



Министерство образования Новгородской области

**Государственное областное бюджетное учреждение
«Старорусский центр психолого-педагогической,
медицинской и социальной помощи»**

**Анализ удовлетворенности клиентов учреждения
качеством услуг, предоставляемых государственным областным
бюджетным учреждением «Старорусский центр психолого-
педагогической, медицинской и социальной помощи»
за 2017 год**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Мониторинг качества услуг, предоставляемых государственным областным бюджетным учреждением «Старорусский центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» (далее – Центр), осуществляется с целью сбора, обобщения, анализа информации о качестве услуг, предоставляемых в учреждении, для принятия обоснованных управленческих решений по достижению качественного образования.

А именно для:

- выявления пробелов, «западающих» направлений и внесение соответствующих корректив;
- выявления действующих на качество услуг факторов, принятие мер по минимизации действия и устранению отрицательных последствий;
- формулирования основных стратегических направлений деятельности учреждения на основе анализа полученных данных;
- использования полученных показателей для проектирования и реализации уставных задач;
- использования полученных результатов для определения качества работы педагогов при распределении стимулирующей части оплаты труда.

Для достижения поставленной цели использовались единые механизмы сбора, обработки и хранения информации об удовлетворенности клиентов учреждения качеством предоставляемых услуг.

Объект мониторинга: клиенты учреждения, получившие различные виды услуг в Центре.

Предмет мониторинга: удовлетворенность клиентов учреждения качеством предоставляемых услуг.

Сбор информации осуществлялся с использованием метода опроса в форме опроса-анкетирования по единым анкетам:

- Анкета «Удовлетворенность качеством образовательной деятельности» – оценивает качество предоставляемых образовательных услуг;
- Анкета «Удовлетворенность качеством предоставляемых услуг» - оценивает качество предоставления услуг в форме консультирования, диагностики, психолого-педагогической коррекции, организации тьюторского сопровождения обучающихся, являющихся детьми-инвалидами, определения условий обучения и воспитания детей с ограниченными возможностями здоровья психолого-медико-педагогической комиссией;
- Анкета по оценке удовлетворенности участников семинара (лекции, мастер-класса, методического объединения и пр.) – оценивает качество услуг, предоставляемых

педагогическим работникам образовательных организаций обслуживаемых Центром территорий.

Опрос-анкетирование проводили работники учреждения в течение 2017 года.

2. ОПИСАНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ

2.1. Удовлетворенность родителей (законных представителей) качеством предоставляемых учреждением образовательных услуг (по итогам реализации основной общеобразовательной программы дошкольного образования) в 2017 году

В декабре 2017 года воспитателем Центра проводился опрос-анкетирование родителей (законных представителей) детей раннего и дошкольного возраста, посещающих группы кратковременного пребывания (далее - ГКП) учреждения.

Всего в 2017 году ГКП посещало 25 воспитанников. В опросе-анкетировании приняли участие 100% родителей.

Анализ результатов мониторинга показал следующие результаты¹.

По сравнению с 2016 годом на 3,1% снизился уровень удовлетворенности родителей качеством предоставляемых услуг (97,9%), количество родителей, готовых рекомендовать ГОБУ «Старорусский ЦППМС» своим родным и знакомым уменьшилось на 0,6% (99,4%) (в прошлом году оба показателя составляли 100%).

В сравнении с данными мониторинга за три последних учебных года: традиционно высоким остается показатель внимательного доброжелательного и вежливого отношения работников к детям (100%).

