Справка
по итогам проведения тематического контроля
«Качество оказания квалифицированной помощи специалистами Центра и соблюдение прав клиента в процессе оказания помощи»

Время контроля: апрель - май 2023 года.
Цель контроля: выявление эффективности и качества осуществления квалифицированной помощи специалистами ГАУ ЦППМиСП и соблюдение прав клиента в процессе оказания помощи.
Методы: беседы со специалистами Центра, родителями, специалистами образовательных организаций; изучение текущей документации консультантов ДТД и ЦПМПК. Анкетирование родителей (лиц их заменяющих) детей, посещающих Центр; родителей (лиц их заменяющих) детей, прошедших комплексную диагностику на ПМПК, кандидатов в приемные родители, специалистов образовательных организаций. Анкеты обратной связи по итогам проводимых мероприятий и посещение мероприятий администрацией ГАУ ЦППМиСП.

Учреждение, оказывающее государственные услуги, размещено в здании и доступно для получателей. Состояние здания и помещений ГАУ ЦППМиСП, прилегающих территорий соответствует действующим строительным, противопожарным, санитарно-гигиеническим нормам и правилам, требованиям законодательства об обеспечении доступности услуги.

Площадь, занимаемая учреждением, обеспечивает размещение персонала и потребителей при оказании услуги. Помещения учреждения обеспечены всеми необходимыми средствами коммунально-бытового обслуживания. Прилегающая к зданию территория обеспечивается местами для парковки транспортных средств. Помещения учреждения оснащены телефонной связью.

Центр имеет в своем распоряжении оборудование (далее - оснащение), отвечающее требованиям технических условий, в количестве, обеспечивающем возможность оперативной работы и предоставления услуги в необходимом объеме и надлежащем качестве. Оснащение учреждения соответствует требованиям стандартов, технических условий и других нормативных документов, содержится в технически исправном состоянии и используется строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами.

Центр располагает необходимым числом педагогических работников в соответствии со штатным расписанием. 100% педагогических работников имеют высшее образование.
ГАУ ЦППМиСП оказывает 5 государственных услуг:

1) Психолого-медико-педагогическое обследование детей.

2) Психолого-педагогическое консультирование обучающихся, их родителей (законных представителей) и педагогических работников.
3) Коррекционно-развивающая, компенсирующая и логопедическая помощь обучающимся.
4) Организация проведения общественно-значимых мероприятий в сфере образования, науки и молодежной политики
5) Ведение информационных ресурсов и базы данных

1. Услуга «Психолого-медико-педагогическое обследование детей».

Психолого-медико-педагогическое обследование детей проводит центральная психолого-медико-педагогическая комиссия (далее ЦПМПК), в ее составе педагог-психолог, учитель логопед, социальный педагог, учитель-дефектолог, психиатр.

В течение апреля 2023 года проведено анкетирование родителей детей, проходивших психолого-медико-педагогическое обследование.

В анкетировании приняло участие 61 респондент, это на 31 человека больше по сравнению с апрелем 2022 года.

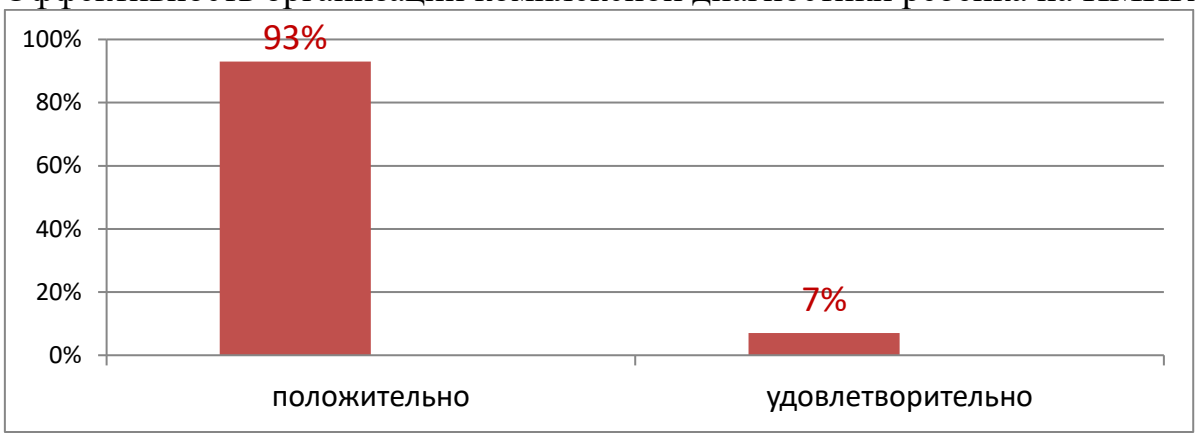
По результатам анкетирования:

