

**Положение об оценке качества оказываемых
родителям (законным представителям) услуг
психолого-педагогической, методической
и консультативной помощи**

I. Общие положения

1. Настоящее положение об оценке качества оказываемых родителям (законным представителям) услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (далее - Положение) разработано в целях реализации проекта «Консультационный центр «Первые шаги» как модель организации взаимодействия с родителями (законными представителями) детей дошкольного возраста, в первую очередь от 0 до 3 лет, преимущественно не посещающих дошкольные образовательные организации, включающей методы учета их мнения при развитии услуг психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи», в соответствии с Письмом Минпросвещения России от 31 января 2020 г. N МР-88/07 "О методике оценки качества" (вместе с Методикой оценки качества оказываемых населению услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи).

2. Оценка качества оказываемых родителям (законным представителям) услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (далее - Оценка качества услуг) в рамках настоящего Положения проводится в целях оценки степени удовлетворенности получателей услуг - родителей (законных представителей) детей дошкольного возраста, в первую очередь от 0 до 3 лет, преимущественно не посещающих дошкольные образовательные организации (далее - получатели услуг).

3. Настоящее Положение распространяется на деятельность специалистов консультационного центра «Первые шаги», осуществляющих оказание услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей дошкольного возраста, в первую очередь от 0 до 3 лет, преимущественно не посещающих дошкольные образовательные организации, - членов рабочей группы в рамках реализации федерального проекта «Современная школа» национального проекта "Образование" обеспечивающего создание Консультационного центра «Первые шаги» - «Беренче адымнар» (далее - специалист, оказывающие услуги родителям, консультант).

4. Оценку качества услуг осуществляют непосредственно получатели услуг - родители (законные представители) детей дошкольного возраста, в первую очередь от 0 до 3 лет, преимущественно не посещающих дошкольные образовательные организации:

- родители детей дошкольного возраста, не посещающих дошкольные образовательные организации;
- родители, чьи дети находятся на обучении в форме семейного образования;
- родители детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью, в первую очередь раннего возраста;
- родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей дошкольного возраста, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации.

5. Оценка качества услуг - ряд специально организованных процедур, позволяющих измерить, проанализировать степень удовлетворенности получателей услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи.

6. Оценка качества услуг в соответствии с настоящим Положением осуществляется до момента обеспечения возможности предоставления услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи в рамках реализации проекта «Консультационный центр «Первые шаги» как модель организации взаимодействия с родителями (законными представителями) детей дошкольного возраста, в первую очередь от 0 до 3 лет, преимущественно не посещающих дошкольные образовательные организации, включающей

методы учета их мнения при развитии услуг психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи» через опросный лист заявления, анкету Google-формы, книгу отзывов.

II. Порядок проведения оценки качества услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи

1. Оценка качества оказываемых родителям (законным представителям) услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи осуществляется путем проведения опроса получателей услуг: оценка качества оказанной Услуги может быть произведена непосредственно после ее оказания, но не позднее трех календарных дней с момента оказания Услуги.

2. Консультант предлагает получателю Услуги оценить качество оказанной Услуги (устно, письменно, через мессенджер) в любой удобной форме: опросный лист заявления, анкету Google-формы, книгу отзывов.

3. Прохождение опроса (оценки) получателями услуг осуществляется:

- в листе заявления родителей (Приложение №1);
- в анкете Google-формы (Приложение №2). Ссылка предоставляется консультантом;
- в книге отзывов, в произвольной форме.

4. Получатель услуги осуществляет заполнение анкеты-опросника в следующем порядке:

- осуществляет оценку показателей, характеризующих степень удовлетворенности качеством оказанных услуг, в том числе условиями предоставления услуги;
- оценка осуществляется по 5-балльной шкале (от 1 до 5), где:

1- неудовлетворительно;

2- удовлетворительно;

3- хорошо;

4- очень хорошо;

5- отлично.

- при наличии жалоб, а также предложений и пожеланий по улучшению качества услуг получателю услуги предлагается изложить их в письменном виде в книге отзывов.

5. Жалобы получателей услуг или предложения и пожелания по улучшению качества оказываемых услуг рассматриваются рабочей группой проекта, для принятия соответствующих мер реагирования в течение 5 рабочих дней.

