



УТВЕРЖДАЮ

Директор БУ ОО «Центр ПМСС»

Е.В. Орлова

Приказ № 01-06/27-09 от 21.01.2021 г.

ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ (ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ) БЮДЖЕТНЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ ОМСКОЙ ОБЛАСТИ «ЦЕНТР ПСИХОЛОГО-МЕДИКО-СОЦИАЛЬНОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ»

1. Общие положения оказания государственных услуг (выполнения работ) бюджетным учреждением Омской области «Центр психолого-медико-социального сопровождения»

1. Порядок оказания государственных услуг (выполнения работ) (далее – Порядок), предоставляемый бюджетным учреждением Омской области «Центр психолого-медико-социального сопровождения» (далее – Учреждение) разработан с целью достижения объемов и качества исполнения государственного задания.

2. Порядок определяет требования к оказанию государственных услуг (выполнению работ), перечень документов, обеспечивающих оказание услуги (выполнения работы), и ответственных за ведение и хранение документов.

3. Порядок подлежит пересмотру не реже одного раза в три года, либо в случае изменения или введения новых государственных услуг (работ) Министерством образования Омской области.

4. Порядок используется при внутренней оценке качества оказываемых услуг (выполнения работ), в ходе внешних плановых и внеплановых проверок, а также при самооценке сотрудников.

5. Заказчиком государственных услуг (выполнения работ) выступает Министерство образования Омской области, к категории получателей услуг относятся физические и/или юридические лица.

6. Перечень и объем государственных услуг (работ) устанавливается в соответствии с утвержденным государственным заданием в распоряжении Министерства образования Омской области.

7. При оказании государственных услуг (выполнении работ) сотрудники обеспечивают выполнение правил безопасности, охраны труда, пожарной и антитеррористической безопасности, норм СанПиН.

8. Государственные услуги (работы) исполняются Учреждением в соответствии с Федеральным законом от 24.06.1999 № 120 «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»; Федеральным законом от 29.12.2012 № 273 «Об образовании в Российской Федерации»; приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 20.09.2013 № 1082 «Об утверждении Положения о психолого-медико-педагогической комиссии»; приказом Министерства образования Омской области от 5.12.2013 № 83 «О региональных стандартах государственных услуг (работ) в сфере образования».

9. Все государственные услуги (работы) выполняются на безвозмездной основе и являются бесплатными для всех категорий получателей в рамках государственного задания.

2. Перечень государственных услуг (выполнения работ)

1. Предоставление психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи детям, испытывающим трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации.

2. Психолого-медико-педагогическое обследование детей (дошкольное образование, начальное общее образование, основное общее образование, среднее общее образование).

3. Осуществление учета данных о детях с ограниченными возможностями здоровья и (или) девиантным (общественно опасным) поведением.

4. Оказание помощи организациям, осуществляющим образовательную деятельность, организациям, осуществляющим социальное обслуживание, медицинским организациям по вопросам реализации основных общеобразовательных программ, обучения и воспитания обучающихся.

3. Исполнители государственных услуг (работ)

1. Исполнителями государственных услуг (работ) являются руководящие и педагогические работники Учреждения, соответствующие квалификационным требованиям, определенным в профессиональных стандартах и едином квалификационном справочнике.

2. Степень участия работников в оказании услуг (выполнении работ) определяется, директором Учреждения и руководителями структурных подразделений в рамках должностных инструкций.

3. Распределение объемов государственных услуг (работ) осуществляется в ходе ежегодного планирования в соответствии с перечнем оказываемых услуг (работ), осуществляемых структурными подразделениями:

3.1. Предоставление психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи детям, испытывающим трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации:

- центр обучения детей с особыми образовательными потребностями;
- региональный ресурсный центр сопровождения системы ранней помощи;
- центр обучения детей и комплексной поддержки семей;
- центр психолого-педагогического сопровождения детей с КИ;
- ресурсный центр обучения слепоглухих детей и детей с ТМНР;
- региональный ресурсный центр сопровождения системы профилактики;
- служба социально-психологического сопровождения в МР;
- отделы психолого-педагогической и медико-социальной помощи (ПМПК).

