

**Аналитическая справка по оценке качества услуг психолого-педагогической,
методической и консультативной помощи в**

ГБПОУ СО «Красноармейское профессиональное училище»

Дата проведения: 20.09- 08.10.2021 г.

Цель: оценка качества предоставления психолого-педагогических услуг.

Состав экспертной группы: Горьковенко Н.А., Ежова А.Ю., Хмелев С.В.

Оценка качества предоставления услуг производилась на основе рекомендаций ГБОУ ДПО ЦПК «Региональный социопсихологический центр» г.Самара и на основе изучения удовлетворенности клиентов качеством оказанных услуг через обратную связь путем анкетного опроса и анализа результатов клиентов педагога-психолога. Целевая группа - педагоги, обучающиеся, родители. Оценивался факт получения услуг за январь-сентябрь 2021г.

Опрос проводился анонимно. Для получения достоверных данных об удовлетворенности качеством предоставления услуг было опрошено 90 человек, из них педагогов-10, родителей- 30, обучающихся-50, получавших услуги психолога и педагогов. Для повышения объективности данных опрос проводился независимой экспертной группой. Не полностью заполненные анкеты к работе не принимались.

Вопросы анкеты построены на основе следующих критериев оценки качества:

- Оценка условий клиентами:
 - комфортность условий в месте оказания услуги,
 - доступность информации об услугах и порядке их предоставления.
- Оценка взаимодействия со специалистом в процессе оказания услуг
 - оценка контакта со специалистом,
 - оценка профессионально-значимых личностных качеств специалиста.
- Оценка полученного результата
 - удовлетворенность результатом оказанных услуг,
 - соответствие результата работы психолога ожиданиям клиентов,
 - намерение обратиться за помощью вновь в случае необходимости,

- оценка профессионально-значимых личностных качеств специалиста.
- Оценка полученного результата
 - удовлетворенность результатом оказанных услуг,
 - соответствие результата работы психолога ожиданиям клиентов,
 - намерение обратиться за помощью вновь в случае необходимости.

Результатом обработки данных стало распределение ответов респондентов на вопросы анкеты в процентах. Информация из таблиц использовалась при заполнении сводного бланка оценки удовлетворенности клиентов качеством услуг.

Оценка показателей удовлетворенности клиентов качеством услуг

Показатель	Оценка показателя
Комфортность условий в месте оказания услуги:	если >75% оценивают условия как комфортные. от 25% до 50% оценивают условия как некомфортные.
Доступность информации об услугах и порядке их предоставления:	если >75% оценивают условия как комфортные. от 25% до 50% оценивают условия как некомфортные.

Оценка контакта со специалистом	если >75% оценивают условия как комфортные. от 25% до 50% оценивают условия как некомфортные.
---------------------------------	--

Оценка профессионально-значимых личностных качеств специалиста	если >75% оценивают условия как комфортные. от 25% до 50% оценивают условия как некомфортные.
Удовлетворенность результатом оказанных услуг	если >75% оценивают условия как комфортные. от 25% до 50% оценивают условия как некомфортные.
Соответствие результата работы психолога ожиданиям клиентов	если >75% оценивают условия как комфортные. от 25% до 50% оценивают условия как некомфортные.
Намерение обратиться за помощью вновь в случае необходимости	если >75% оценивают условия как комфортные. от 25% до 50% оценивают условия как некомфортные.

По результатам опроса были сформулированы рекомендации по устранению выявленных проблем и по повышению удовлетворенности клиентов качеством услуг.

Результаты опроса.

Оценка условий и информационного обеспечения получателя услуг.

Большинство клиентов оценили созданные в училище как достаточно комфортные для работы (93 %). Часть респондентов посчитали условия недостаточно комфортными (2 %), остальные затруднились с оценкой. В анкетах респондентов были получены пожелания, касающиеся повышения комфортности условий: улучшить материально-техническую базу кабинета психолога (5%).

По информационному обеспечению со стороны получателей услуг нет было высказано никаких претензий и нареканий. Никто из опрошенных не указал, что у него были проблемы с получением необходимой информации. основным источником для получения нужных сведений о работе психолога в училище и оказываемых услугах является телефон, сайт училища и классные руководители.

Оценка взаимодействия со специалистом в процессе оказания услуг

Все 100% опрошенных высоко оценили контактность и коммуникабельность психолога, указали, что специалист легко вступает в контакт, располагает к себе, вызывает доверие. Проблем в контакте с психологом не было. Отмечались такие качества как доброжелательность, тактичность.

Оценка полученного результата.

Опрошенные отметили в анкете, что удовлетворены итогом работы специалиста.

92% отметили, что полученный результат полностью соответствует тому, что они ожидали перед началом работы, остальные 8% считают, что результат соответствует запросу частично, но причин расхождения не указали.




Одним из показателей качественно проведенной работы является намерение клиента обратиться за помощью вновь, если возникнет необходимость (92%).

Таким образом, удовлетворенность качеством услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи в ГБПОУ СО «Красноармейское профессиональное училище» составляет 92,3%.

Рекомендации экспертной группы:

1. Дополнить информационный стенд нормативными актами и положениями, утвержденных в училище.
2. Разместить информацию на сайте училища о работе педагога-психолога.
3. Активизировать тренинговую работу с обучающимися группы риска.
4. Классным руководителям вовлекать родительскую общественность в значимые мероприятия училища.

Эксперты:

 Горьковенко Н.А.
 Ежова А.Ю.
 Хмелев С.В.