6. На основании полученных по результатам заполнения данных опросного листа заявления, анкеты Google-формы, книгу отзывов осуществляется расчет следующих показателей.

N п/п	Показатели	Единица измерения
1	Количество получателей услуг, принявших участие в опросе	человек
2	Доля получателей услуг, которые удовлетворены качеством оказанной помощи (соответствие содержания консультации имеющейся проблеме/запросу), от общего числа опрошенных получателей услуг	%
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями предоставления услуги (благоприятная атмосфера/интерьер, материально-техническое оснащение, доступность для людей с ОВЗ, время ожидания от момента обращения, возможность посещения с ребенком, возможность выбора времени посещения (в том числе вечернее, выходные дни) и консультанта), от числа опрошенных получателей услуг	%
4	Доля получателей услуг, удовлетворенных полнотой и доступностью информации о Службе и порядке предоставления услуг (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте учреждения/организации), от общего числа опрошенных получателей услуг	%

5	Доля получателей услуг, положительно оценивших доброжелательность и вежливость работников организации, от общего числа опрошенных получателей услуг	%
6	Доля получателей услуг, написавших жалобы, от общего числа опрошенных получателей услуг (не удовлетворенных результатом оказанных услуг)	%
7	Количество жалоб от получателей услуг, принявших участие в опросе	единиц
8	Доля получателей услуг, положительно оценивших качество услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи, от общего числа принявших участие в опросе (интегральный показатель)	%

Расчет показателей представлен в приложении N 2 к настоящему Положению.

7. Показатели оценки качества услуг формируются на 5 число каждого месяца за период от начала реализации проекта (по фактическим данным на соответствующую дату).

8. По результатам анализа показателей оценки качества услуг, а также имеющихся жалоб, предложений и пожеланий от получателей услуг по улучшению качества оказания соответствующих услуг информация используется руководителем Консультационный центр «Первые шаги и членами рабочей группы в следующих целях:

- для оценки достижения целевых показателей, установленных Соглашением № 073-15-2022-1167 от 05.07.2022г.

- для подготовки информационно-аналитического отчета о результатах реализации проекта Консультационный центр «Первые шаги» как модель организации взаимодействия с родителями (законными представителями) детей дошкольного возраста, в первую очередь от 0 до 3 лет, преимущественно не посещающих дошкольные образовательные организации, включающей методы учета их мнения при развитии услуг психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи»;

- для формирования предложений и рекомендаций по совершенствованию организации работы Консультационного центра «Первые шаги» и порядка оказания услуг.

Приложение №1 к положению об оценке качества оказываемых
родителям (законным представителям) услуг
психолого-педагогической, методической
и консультативной помощи

Рег. номер заявления

Заявление на консультацию
за счет субсидий федерального бюджета в рамках реализации проекта
«Консультационный центр «Первые шаги»- «Беренче адымнар»

Дата обращения		
Фамилия, Имя, Отчество		
Контактный телефон		
Электронная почта (e-mail)		
Возраст ребенка		
Есть ли необходимость в обеспечении присмотра за ребенком во время консультации	Да	Нет
Причина обращения (вопрос, проблема)		

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных» даю согласие на обработку, в том числе автоматизированным способом персональных данных родителей (законных представителей) несовершеннолетнего, а также самого несовершеннолетнего, родителем которого я являюсь, Консультационному центру «Первые шаги»- «Беренче адымнар» (далее КЦ), расположенного по адресу: 422701 РТ, ВМР, с. Высокая Гора, ул. Рождественская, д.2, осуществляющему консультационную деятельность.

Целью обработки персональных данных родителей (законных представителей) и данных несовершеннолетнего ребенка может быть только обеспечение деятельности КЦ.

КЦ вправе обрабатывать персональные данные моего ребенка посредством внесения их в электронную базу данных, включая в списки (реестры) и отчетные формы, на обмен (прием и передачу) персональными данными моего ребенка с использованием машинных носителей или по каналам связи, с соблюдением мер, обеспечивающих их защиту от несанкционированного доступа, при условии, что их прием и обработка будет осуществляться лицом, обязанным хранить профессиональную тайну.