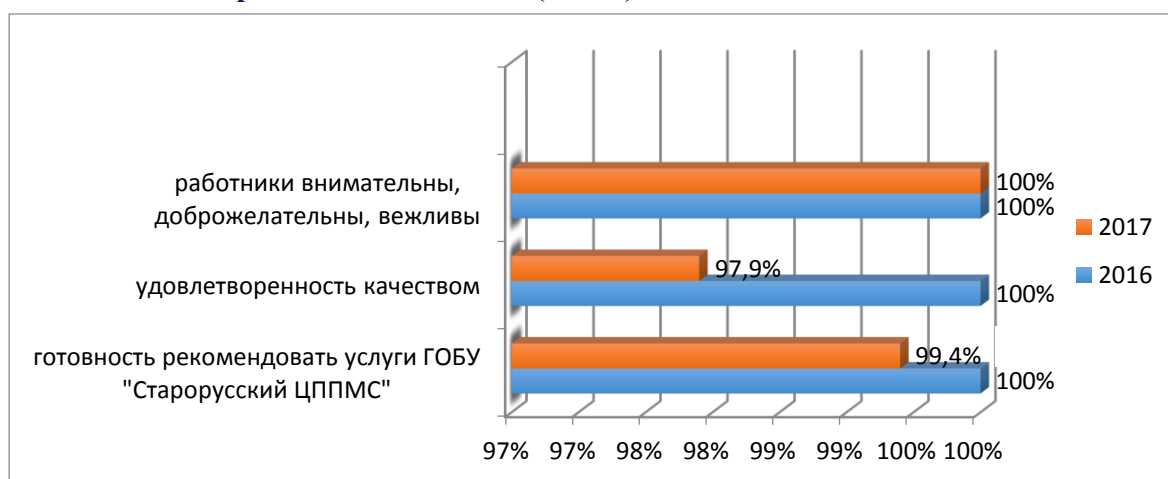


Рис.1. Удовлетворенность родителей качеством образовательной деятельности в ГКП

Родители (законные представители) удовлетворены содержанием образовательной работы с детьми, **большинство опрошенных отмечают, что педагоги компетентны – 97,7% (2015 год - 96%, 2016 год - 96%).**

¹ При анализе ответов респондентов учитываются только ответы «Да», ответ «Скорее, да» в зачет при оценке положительных достижений учреждения не идет.

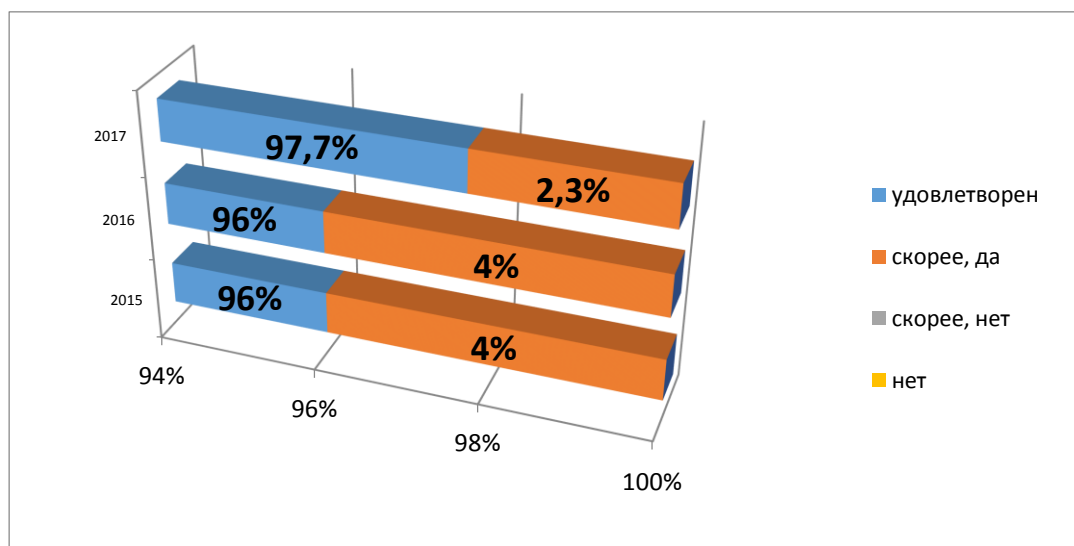


Рис.2. Удовлетворенность родителей компетентностью педагогов и специалистов

В 2017 году отмечается увеличение показателей **информированности родителей о реализации образовательной деятельности - 98,9%** родителей **удовлетворены доступностью информации об услугах центра (2015 год - 96%, 2016 год – 96%), а также удовлетворенности материально-техническим обеспечением ГКП (2015 год – 96%, 2016 год -84%, 2017 год – 98%)**. Таким образом, отмечается повышение данных показателей в сравнении с прошлым годом соответственно на 2,9% и 14%. См. рисунок 3.

Для поддержания высокого уровня удовлетворенности необходимо продолжать информационную работу с родителями, направленную на:

ознакомление родителей (законных представителей) с нормативными документами, регламентирующими образовательную деятельность учреждения;

регулярные беседы, консультации родителей о результатах развития детей по итогам учебных периодов, о текущих целях и задачах развития, наиболее эффективных методах работы с воспитанниками;

регулярное обновление стендовой информации;

оформление стенда достижений детей.

