

КОПИЯ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ -
ЦЕНТР ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ, МЕДИЦИНСКОЙ И СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА КИНЕЛЬ-ЧЕРКАССКИЙ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ

СОГЛАСОВАНО:

Председатель ППО ГБУ ЦППМСП
м.р. Кинель-Черкасский


Анфиногентова А.В.
« 12 » октября 2020 г.

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ГБУ ЦППМСП
м. р. Кинель-Черкасский



Сибарцева А.А.
« 12 » октября 2020 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

**о проведении мониторинга удовлетворенности
потребителей качеством услуг психолого-педагогической, методической и
консультативной помощи в государственном бюджетном учреждении -
центре психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи
м.р. Кинель-Черкасский**



C=RU, O=ГБУ ЦППМСП
м.р.Кинель-Черкасский,
CN=Сибарцева А_А_,
E=ppms-kch@samara.edu.ru
008b8d8b390cf71080
2021-06-10 15:27:02

с.Кинель-Черкасссы, 2020 год

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано для проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи, предоставляемых государственным бюджетным учреждением - центром психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи муниципального района Кинель-Черкасский Самарской области (далее - Центр).

1.2. Положение разработано на основании следующих документов:

- Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Приказа Министерства образования и науки Самарской области от 08 июня 2020 г. № 246 «Об утверждении Порядка проведения мониторинга и контроля за выполнением государственными образовательными организациями Самарской области государственных заданий»;

- Устава Центра.

1.3. Настоящее Положение определяет назначение, цели, задачи, содержание и способы осуществления мониторинга в Центре.

1.4. Мониторинг предусматривает сбор, обработку и анализ информации об удовлетворённости родителей (законных представителей) качеством предоставляемых услуг для принятия управленческих решений по улучшению качества предоставления услуг в Центре.

2. ЦЕЛЬ, ЗАДАЧИ И НАПРАВЛЕНИЯ МОНИТОРИНГА

2.1. Целью организации мониторинга является изучение удовлетворенности родителей (законных представителей) качеством услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи.

2.2. Основные задачи мониторинга:

- определить степень удовлетворенности родителей (законных представителей) качеством услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи оказанных специалистами Центра;

- повысить степень взаимодействия между Центром и родителями (законными представителями).

3. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА

3.1. Этапы мониторинга:

- планирование работы по оценке удовлетворённости родителей (законных представителей);

- проведение анкетирования;

- анализ информации об удовлетворённости родителей (законных представителей);

- разработка мероприятий для улучшения качества услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи, предоставляемых специалистами Центра.

3.2. Планирование, формы и сроки проведения мониторинга.

3.2.1. Мониторинг проводится в форме анкетирования родителей (законных представителей) администрацией Центра (Приложение №1 - анкета-отзыв получателя психологической услуги; Приложение №2 - анкета-отзыв получателя логопедической услуги). Каждая анкета содержит 13 вопросов (9 вопросов - оценка качества работы Центра, включая оценку личностных качеств специалиста, 4 вопроса - справочная информация).

3.2.2. Мониторинг осуществляется ежеквартально. По необходимости может проводиться внеплановое анкетирование.

3.2.3. Мониторингом должно быть охвачено не менее 30% родителей (законных представителей).

4. ПОКАЗАТЕЛИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КАЧЕСТВОМ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ

4.1. Основной показатель удовлетворенности – доля граждан, положительно оценивших качество услуг психолого-педагогической помощи, от общего числа обратившихся за получением услуги.

4.2. Удовлетворенность получателей услуг оценивается по двум критериям:

- удовлетворенность качеством предоставляемых психолого-педагогических и логопедических услуг;
- готовность обратиться вновь к этому специалисту (специалистам), если возникнет необходимость в психолого-педагогических и логопедических услугах.

5. РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА

5.1. Анкетирование проводится на бумажных носителях.

5.2. В анкетах могут быть использованы следующие формы ответов:

- альтернативный выбор одного (или более) ответа из нескольких;
- оценивание предложенных критериев по предложенной шкале;
- написание краткого ответа.

5.3. Расчет значения показателя: показатель рассчитывается как среднее арифметическое долей граждан положительно оценивающих каждый из вышеназванных критериев. Доля граждан по каждому из критериев ($D_{бп}$), рассчитывается в процентах, по формуле:

$$D_{бп} = K_{бп} / K_{оп} \times 100\%,$$

где $K_{бп}$ – количество получателей, не имеющих претензий и выбравших положительные варианты ответов,

$K_{оп}$ – общее количество получателей.

5.4. Участие в анкетировании добровольно и анонимно.

5.5. Результаты анкетирования обрабатываются, анализируются и доводятся до сведения директора Центра для принятия управленческих решений по улучшению качества предоставления услуг в Центре.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

6.1. Лица, предоставляющие данные, несут персональную ответственность за достоверность и объективность предоставляемой информации.

6.2. Методист Центра несёт персональную ответственность за обработку данных мониторинга, их анализ и использование, а также распространение результатов мониторинга.

Срок данного положения не ограничен.

Положение действует до принятия нового.

АНКЕТА-ОТЗЫВ ПОЛУЧАТЕЛЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ УСЛУГИ

ОТЗЫВ

получателя психологической услуги

Уважаемый клиент!