Я оставляю за собой право отозвать свое согласие посредством составления соответствующего письменного документа, который может быть направлен мной в адрес КЦ по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо вручен лично под расписку.

Согласие действительно с даты заполнения до окончания взаимодействия с КЦ.

« ____ » _____ 2022 г.

Подпись родителя (законного представителя) _____ / _____ /
(подпись) (расшифровка)

Дата проведения консультации

Характеристика семьи

☐	полная семья
☐	многодетная семья
☐	молодая семья

☐	приемная семья
☐	семья с ребенком с ОВЗ, ребенком-инвалидом
☐	граждане, желающие принять ребенка на воспитание

Заявитель обратился за помощью впервые

☐

да

☐

нет

Откуда заявитель узнал о центре

☐	сайт в сети Интернет
☐	страница в социальной сети
☐	реклама в сети интернет
☐	родственники, знакомые

☐	сотрудники ДОУ, которое посещает ребенок
☐	рекламные буклеты
☐	другое

Дата рождения ребенка

Пол ребенка

☐

мужской

☐

женский

Ребенок

☐

посещает ДОУ

☐

не посещает ДОУ

Причина обращения

☐	вопросы воспитания и возрастного развития
☐	внутрисемейные проблемы
☐	проблемы речевого развития
☐	проблемы познавательного характера
☐	вопросы социализации, адаптации
☐	другое

☐	трудности в процессе обучения
☐	поведенческие проблемы
☐	коммуникативные проблемы
☐	вопросы воспитания и коррекционной помощи детям с ОВЗ
☐	вопросы организации образования

В целях контроля качества предоставляемых услуг в «Консультационном центре «Первые шаги»- «Беренче адымнар» просим Вас дать оценку работе специалиста центра и оставить Ваш отзыв

1. Укажите фамилию консультанта

2. Оцените качество полученной консультации в баллах

***1**

***2**

***3**

***4**

***5**

3. Ваш отзыв о полученной консультации (заполняется по желанию)

Приложение №2 к положению об оценке качества оказываемых
родителям (законным представителям) услуг
психолого-педагогической, методической
и консультативной помощи

N п/п	Показатели	Единица измерения (баллы)	Критерии
1	Удовлетворены ли Вы качеством оказанной услуги?	Баллы (от 0 до 5)	Соответствовало ли содержание консультации имеющейся проблеме/запросу, помог ли специалист)?
2	Удовлетворены ли Вы условиями предоставления услуги?	Баллы (от 0 до 5)	Оценивается благоприятная атмосфера/интерьер, материально-техническое оснащение, доступность для людей с ОВЗ, время ожидания от момента обращения, возможность посещения с ребенком, возможность выбора времени посещения (в том числе вечернее, выходные дни) и консультанта
3	Удовлетворены ли Вы полнотой и доступностью информации о работе Службы и порядке предоставления услуг (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте учреждения/организации, на информационных стендах)?	Баллы (от 0 до 5)	
4	Оцените доброжелательность и вежливость работников организации	Баллы (от 0 до 5)	
5 <*>	Есть ли у Вас жалобы на работу Службы?	(не обязательно для заполнения)	(изложите, пожалуйста, Вашу жалобу)
6 <*>	Есть ли у Вас предложения и пожелания по улучшению работы Службы?	(не обязательно для заполнения)	(изложите, пожалуйста, Ваши предложения и пожелания)
<*> Данная информация используется в целях формирования предложений по совершенствованию организации работы Консультационного центра «Первые шаги» в целом.			

Данные показатели могут меняться.

Приложение №3 к положению об оценке качества оказываемых
родителям (законным представителям) услуг
психолого-педагогической, методической
и консультативной помощи

**Расчет
показателей оценки качества оказываемых
родителям услуг психолого-педагогической,
методической и консультативной помощи**

1. Количество получателей услуг, принявших участие в опросе, - общее количество получателей услуг, которые приняли участие в опросе за определенный период (человек).

2. Доля получателей услуг, которые удовлетворены качеством оказанной помощи, от числа опрошенных получателей услуг.

П1 - это доля получателей услуг, которые при ответе на вопрос поставили оценку больше или равно 3, от общего числа опрошенных получателей услуг (%).