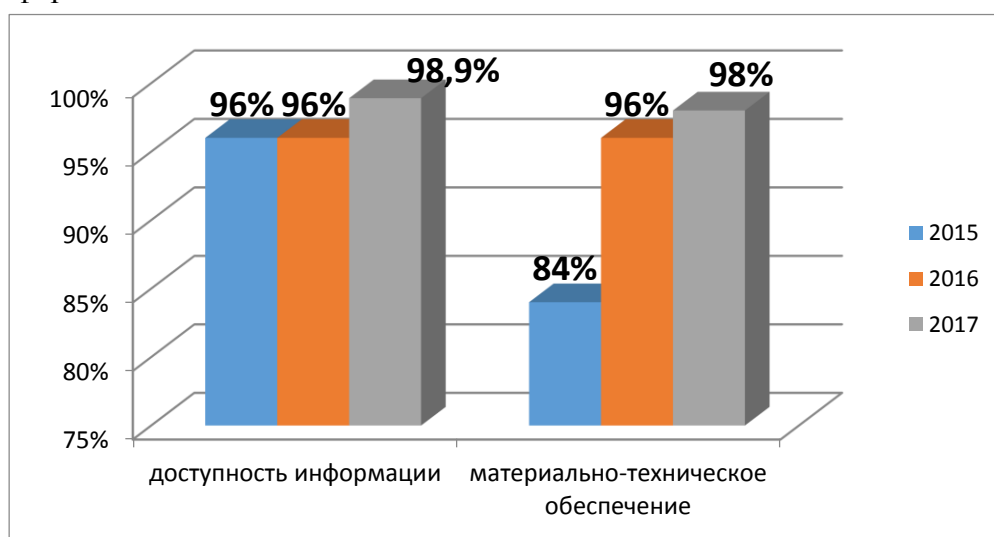


Рис. 3. Уровень удовлетворенности родителей (законных представителей) доступностью информации об образовательной деятельности и материально-техническим обеспечением в ГКП

Поддерживать интерес к предлагаемым формам работы с родителями необходимо и в дальнейшем за счет расширения вариативности форм взаимодействия в системах: родитель-родитель, родитель – педагог.

Таким образом:

- 1) удовлетворенность родителей (законных представителей) качеством предоставляемых образовательных услуг в целом остается высокой (97,9%);
- 2) родители удовлетворены доброжелательностью, сотрудников Центра (100%);
- 3) 97,7% респондентов удовлетворены компетентностью работников учреждения;
- 4) материально-техническим обеспечением в полной мере удовлетворены 98% опрошенных;
- 5) 99,4% респондентов отметили, что готовы рекомендовать ГОБУ «Старорусский ЦППМС» своим родным и знакомым.

Проблемные зоны деятельности ГКП:

Наблюдается некоторое снижение показателей удовлетворенности родителей качеством предоставляемых услуг и готовности родителей рекомендовать ГОБУ «Старорусский ЦППМС» своим родным и знакомым. В связи с чем, считаем необходимым

- дальнейшее повышение квалификации специалистов, задействованных в ГКП, по вопросам оказания психолого-педагогической помощи, индивидуализации образовательного маршрута детей с сенсорными, тяжелыми и множественными нарушениями развития;

- расширение форм взаимодействия с родителями (законными представителями) воспитанников.

2.2. Удовлетворенность родителей (законных представителей) качеством предоставляемых услуг в форме консультирования, диагностики, психолого-педагогической коррекции за 2017 год

В опросе-анкетировании принял участие 1045 человек.

