

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель
Консультационного Центра «Мы вместе!»
И.В.Веретенникова
«08» июля 2022 г.



Рассмотрено и утверждено на
заседании рабочей группы
Протокол №1
«08» июля 2022 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ
О МЕТОДАХ УЧЕТА МНЕНИЯ
РОДИТЕЛЕЙ (ЗАКОННЫХ ПРЕСТАВТЕЛЕЙ)
ПРИ РАЗВИТИИ УСЛУГ
ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ, ДИАГНОСТИЧЕСКОЙ
КОНСУЛЬТАЦИОННОЙ ПОМОЩИ**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о методах учета мнения родителей (законных представителей) при развитии услуг психолого-педагогической, диагностической и консультационной помощи (далее - Методы) разработано для систематизации работы специалистов Консультационного Центра «Мы вместе!» (далее- КЦ) и повышения качества оказываемых услуг.

1.2. Рассматриваются следующие критерии :

- качество оказанной услуги в части содержания консультации и ее соответствие запросу
- условия оказания услуги (среднее время ожидания по записи от момента осуществления записи до момента получения услуги, уровень квалификации специалистов, уровень материально-технического обеспечения оказания услуги (достаточность и бесперебойность работы оборудования, средств связи); уровень оснащения помещений центра, обеспечение зоны ожидания, отсутствие нарушений законодательства в ходе оказания услуги, отсутствие нарушений прав потребителей услуги в ходе оказания услуги.

1.3. Используются следующие методы:

- телефонный опрос, опрос WhatsApp
- беседа
- интервью
- включенные наблюдения за родителями и детьми
- фокус-группа
- дискуссии
- анкетирование.

1.4. Вопросник по каждому методу разрабатывает рабочая группа совместно с лабораторией комплексных исследований при НГПУ.

- **2. Оценка качества оказанной услуги в части содержания консультации и ее соответствие запросу**

2.1. В журнале учета регистрации консультаций специалистов КЦ после каждой очной или дистанционной индивидуальной консультации получателем услуг ставится оценка от 1 до 5:

1- полностью не удовлетворен (консультация бесполезна, консультант не корректен, не внимателен, информация не соответствует запросу, подобную консультацию другим не посоветую)

- 2- не удовлетворен (консультация бесполезна, информация не соответствует запросу, подобную консультацию другим не посоветую)
- 3- получил ответы не на все волнующие вопросы (консультант корректен, внимателен, но информация не соответствует запросу, подобную консультацию посоветую другим)
- 4- удовлетворен, но не совсем (консультация полезна, консультант корректен, внимателен, подобную консультацию другим посоветую, остались небольшие вопросы)
- 5- полностью удовлетворен полученной услугой, посоветую подобную консультацию другим (консультация отличная, получила ответы на все волнующие вопросы, информация соответствует запросу, подобную консультацию другим обязательно нужно услышать).
- 2.2. По завершению групповых консультаций, мастер-классов и др. запланированных мероприятий используются другие вышеуказанные методы.

3. Оценка условий оказания услуги

3.1. Оценка условий оказания услуги (среднее время ожидания по записи от момента осуществления записи до момента получения услуги, уровень квалификации специалистов, уровень материально-технического обеспечения оказания услуги (достаточность и бесперебойность работы оборудования, средств связи); уровень оснащения помещений центра, обеспечение зоны ожидания, отсутствие нарушений законодательства в ходе оказания услуги, отсутствие нарушений прав потребителей услуги в ходе оказания услуги проводится 1 раз месяц

4. Анализ данных методов учета мнения родителей (законных представителей)

4.1. Анализ данных методов учета мнения родителей (законных представителей) проводится координатором и педагогом- психологом проекта, и рассматривается на заседании рабочей группы совместно с лабораторией комплексных исследований при НГПУ 2 раза в месяц (1,4 неделя месяца).

5. Сбор информации по методам учета мнения родителей (законных представителей)

5.1. Информация систематизируется, формируется в отчетной документации координатором и педагогом - психологом проекта.

6. Заключительные положения.

6.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента его утверждения и действует до 31.12.2022 года.

- 2- не удовлетворен (консультация бесполезна, информация не соответствует запросу, подобную консультацию другим не посоветую)
- 3- получил ответы не на все волнующие вопросы (консультант корректен, внимателен, но информация не соответствует запросу, подобную консультацию посоветую другим)
- 4- удовлетворен, но не совсем (консультация полезна, консультант корректен, внимателен, подобную консультацию другим посоветую, остались небольшие вопросы)
- 5- полностью удовлетворен полученной услугой, посоветую подобную консультацию другим (консультация отличная, получила ответы на все волнующие вопросы, информация соответствует запросу, подобную консультацию другим обязательно нужно услышать).
- 2.2. По завершению групповых консультаций, мастер-классов и др. запланированных мероприятий используются другие вышеуказанные методы.

3. Оценка условий оказания услуги

3.1. Оценка условий оказания услуги (среднее время ожидания по записи от момента осуществления записи до момента получения услуги, уровень квалификации специалистов, уровень материально-технического обеспечения оказания услуги (достаточность и бесперебойность работы оборудования, средств связи); уровень оснащения помещений центра, обеспечение зоны ожидания, отсутствие нарушений законодательства в ходе оказания услуги, отсутствие нарушений прав потребителей услуги в ходе оказания услуги проводится 1 раз месяц

4. Анализ данных методов учета мнения родителей (законных представителей)

4.1. Анализ данных методов учета мнения родителей (законных представителей) проводится координатором и педагогом- психологом проекта, и рассматривается на заседании рабочей группы совместно с лабораторией комплексных исследований при НГПУ 2 раза в месяц (1,4 неделя месяца).

5. Сбор информации по методам учета мнения родителей (законных представителей)

5.1. Информация систематизируется, формируется в отчетной документации координатором и педагогом - психологом проекта.

6. Заключительные положения.

6.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента его утверждения и действует до 31.12.2022 года.