Данный показатель предполагает оценку соответствия содержания консультации имеющейся у получателя услуги проблеме или запросу.

3. Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями предоставления услуги, от числа опрошенных получателей услуг.

П2 - это доля получателей услуг, которые при ответе на вопрос поставили оценку больше или равно 3, от общего числа опрошенных получателей услуг (%).

Данный показатель предполагает оценку условий предоставления услуги: насколько в целом была благоприятная атмосфера/интерьер в организации, уровень материально-технического оснащения, доступность для людей с ОВЗ, время ожидания от момента обращения, возможность посещения Службы с ребенком, возможность выбора времени посещения (в том числе вечернее, выходные дни) и выбора консультанта.

4. Доля получателей услуг, удовлетворенных полностью и доступностью информации о Службе и порядке предоставления услуг (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте учреждения/организации), от общего числа опрошенных получателей услуг.

П3 - это доля получателей услуг, которые при ответе на вопрос поставили оценку больше или равно 3, от общего числа опрошенных получателей услуг (%).

5. Доля получателей услуг, положительно оценивших доброжелательность и вежливость работников организации, от общего числа опрошенных получателей услуг.

П4 - это доля получателей услуг, которые при ответе на вопрос поставили оценку больше или равно 4, от общего числа опрошенных получателей услуг (%).

6. Доля получателей услуг, написавших жалобы, от общего числа опрошенных получателей услуг (не удовлетворенных результатом оказанных услуг):

7. Количество жалоб от получателей услуг, принявших участие в опросе.

Н жалоб - количество получателей услуг, принявших участие в опросе, и оставивших жалобу.

8. Интегральный показатель "Доля получателей услуг, положительно оценивших качество услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи, от общего числа принявших участие в опросе".

где $|K|$ - мощность множества K ;

$K = \{M_j \mid M_j \geq 3,5\}$ (множество M_j больше или равных 3,5);

- среднее значение ответов j -го пользователя;

a_{ij} - оценка (ответ) j -го пользователя на i -й вопрос;

$i = \{1, 2, 3, 4\}$ - количество вопросов;

$j = \{1, 2, \dots, n\}$ - количество респондентов;

N - общее число получателей услуг, принявших участие в опросе за определенный период (человек).

При расчете показателя осуществляется расчет среднего значения по каждому респонденту (средняя оценка по всем 4 показателям), в расчете интегрального показателя используются только респонденты, у которых средняя оценка $\geq 3,5$.

Приложение №4 к положению об оценке качества оказываемых
родителям (законным представителям) услуг
психолого-педагогической, методической
и консультативной помощи

**Критерии оценки качества оказываемых родителям услуг
психолого-педагогической, методической
и консультативной помощи**

N п/п	Показатели	Период, месяц					
		июль	август	сентябрь	октябрь	ноябрь	декабрь
1	Доля получателей услуг, которые удовлетворены качеством оказанной помощи (соответствие содержания консультации имеющейся проблеме/запросу), от общего числа опрошенных получателей услуг (процент)	20	40	50	60	70	90
2	Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями предоставления услуги (благоприятная атмосфера/интерьер, материально-техническое оснащение, доступность для людей с ОВЗ, время ожидания от момента обращения, возможность посещения с ребенком, возможность выбора времени посещения (в том числе вечернее, выходные дни) и консультанта), от числа опрошенных получателей услуг (процент)	20	40	50	60	70	90
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных полнотой и доступностью информации о Службе и порядке предоставления услуг (при личном обращении, по	20	40	50	60	70	90

	телефону, на официальном сайте учреждения/организации), от общего числа опрошенных получателей услуг (процент)						
4	Доля получателей услуг, положительно оценивших доброжелательность и вежливость работников организации, от общего числа опрошенных получателей услуг (процент)	20	40	50	60	70	90
5	Доля получателей услуг, написавших жалобы, от общего числа опрошенных получателей услуг (не удовлетворенных результатом оказанных услуг) (процент)	1	2	2	3	4	Не более 5
6	Интегральный показатель "Доля получателей услуг, положительно оценивших качество услуг психолого-педагогической и консультативной помощи, от общего числа принявших участие в опросе" (процент)	20	40	50	60	70	90