3.2. Психолого-медико-педагогическое обследование детей (дошкольное образование, начальное общее образование, основное общее образование, среднее общее образование):

- отдел психолого-педагогической и медико-социальной помощи (ПМПК) на этапе дошкольного детства;
- отдел психолого-педагогической и медико-социальной помощи (ПМПК) на этапе школьного детства;
- отделы психолого-педагогической и медико-социальной помощи (ПМПК) в муниципальных районах.

3.3. Осуществление учета данных о детях с ограниченными возможностями здоровья и (или) девиантным (общественно опасным) поведением:

- отдел информационно-аналитического сопровождения образовательной деятельности;
- служба социально-психологического сопровождения в муниципальных районах;
- отделы психолого-педагогической и медико-социальной помощи (ПМПК).

3.4. Оказание помощи организациям, осуществляющим образовательную деятельность, организациям, осуществляющим социальное обслуживание, медицинским организациям по вопросам реализации основных общеобразовательных программ, обучения и воспитания обучающихся:

- центр обучения детей с особыми образовательными потребностями;
- региональный ресурсный центр сопровождения системы ранней помощи;

- центр обучения детей и комплексной поддержки семей;
- центр психолого-педагогического сопровождения детей с КИ;
- ресурсный центр обучения слепоглухих детей и детей с ТМНР;
- региональный ресурсный центр сопровождения системы профилактики;
- служба социально-психологического сопровождения в МР;
- отделы психолого-педагогической и медико-социальной помощи (ПМПК);
- отдел информационно-аналитического сопровождения образовательной деятельности.

4. Оценка качества предоставления услуг осуществляется в соответствии с разделом 8 настоящего Порядка и проводится не реже 2 раз в год руководителями структурных подразделений (заместителями директора, курирующими работу структурного подразделения).

5. Отчеты по выполнению объемов государственного задания предоставляются сотрудниками ежемесячно нарастающим итогом за полугодия и за год в соответствии с единой формой, утвержденной локальным актом Учреждения (Приложение 1).

6. Ответственность за выполнение государственного задания, за качество оказываемых услуг, за достоверность, полноту сведений об объеме выполненных услуг и своевременность предоставления отчета несет руководитель структурного подразделения (заместители директора, курирующие работу структурного подразделения).

4. Требование к оказанию государственной услуги «Предоставление психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи детям, испытывающим трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации»

1. Услуга оказывается в структурных подразделениях Учреждения детям младенческого, раннего, дошкольного и школьного возраста, испытывающим трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации, а также их родителям (законным представителям) в целях оказания консультативных услуг психолого-педагогического и методического характера.

2. Под услугами психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи понимаются следующие формы взаимодействия сотрудников Учреждения с получателями услуг:

2.1. Коррекционно-развивающие и компенсирующие занятия с несовершеннолетними, проведенные специалистами: учителем-дефектологом, учителем-логопедом, педагогом-психологом. Условия предоставления услуги:

- направленность занятий и форма их проведения определяются по результатам диагностических мероприятий с учетом индивидуальных особенностей и потребностей ребенка, в соответствии с индивидуальной программой сопровождения;
- занятия могут быть проведены индивидуально или в небольших группах (при этом групповое занятие считается как одна услуга вне зависимости от количества детей в группе) в соответствии с расписанием;
- продолжительность занятий составляет от 20 до 30 минут в зависимости от возрастных и индивидуально-типологических особенностей детей в очном или дистанционном (при необходимости) формате;
- услуга предоставляется по запросу родителя (законного представителя) в соответствии с заключением ПМПК и/или рекомендациями психолого-педагогического консилиума Учреждения;
- основанием для зачисления на занятия является заявление родителя, приказ директора Учреждения и договор с родителем (законным представителем) ребенка;
- ребенок может быть зачислен на коррекционно-развивающие и компенсирующие занятия как на весь учебный год, так и на более короткое время, согласно индивидуальной программе сопровождения.