Из них:

51,4% составляют родители детей в возрасте от 3 до 6 лет,

18,8% - родители детей от 7 до 10 лет,

13,1% - от 11 до 15 лет,

10,4% - от 16 до 18 лет,

6,3% - от 0 до 3 лет. (Рисунок 4)

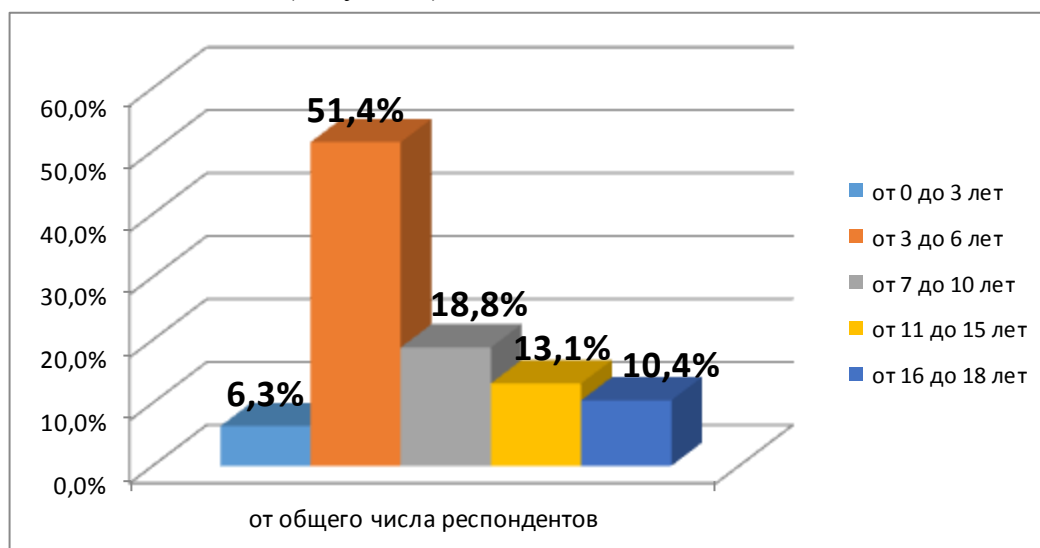


Рис. 4. Распределение респондентов в зависимости от возраста детей

Результаты анкетирования показали, что **удовлетворенность респондентов качеством предоставляемых услуг специалистами Центра составляет 98,6%** (2016 год - 98%). При этом, **99,2%** респондентов полностью удовлетворены доступностью информации об услугах Центра, **100%** - доброжелательностью и вежливостью сотрудников, **98,4%** опрошенных удовлетворены компетентностью специалистов, **98,1%** отмечают удовлетворенность материально-техническим обеспечением Центра. См. рисунок 5.

98,8% респондентов отмечают, что смогут использовать информацию, полученную у специалистов, в последующем процессе воспитания и развития ребенка, **99,3%** опрошенных готовы рекомендовать получение услуг Центра родственникам или знакомым.

