


УТВЕРЖДАЮ

Заместитель
Министра просвещения
Российской Федерации

М.Н. Ракова/
«20» декабря 2019 г.
ЛР - 130/02 вв.

Методика оценки качества оказываемых населению услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи

I. Общие положения

1. Настоящая методика оценки качества оказываемых населению услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (далее – Методика) разработана в целях реализации мероприятия «Разработаны критерии и методика оценки качества оказываемых населению услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи» результата Е03.03.02 «Оказано не менее 20 млн. услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в том числе с привлечением НКО» федерального проекта «Поддержка семей, имеющих детей» национального проекта «Образование», утвержденного президиумом Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и национальным проектам (протокол от 24 декабря 2018 г. № 16).

2. Оценка качества оказываемых населению услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (далее – Оценка качества услуг) в рамках настоящей Методики проводится в целях оценки степени удовлетворенности получателей услуг – родителей (законных представителей) детей, граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей (далее – получатели услуг).

3. Настоящая Методика распространяется на деятельность организаций, осуществляющих оказание услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, – победителей конкурсного отбора на предоставление грантов в форме субсидий из федерального бюджета юридическим лицам в рамках реализации мероприятия «Государственная поддержка некоммерческих организаций в целях оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющих детей» федерального проекта «Поддержка семей, имеющих детей» национального проекта «Образование» (далее – Организации, оказывающие услуги родителям, Службы).

4. Оценку качества услуг осуществляют непосредственно получатели услуг – родители (законные представители) детей, а также граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в том числе:

- родители детей дошкольного возраста, не посещающих дошкольные образовательные организации;
- граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей;
- 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, 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 настоящей Методикой осуществляется до момента обеспечения возможности предоставления услуг

психолого-педагогической, методической и консультативной помощи через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ) и установления возможности получения обратной связи от получателя услуг через ЕПГУ.

7. Иные термины, используемые в настоящей Методике, применяются в значениях, определенных в Методических рекомендациях по организации процесса оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, утвержденных распоряжением Минпросвещения России от 1 марта 2019 г. № Р-26.

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

8. Оценка качества оказываемых населению услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи осуществляется путем проведения опроса получателей услуг.

9. Прохождение опроса получателями услуг осуществляется на федеральном портале информационно-просветительской поддержки родителей в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» – <http://растимдетей.рф> (далее – федеральный портал).

10. На федеральном портале для каждой Организации, оказывающей услуги родителям, Службы создаются «личные кабинеты» в целях организации рассылки получателям услуг информационного письма, в котором содержится ссылка для прохождения опроса.

11. Организация, оказывающая услуги родителям, Служба в течение 3 дней после оказания услуги (проведения консультации) через «личный кабинет» на федеральном портале осуществляет направление на адрес электронной почты получателя услуги информационного письма. Пример информационного письма представлен в приложении № 1 к настоящей Методике.

12. Для каждого получателя услуги на федеральном портале формируется уникальная ссылка для прохождения опроса.

13. Анкета-опросник для прохождения опроса получателями услуг представлена в приложении № 2 к настоящей Методике.

14. 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 0 до 5) **(поля, обязательные для заполнения)**;

- при наличии жалоб, а также предложений и пожеланий по улучшению качества услуг получателю услуги предлагается изложить их в письменном виде **(поля, не обязательные для заполнения)**.

15. Жалобы получателей услуг или предложения и пожелания по улучшению качества оказываемых услуг направляются в обезличенной форме с федерального портала непосредственно на адрес электронной почты организации, оказавшей услугу, для принятия соответствующих мер реагирования.

16. На основании полученных по результатам заполнения анкет данных на федеральном портале осуществляется расчет следующих показателей.

№ 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 № 3 к настоящей Методике.

17. На федеральном портале (в административной панели) предусмотрена возможность формирования (агрегирования) указанных в пункте 16 показателей, а также полученных от получателей услуг жалоб и предложений по улучшению работы Организации, оказывающей услуги родителям, Службы:

- по каждой Организации, оказывающей услуги родителям, Службе;
- по каждому субъекту Российской Федерации;
- всего.

18. Показатели оценки качества услуг формируются (в административной панели федерального портала) **на любую дату или за любой период** (по фактическим данным на соответствующую дату).