2.2. Консультации родителей (законных представителей) детей в возрасте от 0 до 18 лет и/или самих несовершеннолетних в возрасте от 15 до 18 лет навигационного, психологического или педагогического характера, оказываемые специалистами. Условия предоставления услуги:

- консультирование родителей (законных представителей) осуществляется непосредственно по факту обращения (при наличии ресурсных возможностей у специалиста) или по предварительной записи;
- предварительная запись для получения услуги в форме консультации осуществляется при личном обращении, по телефону или посредством on-line записи на сайте Учреждения;
- при предварительной записи для получения услуги в форме консультации фиксируются: фамилия, имя, отчество получателя услуги; контактный телефон; имя ребенка; дата рождения ребенка; предварительный запрос к специалисту; осуществляется выбор специалиста в соответствии с тематикой;
- услуга в форме консультации включает: получение запроса и подготовку к консультации; собственно консультацию получателя услуг, психолого-педагогическую диагностику несовершеннолетнего (при необходимости и по запросу); фиксацию услуги в журнале учета консультативно-диагностических приемов;

- при наличии запроса получателя услуг специалистами могут быть подготовлены письменные рекомендации для получателей услуг в виде методических рекомендаций;
- консультирование родителей (законных представителей) или самих несовершеннолетних осуществляется индивидуально продолжительностью от 30 до 60 минут в очном или дистанционном формате по телефону, видеосвязи, в мессенджерах или по электронной почте.

2.3. Методическая поддержка родителей (законных представителей) в виде публикации родительских практикумов, буклетов и брошюр, статей и видеоматериалов, в том числе в электронном пространстве. Условия предоставления услуги:

- для повышения родительской компетентности специалисты готовят статьи, видеоролики обучающего характера, буклеты и памятки, руководство и практикумы, а также иные формы методических материалов;
- методические материалы могут быть подготовлена по индивидуальному запросу родителей (законных представителей), по итогам реализации коррекционно-развивающих и компенсирующих занятий, по наиболее актуальным направлениям работы специалистов;
- методические материалы в форме печатной продукции и в электронном виде размещаются на информационной платформе для родителей, на официальном сайте Учреждения и/или в Телеграмм-канале.

3. Единицей измерений объема по данной государственной услуге является количество проведенных занятий с несовершеннолетними, оказанных консультаций их родителям (законным представителям), а также количество просмотров статей, видеороликов и иных методических материалов.

4. Качество услуги рассчитывается по доле 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.

5. По услуге ведется следующая отчетная документация: журнал учета консультативно-диагностических приемов, в соответствии с единой формой, утвержденной локальным актом Учреждения; заявление родителя (законного представителя); приказ о зачислении ребенка на занятия; индивидуальная программа сопровождения; журналы посещения занятий; скрин шоты с количеством просмотров методических материалов для родителей.

6. Ведение отчетной документации осуществляет каждый специалист, а контроль за ведением и хранением документации осуществляет

руководитель структурного подразделения и/или заместитель директора Учреждения, курирующий деятельность структурного подразделения.

7. Информирование потребителей об услуге осуществляется непосредственно в помещениях Учреждения и его структурных подразделениях на стендах, в форме буклетов и брошюр; на официальном сайте Учреждения; в региональных средствах массовой информации и иных интернет-источниках.

5. Требование к оказанию государственной услуги

«Психолого-медико-педагогическое обследование детей (дошкольное образование, начальное общее образование, основное общее образование, среднее общее образование)»

1. Услуга предоставляется в форме комплексного обследования ребенка от 0 до 18 лет на диагностической сессии психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК) по запросу родителей (законных представителей) несовершеннолетних.

2. Комплексное обследование на диагностической сессии ПМПК может осуществляться и в отношении лиц старше 18 лет при необходимости определения образовательной программы.

3. Диагностическая сессия включает в себя получение запроса на услугу, его регистрация в журнале записи детей на обследование; изучение и анализ входящей документации; планирование комплексного обследования, подбор диагностического инструментария; собственно диагностическое обследование; заполнение протокола обследования; оформление заключения; разработка индивидуально-ориентированных рекомендаций.