- диагностическое обследование на ПМПК ранее проходило 29/48% (2022г.- 20 %) детей; не проходили - 32/ 52%
- родителям рекомендовали обратиться на ПМПК: логопед – 24 /39 % (2022г.-47%), образовательная организация – 7/ 11% (2022г. - 27%), воспитатель- 8/13% (2022 г.- 13 %) , педагог-психолог – 1/2% (2022 г. - 7%), самостоятельно – 3/5% (2022г. - 7%); учитель 18/30%;
- эффективность организации комплексной диагностики ребенка на ПМПК оценили положительно 57/93% респондентов, как и в 2022 году, удовлетворительно – 4/7%;
- положительно оценили качество проведения обследования ребенка - 58/95%, удовлетворительно - 3/5%; в 2022 году все респонденты положительно оценили качество проведения обследования ребенка;
- ознакомлены с результатами диагностики и образовательной программой ребенка 60/98% респондентов (в 2022 г.- 97% респондентов), не ознакомлен с результатами диагностики 1респондент /2%.
- 58/95% респондентов удовлетворены результатом приема ребенка на ПМПК, в 2022 году - 97 %, 2 респондента/ 3% удовлетворены частично, 1человек не удовлетворен результатами приёма.

По сравнению с апрелем 2022 года увеличилось на 24% количество детей, проходивших повторно диагностическое обследование на ПМПК. Уменьшилось на 8 % количество детей, проходивших обследование в 2022 году по направлению логопеда, на 16% - обследуемых по рекомендации образовательных учреждений, на 5% - по рекомендации

педагога-психолога, на 2% - количество проходивших обследование самостоятельно. Эффективность организации комплексной диагностики ребенка на ПМПК не изменилась (93% - положительно), а качество проведения обследования ребенка в 2023 году по сравнению с 2022 годом снизилось на 5% .

Эффективность организации комплексной диагностики ребенка на ПМПК



Оценка качества проведения обследования ребенка

<u>Предложения:</u>

1.Специалистам ЦПМПК продолжить работу по повышению эффективности организации комплексной диагностики ребенка, качества проведения обследования ребенка, удовлетворенности респондентов результатами приема ребенка на ЦПМПК и постоянно проводить разъяснительную работу по результатам диагностики.

<u>2.Услуга «Психолого-педагогическое консультирование обучающихся, их родителей (законных представителей) и педагогических работников».</u>

Данная услуга включает:

- Подготовка опекунов (попечителей), а также кандидатов из лиц, выразивших желание взять ребенка на воспитание.

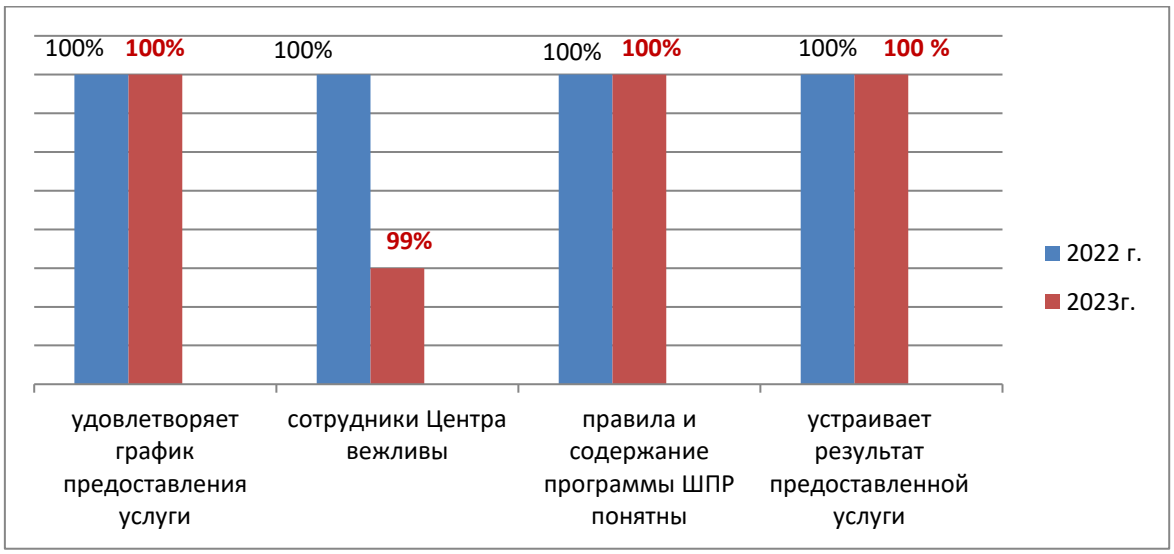
- Оказание детям и их родителям (лицам их заменяющих) экстренной консультативно-психологической помощи по детскому телефону доверия.