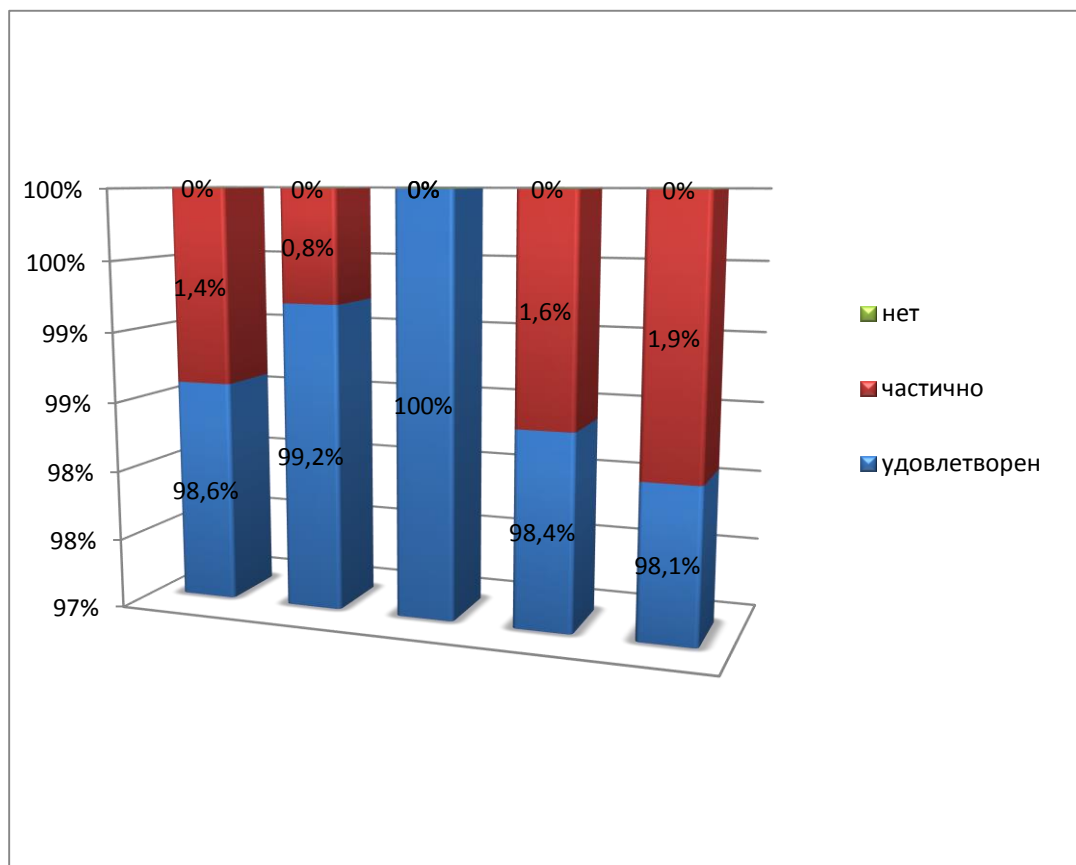


Рис. 5 Удовлетворенность респондентов качеством предоставляемых услуг специалистами Центра

Анализируя характер источников, из которых родители (законные представители) получают информацию о Центре, можно сделать вывод о том, что наибольшее количество респондентов (**57%**) узнали об услугах Центра от специалистов и педагогов образовательных организаций, **21,4%** - от работников ППМС-центра, **10,2%** - от знакомых, **3,1%** - от родственников, **2,7%** - от социальных работников, **2,3%** - от медицинских работников. Наименьшее количество респондентов (**1%**) получили информацию о Центре из средств массовой информации и на сайте центра (**0,4%**). Из других источников информацию о Центре получили **1,9%** респондентов.

- от родственников
- от знакомых
- от медицинских работников
- от социальных работников
- из средств массовой информации
- на сайте Центра
- из других источников
- от образовательных организаций (специалисты, педагоги)
- от работников ППМС-центра

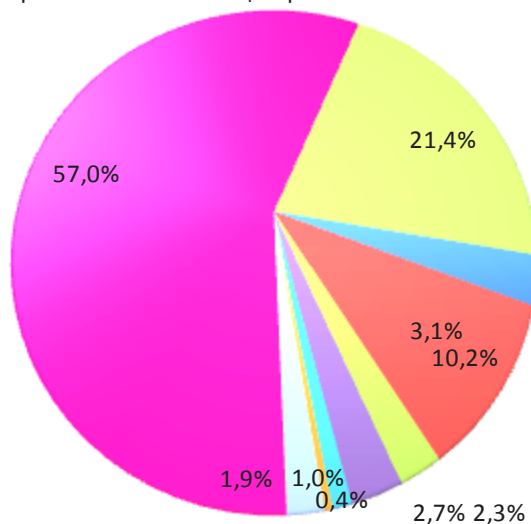


Рис. 6 Источники получения информации о Центре

В 2017 году показатели удовлетворенности получателей услуг по всем направлениям деятельности находятся не ниже 98%, что предполагает наличие положительной динамики нижнего порога показателей удовлетворенности по сравнению с 2016 годом (96%).

2.3. Удовлетворенность педагогических работников образовательных организаций качеством предоставляемых учреждением услуг за 2017 год

На протяжении 2017 года специалистами учреждения проводилось анкетирование педагогических работников образовательных организаций обслуживаемых учреждением территорий, по результатам их участия в семинарах, подготовленных ГОБУ «Старорусский ЦППМС». В анкетировании участвовало 159 педагогов, что составляет 38,5% от всех педагогов, принявших участие в семинарах в 2017 году (593 человека). Результаты анкетирования показали, что:

оценка удовлетворенности семинарами в целом составляет 98%, это на 1% больше, чем в 2016 году;

все разделы критериев оценки семинаров (оценка ведущего, оценка содержания, организации обучения, качество раздаточных материалов) достаточно высоки: от 95% и выше;

наиболее высокие показатели по следующим критериям:

1. По разделу «Оценка ведущего»: доброжелательность и такт по отношению к участникам мероприятий; ясность, доступность и последовательность изложения материала; акцентирование внимания на основных моментах; эрудиция и манера преподавания, проявление терпения; творческий подход и интерес к делу, разъяснение сложных моментов.