4. Порядок оказания услуги, сроки и форма предоставления, а также алгоритм деятельности специалистов ПМПК определяются приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 20.09.2013 года № 1082 «Об утверждении Положения о психолого-медико-педагогической комиссии».

5. Единицей измерения является количество обучающихся (лиц), прошедших комплексное обследование, одновременно всеми специалистами, включенными в состав ПМПК в соответствии с распоряжением Министерства образования Омской области.

6. Качество услуги рассчитывается по доле потребителей, удовлетворенных условиями и качеством оказываемой услуги, от общего числа потребителей, принявших участие в опросе на сайте Учреждения или в форме анкетирования.

7. По услуге ведется следующая отчетная документация: журнал записи детей на обследование; журнал учета детей, прошедших обследование; карта ребенка, прошедшего обследование и протокол обследования ребенка.

8. Ведение отчетной документации и хранение документации осуществляет руководитель структурного подразделения и/или заместитель директора Учреждения, курирующий деятельность структурного подразделения.

9. Информирование потребителей об услуге осуществляется непосредственно в помещениях Учреждения и его структурных подразделениях на стендах, в форме буклетов и брошюр; на официальном сайте Учреждения; в региональных средствах массовой информации и иных интернет-источниках.

6. Требование к оказанию государственной услуги «Осуществление учета данных о детях с ограниченными возможностями здоровья и (или) девиантным (общественно опасным) поведением»

1. Услуга включает обеспечение функционирования и контроль за своевременным внесением сведений в единую базу учета данных о детях с ограниченными возможностями здоровья и (или) девиантным (общественно опасным) поведением, подготовку статистических и аналитических отчетов.

2. Обеспечение функционирования и контроля за своевременным внесением сведений в единую базу учета данных о детях с ограниченными возможностями здоровья и (или) девиантным (общественно опасным) поведением осуществляется в двух базах:

2.1. База учета детей с ограниченными возможностями здоровья и детей-инвалидов Омской области:

- функционирует в соответствии с Положением о единой базе учета детей с ограниченными возможностями здоровья и детей-инвалидов Омской области, Соглашением о взаимодействии между Министерством образования Омской области и федеральным казенным учреждением «Главное бюро медико-социальной экспертизы по Омской области»;

- получателями услуги являются: образовательные организации, муниципальные органы управления образованием, Министерство образования Омской области, центры психолого-медико-социального сопровождения;

- содержание услуги включает: создание новых карт, редактирование в них основных сведений, исправление ошибок, архивация и разархивация карт; внесение заключений ПМПК в карты детей и сведений о выданных картах

индивидуальных возможностей детей с ОВЗ; обработка запросов образовательных организаций на доступ к внесенным заключениям ПМПК и на выдачу карт индивидуальных возможностей детей с ОВЗ;

- специалисты осуществляют корректировку базы на программном и содержательном уровнях, для выполнения запросов пользователей; предоставление доступа к базе и соблюдение условий конфиденциальности; контроль полноты и достоверности сведений, вводимых пользователями; формирование сводных и отчетов по заданным параметрам.

2.2. База данных детей, состоящих на различных видах профилактического учета в Омской области:

- функционирует в соответствии с Регламентом формирования и использования базы данных детей, состоящих на различных видах профилактического учета в Омской области, утвержденным постановлением Комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав при Правительстве Омской области;

- получателями услуги являются: органы и учреждения системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних Омской области, Министерство образования Омской области, центры психолого-медико-социального сопровождения;

- содержание услуги включает: создание новых карт, редактирование в них основных сведений, исправление ошибок, архивация и разархивация карт; контроль за своевременным внесением информации о постановке на различные виды профилактического учета детей и/или семей, за формированием отчетов о реализации МПР; помощь в организации своевременного межведомственного взаимодействия посредством базы;

- специалисты осуществляют корректировку базы на программном и содержательном уровнях, для выполнения запросов пользователей; предоставление доступа к базе и соблюдение условий конфиденциальности; контроль полноты и достоверности сведений, вводимых пользователями; формирование сводных и отчетов по заданным параметрам.