2.1. Подготовка опекунов (попечителей), а также кандидатов из лиц, выразивших желание взять ребенка на воспитание

В анкетировании принимали участие три группы ШПР: группа № 66 (28 человек), группа №65(22 человека), группа № 64 (21 человека). Из 71 обучающихся ШПР (в 2021-2022 уч.г -130) в группах № 64-66 в 2022-2023 учебном году 50 женщин, что составляет 70% (как и в апреле 2022г.); в 2022-2023 учебном году обучающихся в возрасте 25-40 лет – 40 чел.(56 %), в возрасте старше 40 лет - 29 чел.(41) %, практически также как в 2022 году - 55% и 42% соответственно. В возрасте до 25 лет – 2 человека (3%).

Из анализа анкет 2022 -2023 учебного года следует, что:

- правила и содержание программы ШПР понятны 100% респондентов (также как в апреле 2022 года);
- всех респондентов удовлетворяет график предоставления услуги (апрель 2022г.- 100%);
- 99% клиентов отметили, что педагоги Центра вежливы и дружелюбны (в апреле 2022 г. -100%), 96% - оказали им своевременную помощь (в апреле 2022 года- 99%);
- все респонденты порекомендовали бы услуги ШПР своим родственникам или знакомым (увеличилось на 1% по сравнению с апрелем 2022 года) и все воспользовались услугами Центра, если у них еще раз возникнут проблемы (увеличилось на 2% по сравнению с апрелем 2022 года).
- 96 % обучающихся оценивают квалификацию специалистов, оказывающих им помощь, как высокую (в апреле 2022 г. -97%), 3 % - как среднюю (как и в 2022 году), затруднились ответить 1% респондентов;
- 100 % респондентов полностью устраивает результат предоставленной услуги специалистами ГАУ ЦППМиСП (как в 2022 году).



Все респонденты высоко оценили квалификацию специалистов, оказывающих помощь, правила и содержание услуги. Уменьшилось количество положительных ответов по вопросам своевременно оказанной помощи и вежливости специалистов по сравнению с апрелем 2022 года.

В Школе приемных родителей проводится индивидуальное психологическое обследование лиц, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей, согласно программе один раз за время обучения. По результатам обследования составляется заключение с рекомендациями.

В течение 2022-2023 учебного года в ШПР обучалось 113 человек (5 групп), из них получили: отрицательное заключение -1 чел (1%); положительное (целесообразно) - 34 чел. (30%); целесообразно с прохождением консультирования - 78 чел. (69%).

Специалисты Школы приемных родителей не знакомят обучающихся с результатами психологического обследования и в конце обучения не проводят вторичное обследование, так как это не предусмотрено программой.

Предложения:

1. Планировать в 2023-2024 учебном году проведение занятий с использованием активных форм проведения занятий, занятий с приглашением на занятия родителей, взявших на воспитание детей.
2. В ходе обучения в Школе приемных родителей специалистам знакомить обучающихся с результатами психологического обследования.

2.2.Оказание детям и их родителям (лицам их заменяющих) экстренной консультативно-психологической помощи по детскому телефону доверия.