2. По оценке содержания семинаров: полезность и практическая ориентированность информации; соответствие содержания семинаров профессиональным потребностям педагогов.

3. 98% участников семинаров удовлетворены организацией обучения и качеством раздаточных материалов по результатам обучения.

Наиболее низкие показатели качества ведения семинаров (**95%**) по критерию оценки содержания «новизна информации». Более подробно информация представлена в таблице 1.

Таблица 1

**Результаты мониторинга удовлетворенности участников семинаров
качеством мероприятий**

Критерии оценки	2014г.	2015г.	2016г.	2017г.
	%	%	%	%
Количество респондентов	99	155	439	159
1. Оценка ведущего				
Излагает материал ясно, доступно, последовательно	97	97	98	98
Разъясняет сложные места	96	96	98	99
Выделяет главные моменты	96	96	98	98
Умеет вызвать и поддержать интерес аудитории к теме	96	96	96	97
Задаёт вопросы, побуждающие к дискуссии	94	95	96	97
Разъясняет, как использовать материал в работе	96	95	97	98
Обладает творческим подходом и интересом к своему делу	96	96	98	98
Доброжелателен и тактичен по отношению к участникам	99	98	99	99
Проявляет терпение	97	97	99	99
Располагает к себе высокой эрудицией	97	97	97	98
Манера преподавания способствует усвоению материала	97	97	98	98
2. Оценка содержания				
Содержание программы соответствовало вашим профессиональным потребностям	96	96	96	97
Я узнал много новой информации	94	93	94	95
Содержание семинара побуждает меня к дальнейшему совершенствованию в этом вопросе	94	94	95	97
Полученная информация практична и полезна	97	97	96	97
Я понимаю, как и когда буду применять эту информацию в работе, чтобы быть более эффективным	94	94	96	97
3. Оценка организации обучения				
	96	96	97	98

4. Качество раздаточных материалов	96	95	98	98
5. Оценка семинара в целом	96	96	98	98
Средний показатель удовлетворенности	96	96	97	98

Таким образом, за три последних года наблюдается положительная динамика среднего показателя удовлетворенности респондентов проведенными семинарами, который по итогам 2017 года составил 98%.

Кроме того, по итогам учебного года проводилось изучение удовлетворенности специалистов образовательных организаций проводимыми для них методическими мероприятиями в рамках деятельности методического центра коррекционной педагогики и психологии. В опросе участвовало 36 педагогов-психологов, учителей-логопедов, учителей-дефектологов, работающих в образовательных организациях Старорусского муниципального района. **Удовлетворенность деятельностью методических структур Центра в целом составила 98%.** При этом наибольшую удовлетворенность работой структурного подразделения (методического объединения - МО) показали учителя-дефектологи (см. таблицу 2).

В текущем учебном году в целом по методическому центру улучшились показатели практической ориентированности МО и соответствие содержания мероприятий профессиональным потребностям специалистов.

Таблица 2

Результаты мониторинга удовлетворенности участников методических объединений специалистов образовательных организаций качеством мероприятий

Критерии оценки	МО педагогов-психологов		МО учителей-логопедов		МО учителей-дефектологов		Общая удовлетворенность специалистов деятельность методического центра коррекционной педагогики и психологии	
	2016г.	2017г.	2016г.	2017г.	2016 г.	2017 г	2016 г.	2017 г
Количество респондентов	12	9	14	15	10	9	36	33
1. Оценка содержания								
Содержание МО соответствовало моим профессиональным потребностям	99	100	94	99	100	100	98	99
Я узнал много новой информации	98	100	94	99	98	100	96	99
Содержание МО побуждает меня к дальнейшему совершенствованию в	98	94	91	91	100	100	96	95

изученных вопросах								
Полученная информация практична и полезна	99	100	90	99	100	100	96	99
Я понимаю, как и когда буду применять эту информацию в работе, чтобы быть более эффективным	98	99	93	99	100	97	98	98
2. Оценка организации МО	100	99	100	99	100	100	100	99
3. Качество раздаточных материалов	100	100	99	93	100	100	99	97
4. Оценка МО в целом	100	100	98	99	100	100	99	99
Средний показатель удовлетворенности МО	99	99	95	98	99,75	99,8	98	99

Наибольшие проблемные зоны выявлены при подготовке и проведении МО:

- стимулирование мотивации специалистов к дальнейшему профессиональному росту;
- качество раздаточных материалов.

3. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ

3.1. В целом удовлетворенность клиентов учреждения качеством предоставляемых услуг высокая. **Средний показатель удовлетворенности клиентов учреждения предоставляемыми услугами за 2017 год составляет 98,38%** (2016 год -96,25%, 2015 уч.г. - 97%).

При этом наиболее низкий показатель удовлетворенности предоставляемыми услугами отмечается по оказанию образовательных услуг, наиболее высокий – методическая помощь (рис.9).

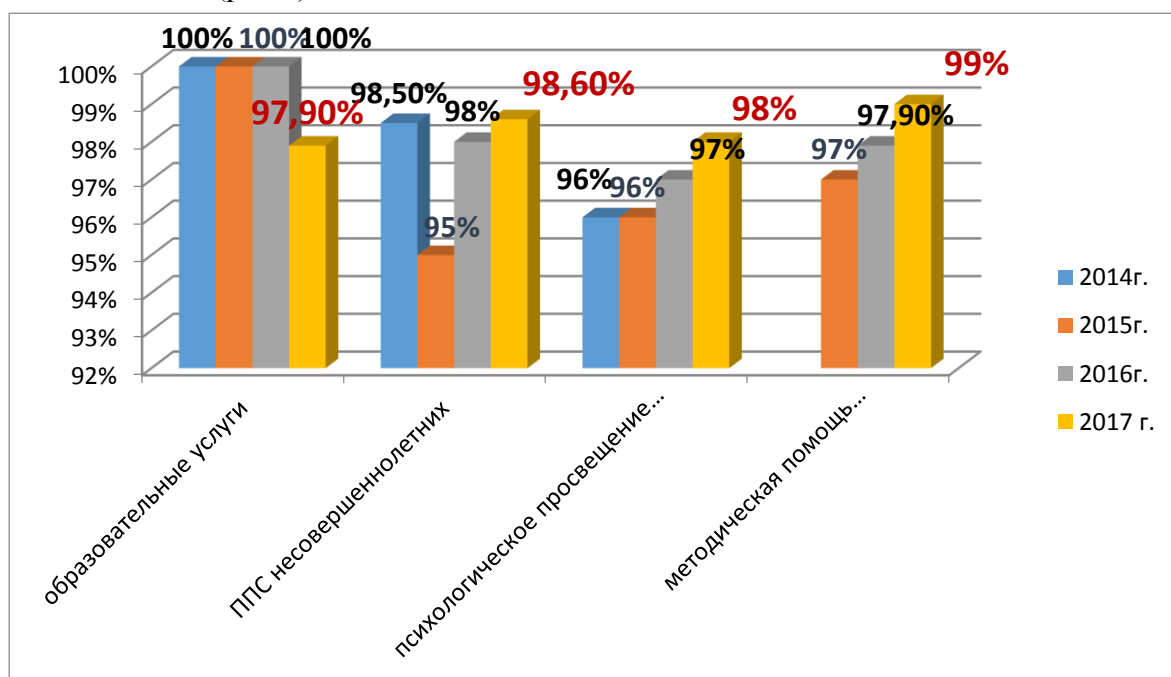


Рис.7. Удовлетворенность качеством услуг (итоговые показатели)

3.2. Отмечается стабильное увеличение средних показателей (по учреждению в целом) удовлетворенности клиентов качеством услуг за последние 4 года.

3.3. Отмечается снижение удовлетворенности клиентов качеством предоставляемых образовательных услуг.

3.4. Проблемными зонами предоставления услуг клиентам учреждения являются:

3.4.1. образовательные услуги:

снижение показателей удовлетворенности родителей качеством предоставляемых услуг и готовности родителей рекомендовать ГОБУ «Старорусский ЦППМС» своим родным и знакомым;

недостаточность динамического отслеживания удовлетворенности родителей деятельностью ГКП в течение учебного года и своевременного реагирование на замечания, учета мнения родителей при организации образовательного процесса в ГКП;

недостаточный уровень квалификации специалистов, задействованных в ГКП, по вопросам оказания психолого-педагогической помощи, индивидуализации образовательного маршрута детей с сенсорными, тяжелыми и множественными нарушениями развития;

3.4.2. психолого-педагогические услуги:

недостаточное использование для информирования родительской общественности о деятельности учреждения интернет-ресурсов, СМИ, социальных партнеров (учреждения социальной защиты, медицинские организации и пр.).