Просим Вас оставить свой отзыв по итогам обращения к специалистам нашего Центра. Нам важно узнать ваше мнение для повышения качества нашей работы. В каждом из вопросов отметьте выбранные варианты ответа.

Там, где это нужно напишите свое мнение или пожелание.

1. Кто Вы?

1. Учащийся;
2. Родитель (законный представитель) учащегося;
3. Педагогический работник.

2. Как Вы можете оценить контакт с психологом?

1. Легко вступает в контакт, располагает к себе, вызывает доверие, и т.п.;
2. Общение и взаимодействие с психологом затруднено;
3. Контакт с психологом не состоялся.

3. Если были проблемы в контакте со специалистом, то напишите, в чем Вы видите причины этих проблем?

4. Как Вы считаете, обладает ли психолог следующими личностными качествами (можно отметить несколько):

1. Доброжелательность;
2. Отзывчивость;
3. Умение выслушать;
4. Терпимость/терпеливость;
5. Тактичность;
6. Настойчивость;
7. Другое (напишите) _____

5. Удовлетворены ли Вы в целом результатом оказанных услуг?

1. Удовлетворены;
2. И да, и нет;
3. Не удовлетворены;

6. В какой мере соответствует конечный результат работы тому, что вы ожидали в начале?

1. Полностью соответствует;
2. Частично соответствует;
3. Не соответствует.

7. Если Вы считаете, что результат не соответствует вашим ожиданиям, то в чем выражено это несоответствие и каковы его причины, по Вашему мнению, (напишите)?

8. Обратитесь ли Вы вновь к этому психологу, если возникнет необходимость в психологической помощи, консультации?

1. Да, безусловно;
2. Да, но только в крайнем случае;
3. Нет, не обращусь;
4. Затрудняюсь ответить.

СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

9. Как Вы оцениваете условия, в которых работает психолог?

1. Достаточно комфортные для работы;
2. Недостаточно комфортные;
3. Затрудняюсь ответить;

10. Напишите, если считаете нужным, что необходимо сделать в учреждении, чтобы повысить комфортность этих условий?

11. Каким путем Вы получаете необходимую информацию о работе Центра и оказываемых услугах
(можно отметить несколько вариантов):

1. По телефону;
2. Через Интернет-сайт;
3. На информационном стенде в учреждении;
4. Лично у сотрудника учреждения;
5. Не обращались за информацией.

12. Если имеются проблемы с получением нужной информации, то укажите характер проблем:

БЛАГОДАРИМ ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

АНКЕТА-ОТЗЫВ ПОЛУЧАТЕЛЯ ЛОГОПЕДИЧЕСКОЙ УСЛУГИ

ОТЗЫВ

получателя логопедической услуги

Уважаемый клиент!

Просим Вас оставить свой отзыв по итогам обращения к специалистам нашего Центра. Нам важно узнать ваше мнение для повышения качества нашей работы. В каждом из вопросов отметьте выбранные варианты ответа. Там, где это нужно напишите свое мнение или пожелание.

1. Кто Вы?

1. Учащийся;
2. Родитель (законный представитель) учащегося;
3. Педагогический работник.

2. Как Вы можете оценить контакт с логопедом?

1. Легко вступает в контакт, располагает к себе, вызывает доверие, и т.п.;
2. Общение и взаимодействие с логопедом затруднено;
3. Контакт с логопедом не состоялся.

3. Если были проблемы в контакте со специалистом, то напишите, в чем Вы видите причины этих проблем?

4. Как Вы считаете, обладает ли логопед следующими личностными качествами (можно отметить несколько):

1. Доброжелательность;
2. Отзывчивость;
3. Умение выслушать;
4. Терпимость/терпеливость;
5. Тактичность;
6. Настойчивость;
7. Другое (напишите) _____

5. Удовлетворены ли Вы в целом результатом оказанных услуг?

1. Удовлетворены;
2. И да, и нет;
3. Не удовлетворены;

6. В какой мере соответствует конечный результат работы тому, что вы ожидали в начале?

1. Полностью соответствует;
2. Частично соответствует;
3. Не соответствует.

7. Если Вы считаете, что результат не соответствует вашим ожиданиям, то в чем выражено это несоответствие и каковы его причины, по Вашему мнению, (напишите)?

8. Обратитесь ли Вы вновь к этому логопеду, если возникнет необходимость в логопедической помощи, консультации?

1. Да, безусловно;
2. Да, но только в крайнем случае;
3. Нет, не обращусь;
4. Затрудняюсь ответить.

СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

9. Как Вы оцениваете условия, в которых работает логопед?

1. Достаточно комфортные для работы;
2. Недостаточно комфортные;
3. Затрудняюсь ответить;

10. Напишите, если считаете нужным, что необходимо сделать в учреждении, чтобы повысить комфортность этих условий?

11. Каким путем Вы получаете необходимую информацию о работе Центра и оказываемых услугах
(можно отметить несколько вариантов):

1. По телефону;
2. Через Интернет-сайт;
3. На информационном стенде в учреждении;
4. Лично у сотрудника учреждения;
5. Не обращались за информацией.

12. Если имеются проблемы с получением нужной информации, то укажите характер проблем:

БЛАГОДАРИМ ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!