3. Доступ пользователям к базам предоставляется (аннулируется) по официальному запросу органов, осуществляющих управление в сфере образования с приложением следующих документов: приказ о создании (реорганизации, ликвидации) образовательной организации; приказ о назначении оператора образовательной организации; обязательство о неразглашении конфиденциальной информации (персональных данных).

4. Контроль полноты и достоверности сведений осуществляется в текущем режиме. Два раза в год (сентябрь и март) органы, осуществляющие управление в сфере образования, предоставляют информацию о количестве

детей инвалидов и детей с ОВЗ, а также о количестве детей, состоящих на различных видах профилактического учета для проведения сверки данных. В итоговой справке предоставляются сведения об общем количестве карт детей в муниципальных образованиях Омской области, процент карт, содержащих ошибки и рекомендации по повышению достоверности данных.

5. Единицей измерения по услуге является количество карт в базах данных, полученных путем оперативной выгрузки 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.

6. Качество услуги рассчитывается по доле потребителей, удовлетворенных условиями и качеством оказываемой услуги, от общего числа потребителей, принявших участие в опросе на сайте Учреждения или в форме анкетирования.

7. В качестве отчетной документации по услуге составляется итоговая справка с данными о количестве карт несовершеннолетних из базы учета детей с ограниченными возможностями здоровья и детей-инвалидов Омской области и карт детей и семей из базы данных детей, состоящих на различных видах профилактического учета в Омской области, на основе выгрузки, полученной на конец года по установленной форме.

8. Ведение отчетной документации и хранение документации осуществляет руководитель структурного подразделения и/или заместитель директора Учреждения, курирующий деятельность структурного подразделения.

9. Информирование потребителей об услуге осуществляется непосредственно в помещениях Учреждения и его структурных подразделениях; на официальном сайте Учреждения; в организациях социальных партнеров.

7. Требование к оказанию государственной услуги «Оказание помощи организациям, осуществляющим образовательную деятельность, организациям, осуществляющим социальное обслуживание, медицинским организациям по вопросам реализации основных общеобразовательных программ, обучения и воспитания обучающихся»

1. Услуга оказывается работникам организаций, осуществляющих образовательную деятельность, организаций, осуществляющих социальное обслуживание, медицинских организаций (далее – специалистам) по вопросам обучения, воспитания, развития и социализации

несовершеннолетних, сопровождения их родителей (законных представителей).

2. Под помощью организациям, осуществляющим образовательную деятельность, организациям, осуществляющим социальное обслуживание, медицинским организациям понимаются следующие формы взаимодействия сотрудников Учреждения с получателями услуг:

2.1. Индивидуальное консультирование специалистов по вопросам обучения, воспитания, развития и коррекции нарушений в развитии детей с ограниченными возможностями здоровья и/или девиантным (общественно опасным) поведением. Условия предоставления услуги:

- услуга может быть оказана по предварительной записи и/или непосредственно по факту обращения при наличии свободного специалиста по соответствующей тематике запроса;
- запись для получения услуги осуществляется при личном или телефонном обращении; при записи для получения услуги в форме консультации фиксируются: фамилия, имя, отчество получателя услуги; контактный телефон; наименование организации; предварительный запрос;
- услуга в форме индивидуальной консультации включает: получение запроса и подготовку к консультации; собственно консультацию получателя услуг; фиксацию услуги в журнале учета методической помощи;
- при наличии запроса получателя услуг, специалистами могут быть подготовлены методические материалы и направлены на электронную почту получателя услуг / электронную почту организации, в которой работает специалист, получающий услугу;
- консультирование специалистов осуществляется индивидуально продолжительностью до 60 минут в очном (на базе Учреждения или с выездом в организации) или дистанционном формате по телефону, видеосвязи, в мессенджерах или по электронной почте.