3.4.3. обучение педагогов, специалистов и администрации образовательных организаций:

недостаточное побуждение работников образовательных организаций к дальнейшему совершенствованию;

необходимость отбора методических материалов для просветительских мероприятий с точки зрения их новизны, инновационности и технологичности подходов в работе с несовершеннолетними и взрослыми;

качественное оснащение проводимых мероприятий (научно-методическое, дидактическое, ИКТ-технологии).

4. РЕШЕНИЕ И ЗАДАЧИ РАЗВИТИЯ

4.1. Использовать результаты мониторинга при подготовке и планировании работы учреждения.

4.2. Результаты опроса-анкетирования использовать при установлении надбавок работникам ГОБУ «Старорусский ЦППМС» на 2018 год.

4.3. Разместить настоящую аналитическую информацию на официальном сайте и стенде Центра.

4.4. Специалистам ГОБУ «Старорусский ЦППМС»:

4.4.1. продолжить работу по систематическому информированию родителей (законных представителей) обучающихся (воспитанников) о целях, задачах и воспитании детей, их успехах (достижениях). Использовать такие приемы работы как ведение портфеля достижений, оформление лестницы достижений детей, стендовой информации и пр., с обновлением информации не реже 1 раза в неделю.

4.4.2. Расширить спектр форм и приемов работы с родителями, в т.ч. использование интерактивных форм взаимодействия, в т.ч. системы вебинаров, ведение странички в сети «Интернет».

4.4.3. Конкретизировать алгоритм проведения обследования детей и последующих консультативных мероприятий, шире информировать родителей (законных представителей) о результатах обследования ребенка, необходимых ему видах специализированной помощи, условиях получения образования, методах и приемах коррекционно-развивающей работы.

4.4.4. Вести разъяснительную работу с родителями (законными представителями) об используемых в ходе коррекционной работы методах и приемах педагогической коррекции, их назначении; разнообразить виды работ детей в процессе педагогической коррекции; учитывать мнение родителей при организации образовательного, коррекционно-развивающего процесса.

4.4.5. Для повышения качества услуг, предоставляемых педагогам и специалистам (педагогам-психологам, учителям-логопедам, учителям-дефектологам), работникам Центра, необходимо, детальнее разрабатывать практическую часть семинаров, методических объединений. Активнее использовать такие интерактивные методы работы, как апелляция к практическому опыту, задание массивом, проектирование, дискуссия и проблемный диалог, разрешение парадоксов, работа в малых группах (подгруппах), кейс-метод и театрализация конкретных педагогических ситуаций, технологии продуктивного чтения, ИКТ-технологии, опросы и ответы «по цепочке», «лови ошибку», пересечение тем, и др.

5. Продолжить работы по расширению материально-технической базы Центра (ремонт помещений, замена мебели, окон, приобретение пособий и игрушек) и его доступности для детей с сенсорными нарушениями;

6. Запланировать дальнейшее повышение квалификации специалистов учреждения по вопросам

оказания психолого-педагогической помощи, индивидуализации образовательного маршрута детей с сенсорными, тяжелыми и множественными нарушениями развития, детьми-инвалидами;

разработке и внедрению комплексного маршрута психолого-педагогического сопровождения обучающихся с ОВЗ в образовательных организациях в условиях введения ФГОС ОВЗ;

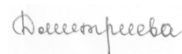
обучения технологиям консультативной практики.

7. Обновить информационные стенды о деятельности ППМС-центра в учреждениях здравоохранения, социальной защиты населения, органах управления образованием.

8. Создать в 2018 году в социальных сетях группу профессионального общения для родителей несовершеннолетних (родительский интернет-клуб) с привлечением консультантов из учреждений здравоохранения, социальной защиты, культуры, спорта (направленность - психолого-педагогическая, медицинская и социальная помощь обучающимся, испытывающим трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации; функции – информирование, консультирование, обмен опытом и пр.).

19.01.2018г.

Директор ГОБУ «Старорусский ЦППМС»:



Л.Е. Дмитриева