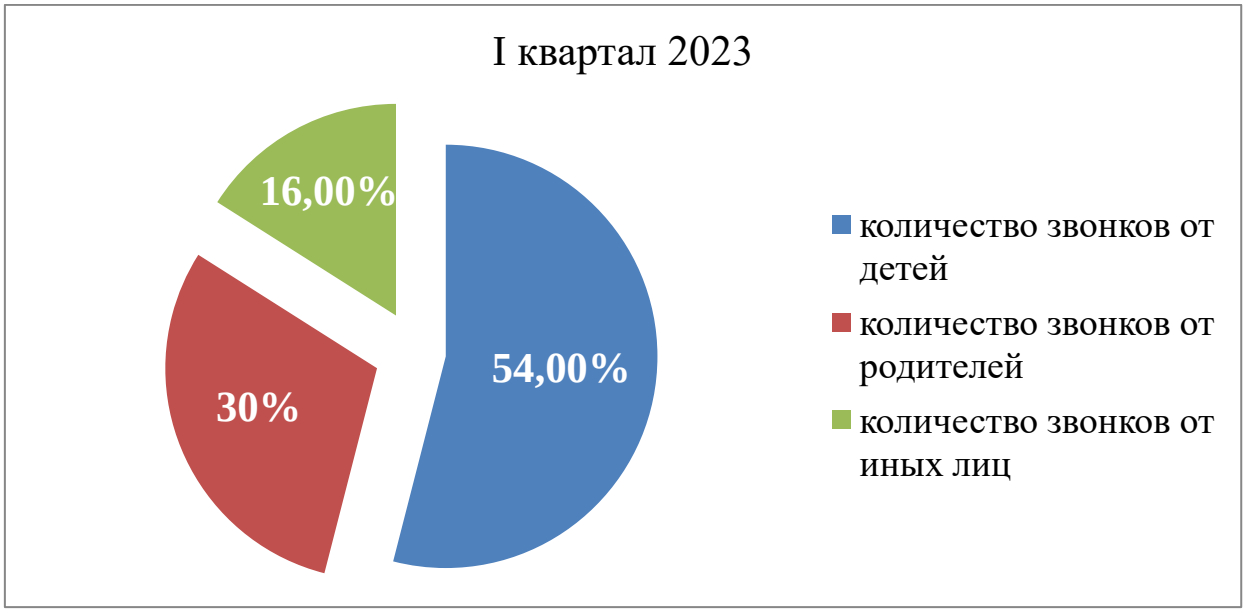
В службе ДТД работает 4 консультанта, все специалисты имеют высшее психологическое образование.

За первый квартал 2023 года в службу ДТД поступил 1221звонок (1 квартал 2022 г -1657 звонков), что на 436 звонков меньше по сравнению с этим же периодом 2022 года).

Из них:

период	**всего звонков**	**от детей**	**от родителей (законных представителей)**	**от иных лиц**
I квартал 2022г	1657	1287(78%)	25(1%)	345 (21%)
I квартал 2023г	1221	663(54%)	367(30%)	191(16%)
В сравнении	меньше на 436	меньше на 624	больше на 342	меньше на 154

Всего за I квартал 2023 года поступило 1030 звонков от детей и их родителей, из них 663 звонка от детей и 367 звонков от родителей. Количество звонков от детей и их родителей на ДТД в I квартале 2023 года уменьшилось, но увеличилась доля звонков от родителей на 29 % в сравнении с 1 кварталом 2022 года.



