

**Независимая оценка качества  
оказания услуг в сфере  
психолого-медико-  
педагогического сопровождения  
детей-инвалидов, детей с ОВЗ и  
детей, оказавшихся в трудной  
жизненной ситуации,  
в условиях ЦПМПК**



# Цели независимой системы оценки качества работы ЦПМПК

## Качество

- Повышение качества и доступности услуг для детей с ОВЗ

## Информированность

Улучшение информированности потребителей о качестве работы ЦПМПК

## Стимулирование

- Стимулирование ЦПМПК к принятию мер по повышению качества и удовлетворенности потребителей

## Общественная активность

- Воспитание ответственного потребителя, заинтересованного в качестве услуг ЦПМПК

# Система оценки качества услуг ЦПМПК

Самоаудит деятельности ЦПМПК

Внешняя оценка деятельности ЦПМПК

**родительская  
общественность –  
активный участник  
независимой  
экспертизы**

**с помощью  
общественно-  
профессиональных  
экспертов**

## Подходы к формированию критериев экспертизы

- Собираем и оцениваем только ту информацию, которая может быть оценена простыми получателями услуг и понятна им.
- Оцениваем только то, что относится к компетенции ЦПМПК
- Выбираем наиболее важные и значимые для потребителей параметры
- Оцениваем необходимый минимум – то, что реально, можно и нужно изменить
- Критерии позволяют оценить процесс или уровень удовлетворенности качеством услуги, организацией диагностического процесса



# Самоаудит деятельности ЦПМПК



- Взаимоанализ качества ведения протоколов обследования детей



- Участие в профессиональных конкурсах



- Прохождение процедуры аттестации педагогических работников и руководящих кадров



- Повышение квалификации специалистов ЦПМПК



- Наличие печатных материалов, авторских программ специалистов ЦПМПК

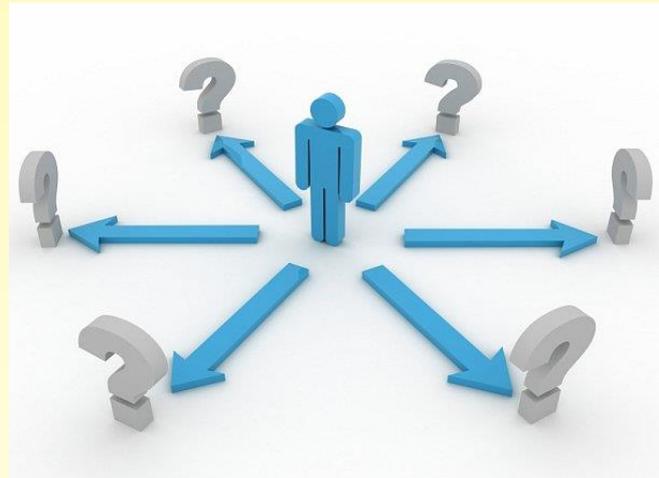
# Методика проведения анкетирования удовлетворённости участников диагностического процесса деятельностью ЦПМПК

**Цель:** выявление уровня удовлетворённости участников диагностического процесса деятельностью ЦПМПК.

**Метод:** анкетирование на основе экспертных оценок деятельности образовательной организации по представленным критериям и показателям. При этом в качестве экспертов выступают родители и учащиеся.

**Респонденты:** от 45 до 100 человек (или не менее 50% от общего количества возможных респондентов): не менее 25 воспитанников старше 14 лет и 20 родителей.

**Описание анкеты и процедура:** В анкете представлены утверждения, которые позитивно характеризуют деятельность ЦПМПК. Анкета делится на 5 критериев удовлетворённости, которые в свою очередь делятся на 2-3 показателя удовлетворённости.



Респондентам предлагается высказать анонимно своё мнение о работе ЦПМПК. Им необходимо оценить в баллах от 1 до 3, насколько каждое из утверждений верно применительно к данной образовательной организации. Слева от утверждения обозначено место для выставления респондентом оценки согласно критерия

*1 – утверждение неверно,*

*2 – утверждение частично верно,*

*3 – утверждение верно*

После заполнения анкеты первыми респондентами всем предлагается, не изменяя выставленные оценки, обосновать причину снижения оценки. Для этого необходимо подчеркнуть высказывания по показателю, с которыми они не согласны (за которые поставили пониженный балл). Если такого высказывания нет, то оставить текст без подчеркивания или дописать свою причину снижения балла.

Если респондент говорит, что не информирован по какому-то вопросу, то субъекты оценки должны рекомендовать отметить данный факт в анкете и поставить оценку не более 2-х баллов.

При сборе анкет очень важно проверить, чтобы респондентами были выставлены оценки по всем показателям.

# Выбор критериев оценки

## Безопасность образовательной среды

- Система безопасности и охраны здоровья воспитанников
- Состояние территории Центра

## Материально-техническое оснащение

- Наличие предметно-развивающей среды
- Наличие оборудования, соответствующего возрасту и категории нарушений
- Обеспеченность методическими и дидактическими пособиями

## Организация диагностического процесса

- Качество диагностических процедур
- Комфортность
- Использование современных образовательных технологий

## Воспитательный потенциал

- Наличие конфликтов между семьей, детьми с ОВЗ и ЦПМПК
- Система консультативной помощи участникам диагностического процесса в вопросах воспитания и развития детей с ОВЗ

## Психологический климат

- Психологический климат в ЦПМПК
- Корпоративная культура
- Степень информированности о деятельности Центра

## **Результаты независимой оценки качества образования должны способствовать:**

- повышению качества предоставляемых образовательных услуг;
- развитию конкурентной среды;
- выявлению и распространению результативных моделей организации диагностического процесса;
- сохранению и развитию единого образовательного пространства Центра, разнообразия диагностических технологий и методик.

## **На основе результатов независимой оценки качества образования могут быть подготовлены:**

— управленческие решения (например, оказания методической поддержки специалистов диагностического отделения, направление на КПК и т.д.);

— рекомендации:

- для заказчика;
- общественных организаций;
- органов управления образованием;
- для родителей детей с ОВЗ и детей-инвалидов;
- для воспитанников Центра;
- для педагогических и медицинских работников.

