолого - медико-педагогического сопровождения:

- Условия (материально-технические, санитарно-гигиенические, кадровые, финансовые, организационно-методические, информационные);
- Организация коррекционно-развивающего, социально-профилактического процесса (контингент, расписание, распорядительно-организационная документация); содержание и средства (программы, планы, технологии, методические и диагностические материалы и др.); процессы функционирования, развития и управления.
- Результаты коррекционно - развивающей, методической, инновационной, консультационной, социально-профилактической деятельности (текущие и итоговые: характер «обратной связи», результаты анкетирования, самоанализа и супервизии др.);
- Внешние связи в рамках социального партнерства и их результативность.

4. Основные направления мониторинга

4.1. В зависимости от цели, объекта мониторинга выделяются следующие направления (блоки):

- Соблюдение законодательства РФ;
- Охрана здоровья обучающихся и работников Центра;
- Оснащенность процесса психолого-медико-педагогического сопровождения;
- Профессиональная компетентность специалистов Центра;
- Состояние делопроизводства;
- «Обратная связь», полученная от обучающихся, их родителей (законных представителей), педагогов;
- Психологический климат учреждения;
- Выполнение социального заказа;
- Коррекционно-развивающая, методическая, инновационная, консультационная, социально-профилактическая деятельность;
- Реализация программы развития

5. Информационный фонд мониторинга

5.1. Реализация мониторинга предполагает организацию постоянного накопления данных на основе:

- Отчетности, утвержденной нормативными актами федерального уровня;
- Отчетности, утвержденной нормативными актами и запрашиваемой на региональном уровне (Отчетность о выполнении государственного задания по кварталам);
- Документов и материалов, полученных в ходе повышения квалификации и аттестации педагогов-психологов и администрации Центра;
- Результатов обследований, предусмотренных программой развития и годовым планом работы ГБУ «ППЦ» г.о. Тольятти;
- Результатов контрольно-аналитической деятельности, предусмотренных годовым планом управления и административного контроля ГБУ «ППЦ» г.о. Тольятти;
- Результатов специально организованных исследований.

6. Организация и управление мониторингом

6.1.Руководство системой мониторинга качества услуг находится в компетенции директора ГБУ «ППЦ» г.о. Тольятти, который организует деятельность административной группы.

Административная группа:

- Разрабатывает мероприятия системы мониторинга в ППМС-центре;

- Организует научно-методическое обеспечение мониторинговых исследований;
- Определяет периодичность, объем, показатели, формы сбора и представления информации;
- Планирует и организует мониторинговые исследования;
- Информировывает о результатах мониторинга.

6.2. Мониторинг организуется с учетом целей, задач и направлений психолого-медико-педагогического сопровождения.

6.3. Мониторинг осуществляется:

- административной группой, в компетенции которой системное представление о состоянии и деятельности ППМС-центра в соответствии с требованиями к качеству результатов психолого-педагогической и медико-социальной помощи; выработка аналитической и прогностической информации; принятие решения о корректировке коррекционно-развивающих и социально-профилактических программ и процесса психолого-медико-педагогического сопровождения в интересах сохранения психологического здоровья потребителей услуг;

- специалистами ГБУ «ППЦ» г.о. Тольятти (педагогами-психологами, учителями-дефектологами, учителями-логопедами, социальными педагогами, врачами-специалистами) в компетенции которых представление о результатах их собственной профессиональной деятельности в соответствии с требованиями к качеству результатов. выработка аналитической и прогностической информации; принятие решения о корректировке оказания психолого-медико - педагогической помощи в интересах сохранения психологического здоровья участников образовательных отношений.

6.4. С учетом изменений, происходящих в ППМС-центре возможен пересмотр системы показателей мониторинга, совершенствование методов и направлений исследований.

6.5. По результатам мониторинга готовятся аналитические материалы (аналитические справки, сравнительные диаграммы) в формах, соответствующих целям и задачам конкретных исследований. Указанные материалы содержат аналитическую информацию и предложения, решение которых находится в компетенции органов управления и самоуправления ПМС-центра.

6.6. Мониторинг предполагает использование современных информационных технологий на всех этапах: сбор, обработка, хранение, использование информации.

7. Формы контроля за соблюдением и исполнением регламента

7.1. Порядок осуществления текущего контроля за предоставлением государственной услуги.

Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги, за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, принятием решений и исполнением настоящего регламента осуществляется руководителем Центра или его заместителем, ответственным за организацию работы по предоставлению государственной услуги, а также должностными лицами органов управления образованием субъектов Российской Федерации и организаций, осуществляющими экспертные функции в вопросах психолого-педагогической, медицинской и социальной деятельности.

Полномочия должностных лиц на осуществление текущего контроля определяются в положениях о структурных подразделениях, должностных регламентах работников органов управления образованием субъектов Российской Федерации, а также в должностных обязанностях работников Центра.

Персональная ответственность должностных лиц, ответственных за организацию работы по предоставлению государственной услуги, закрепляется в их должностных регламентах, должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

Должностные лица, ответственные за организацию работы по предоставлению государственной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение порядка предоставления государственной услуги, за действия (бездействие) и решения, принимаемые в ходе предоставления государственной услуги.

7.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги.

Текущий контроль за предоставлением государственной услуги осуществляется путем проведения проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, соблюдения и исполнения работниками Центра положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, субъекта Российской Федерации, выявления и обеспечения устранения выявленных нарушений, рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на действия (бездействие) должностных лиц министерства, работников Центра, участвующих в предоставлении государственной услуги.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается органом управления образования субъекта Российской Федерации, а также руководителем Центра.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением той или иной административной процедуры (тематические проверки).

Внеплановые проверки проводятся по требованию правоохранительных органов, информации, содержащейся в обращениях органов государственной власти (государственных органов), граждан и юридических лиц, а также информации, содержащейся в средствах массовой информации, материалах ревизий (проверок), иных документах.

Внеплановые проверки могут также проводиться по решению руководителя органа управления образованием субъекта Российской Федерации или иного уполномоченного им лица в целях проверки выполнения предписаний и (или) предложений контролирующего органа о принятии мер по устранению выявленных ранее данным контролирующим органом нарушений.

Проверки, за исключением внеплановых проверок, могут проводиться одним и тем же контролирующим органом в отношении одной и той же проверяемой организации по одним и тем же вопросам не чаще, чем один раз в три года.

7.3. Ответственность государственных гражданских служащих органа управления образованием субъекта Российской Федерации и иных должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги.

По результатам проведенных проверок (в случае выявления нарушений прав заявителей) виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Проверки, выдача обязательных для исполнения предписаний об устранении нарушений законодательства в области образования, привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации, принятие мер по устранению обстоятельств и причин выявленных нарушений законодательства в области образования и восстановлению нарушенных прав граждан осуществляются органами управления образованием субъектов Российской Федерации.

Проверки осуществляются на основании планов проведения проверок (плановые проверки) или по факту обращения получателя услуги (внеплановые проверки). Плановые проверки могут носить тематический характер.

7.4. Граждане, их объединения и организации могут направлять письменные обращения, принимать участие в электронных опросах, форумах и анкетировании по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления государственной услуги,

соблюдения положений регламента, сроков и последовательности процедур (административных действий), предусмотренных регламентом.