2.2. Обучающие мероприятия осуществляются через проведение семинаров, вебинаров, методических объединений, круглых столов, конференций, форумов и других форм с участием группы потребителей услуг, направленных на повышение их методической грамотности. Условия предоставления услуги:

- услуга оказывается по предварительному запросу от организации или в рамках плана работы структурного подразделения очно (в помещениях Учреждения, его структурных подразделений, на базе другой организации), а также с использованием дистанционных форм взаимодействия;

- при организации очного формата взаимодействия ведется лист регистрации получателей услуг, при дистанционном взаимодействии делается скрин-шот экрана с указанием на количество участников мероприятия;
- услуга может быть оказана в виде доклада (выступления) исполнителей услуги с представлением методических рекомендаций на конференциях или форумах различного уровня, при этом количество получателей услуги равно количеству участников мероприятия;
- услуга в форме обучающих мероприятий включает: получение запроса на оказание методической помощи или информации о предстоящем мероприятии, подготовку к мероприятию и обобщение опыта работы структурного подразделения по теме; собственно выступление в рамках мероприятия; фиксацию услуги в информационной справке.

2.3. Распространение методических материалов, как помощь организациям в разработке образовательных программ, индивидуальных учебных планов, выборе оптимальных методов обучения и воспитания обучающихся, испытывающих трудности в освоении основных общеобразовательных программ, выявлении и устранении потенциальных препятствий к обучению. Условия предоставления услуги:

- услуга может быть оказана по предварительному запросу или по итогам проведения обучающих мероприятий в виде рассылки методических материалов (презентаций, документов, памяток, буклетов и др.) в организации различной ведомственной принадлежности;
- для осуществления рассылки организациями-заявителями заполняется Гугл-форма, при этом количество получателей услуги равно количеству запросов специалистов на получение методических материалов.

2.4. Осуществление мониторинга эффективности психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи детям, испытывающим трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации, оказываемой организациями различной ведомственной принадлежности. Условия предоставления услуги:

- инициатором мониторинга выступает Министерство образования Омской области на основании информационных писем и путем назначения специалистов Учреждения ответственными за свод информации;
- услуга в форме мониторинга включает: сбор данных по форме мониторинга и их обобщение; обеспечение полноты и достоверности данных путем проверки предоставленных сведений, внесение коррективов совместно со специалистом, назначенным ответственным от организации;
- получателем услуги является специалист, ответственный за организацию мониторинга, с которым взаимодействуют специалисты Учреждения,

следовательно за количество получателей услуг принимается количество организаций, принявших участие в мониторинге.

3. Единицей измерений объема по данной государственной услуге является количество специалистов из организаций различной ведомственной принадлежности, получивших методическую помощь в форме индивидуальной консультации, групповых форм взаимодействия, методических материалов или организаций, охваченных мониторингом.

4. Качество услуги рассчитывается по доле специалистов, получивших методическую помощь, удовлетворенных условиями и качеством оказываемой услуги, от общего числа специалистов, принявших участие в опросе на сайте Учреждения или в форме анкетирования.

5. По услуге ведется следующая отчетная документация: журнал учета методической помощи, информационная справка по проведенным групповым формам взаимодействия, подкрепленная листами регистрации и скрин шотами экрана, включающая данные с рассылкой методических материалов и результатами внешних мониторингов, в соответствии с единой формой, утвержденной локальным актом Учреждения.

6. Ведение отчетной документации осуществляет каждый специалист, а контроль за ведением и хранением документации осуществляет руководитель структурного подразделения и/или заместитель директора Учреждения, курирующий деятельность структурного подразделения.

7. Информирование потребителей об услуге осуществляется непосредственно в помещениях Учреждения и его структурных подразделениях на стендах; на официальном сайте Учреждения; в региональных средствах массовой информации и иных интернет-источниках.

8. Порядок и формы контроля за оказанием государственных услуг (выполнением работ)

1. Система оценки качества оказания государственных услуг (выполнения работ) представляет с 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, предоставленной Учреждением.

3. Внутренняя оценка проводится в соответствии с положением о внутренней системе оценки качества оказания государственных услуг

(выполнения работ), утвержденным локальным актом Учреждения, и предусматривает мероприятия, которые могут быть плановыми и внеплановыми:

3.1. 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);

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

4. 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.

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