19. 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 Минпросвещения России в следующих целях:

- для оценки достижения целевых показателей, установленных на соответствующий год в федеральном проекте «Поддержка семей, имеющих детей» национального проекта «Образование» (критерии оценки качества услуг представлены в приложении № 4 к настоящей Методике);

- для подготовки информационно-аналитического отчета о результатах мониторинга деятельности некоммерческих организаций и иных организаций в соответствии со сроками, установленными в соответствующих контрольных

точках федерального проекта «Поддержка семей, имеющих детей» национального проекта «Образование»;

- для формирования предложений по совершенствованию организации работы организаций, осуществляющих оказание услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи, в том числе внесения изменений в Методические рекомендации по организации процесса оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, утвержденные распоряжением Минпросвещения России от 1 марта 2019 г. № Р-26;

- для направления рекомендаций о необходимости совершенствования порядка оказания услуг в адрес региональных органов власти в сфере образования и/или непосредственно в адрес Организации, оказывающей услуги родителям, Службы (при выявлении системных проблем).

Пример информационного письма

Благодарим Вас за обращение в _____ .

(наименование организации, оказавшей услуги (Службы психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям детей)

Просим Вас пройти небольшой опрос и оценить качество оказанных Вам услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи по вопросам образования и воспитания детей.

Это займет не более 5 минут Вашего времени. Прохождение опроса осуществляется на федеральном портале информационно-просветительской поддержки родителей «Растим детей» и является анонимным.

Ваши отзывы помогут нам улучшить качество оказываемых родителям услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи.

Для участия в оценке качества полученных услуг пройдите, пожалуйста, по ссылке: http://_____ .

С уважением,

Наименование организации, оказавшей услуги (Службы психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям детей)

**Анкета-опросник для получателей услуг психолого-педагогической,
методической и консультативной помощи**

Наименование организации,
в которой получена услуга _____
(заполняется автоматически)

Субъект Российской Федерации _____
(заполняется автоматически)

№ п/п	Показатели	Единица измерения (баллы)
1	Удовлетворены ли Вы качеством оказанной услуги? <i>Соответствовало ли содержание консультации имеющейся проблеме/запросу, помог ли специалист)?</i>	Баллы (от 0 до 5)
2	Удовлетворены ли Вы условиями предоставления услуги? <i>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</i>	Баллы (от 0 до 5)
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) <small>(изложите, пожалуйста, Вашу жалобу)</small>	
6*	Есть ли у Вас предложения и пожелания по улучшению работы Службы? (не обязательно для заполнения) <small>(изложите, пожалуйста, Ваши предложения и пожелания)</small>	

* – данная информация используется в целях формирования предложений по совершенствованию организации работы Служб в целом, в том числе подготовки предложений по внесению изменений в Методические рекомендации, утвержденные распоряжением Минпросвещения России от 01.03.2019 № Р-26, а также направления соответствующих рекомендаций непосредственно в адрес оказавшей услугу некоммерческой организации или иной организации с федерального портала «Растимдетей.рф»

Расчет показателей оценки качества оказываемых населению 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 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.

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.

Π_4 – 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):

$$\Pi_5 = \frac{N_{\text{жалоб}}}{N} * 100\%.$$

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

$N_{\text{жалоб}}$ – 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».

$$\Pi_I = \frac{|K|}{N} * 100\%,$$

где $|K|$ – мощность множества K ;

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

$M_j = \sum_{i=1}^4 a_{ij}/4$ – 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 $\geq 3,5$.

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

№ п/п	Показатели	Период, год					
		2019*	2020	2021	2022	2023	2024
1	Доля получателей услуг, которые удовлетворены качеством оказанной помощи (соответствие содержания консультации имеющейся проблеме/запросу), от общего числа опрошенных получателей услуг (процент)	50*	55	60	65	75	85
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)	50*	55	60	65	75	85
3	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 (процент)	50*	55	60	65	75	85
4	Доля получателей услуг, положительно оценивших доброжелательность и вежливость работников организации, от общего числа опрошенных получателей услуг (процент)	50*	55	60	65	75	85
5	Доля получателей услуг, написавших жалобы, от общего числа опрошенных получателей услуг (не удовлетворенных результатом оказанных услуг) (процент)	не более 10	не более 9	не более 8	не более 7	не более 6	не более 5
6	Интегральный показатель «Доля получателей услуг, положительно оценивших качество услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи, от общего числа принявших участие в опросе» (процент)	50*	55	60	75	75	85

* – рекомендованное значение, в федеральном проекте «Поддержка семей, имеющих детей» национального проекта «Образование» целевое значение показателя на 2019 год не установлено.