Обращения на ДТД

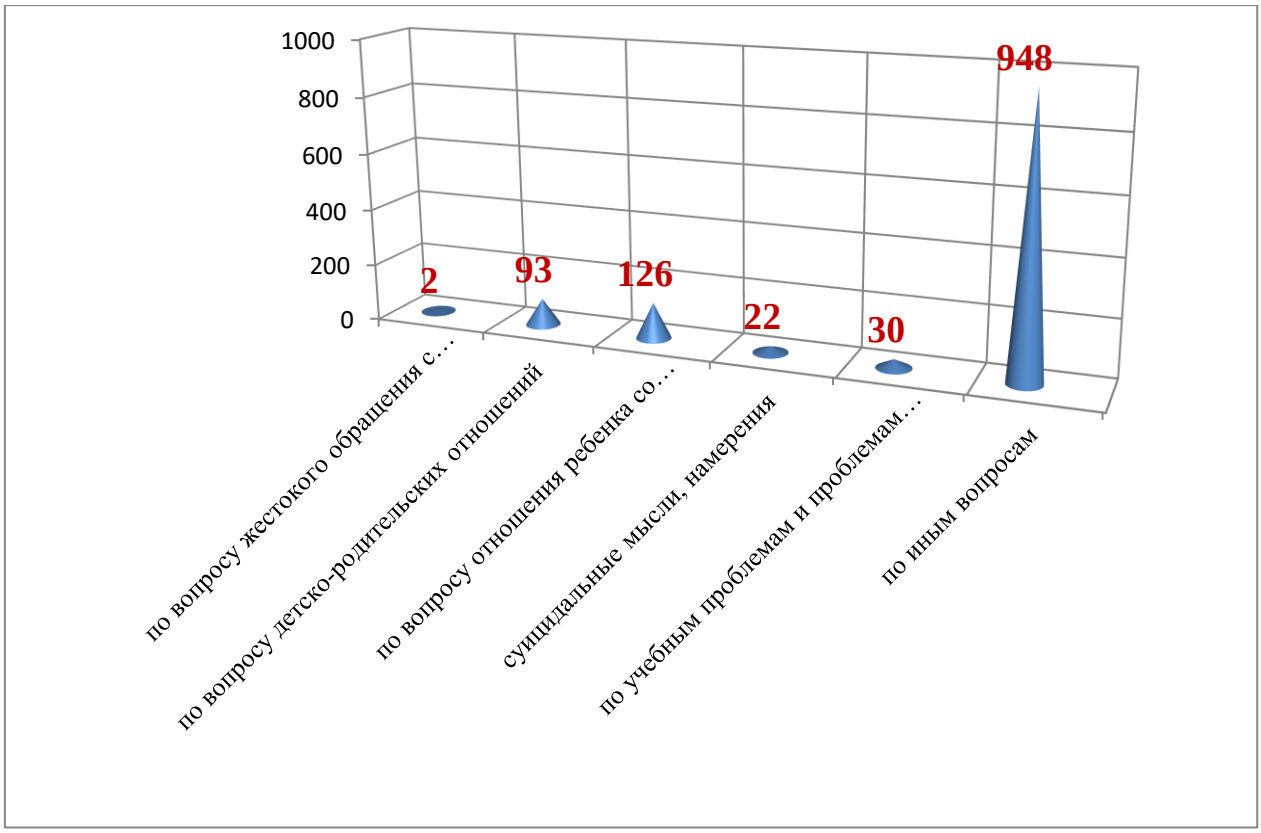
Вопросы	**Количество звонков 1 кв.2023 г**/1 кв. 2022г.
По вопросам жестокого обращения	**2** / 20
По вопросам детско-родительских отношений	**93** / 102
По вопросам отношения со сверстниками	**126** / 282
По учебным вопросам и проблемам профориентации	**30** / 30
По проблеме суицида	**22** / 24
По иным вопросам	**948** / 1199

В 1 квартале 2023 года уменьшилось по сравнению с 1 кварталом 2022 года количество звонков по вопросам:

- жестокого отношения на 18 звонков,
- детско-родительских отношений на 9 звонков,
- по вопросам отношения со сверстниками – на 156 звонков,
- по проблеме суицида на 2, по иным вопросам - на 251звонок;
- не изменилось количество звонков по учебным вопросам и проблемам профориентации.

В первом квартале 2023 года больше всего поступило обращений по иным вопросам 948 (78 %), по вопросу отношения ребенка со сверстниками 126

(10 %), по вопросу детско-родительских отношений 93 (8%). По вопросу жестокого обращения с ребенком в семье поступило 2 звонка и 22 звонка по проблеме суицида.



При изучении документации (журналы) ДТД установлено, что на ДТД в течение 1 квартала 2023 года ежедневно поступает от 5 звонков до 71 звонка от детей и взрослых.

Месяц	**Всего звонков** (включая сбросы)	**Среднее значение звонков в течение суток**
январь	519	17
февраль	758	27
март	611	20
итого	1888	21

Проанализированы результаты работы консультантов ДТД за март 2023 года:

ФИО консультанта	**Количество смен**	**Среднее значение звонков за сутки**
Романова М.А.	6	19
Лупачева А.С.	10	13
Вдовина Е.А.	10	24

Сарнецкая С.Н.	5	23

Больше всего звонков поступает в период дежурства Вдовиной Е.А., Сарнецкой С.Н., меньше всего –в период дежурства Лупачевой А.С.

Продолжительность звонков разная от 2-3 минут до 40 минут и больше, это зависит от темы консультирования, например по вопросам:

- Трудности в общении со сверстниками – 6 минут,
- Конфликт между детьми – 30 минут,
- Конфликт с отцом -22 минуты,
- Как не проявлять эмоции -23 минуты,
- Разрыв с партнером -13-17 минут, Состояние после суицидальной попытки -48 минут,
- Физическое насилие в семье – 4 минуты и т.д.

Количество звонков, поступающих на ДТД, не всегда зависит от выходных и праздничных дней, например в марте поступали звонки:

Число	4	5	**8**	11	12	18	19	25	26
День недели	суббо-та	воскре-сенье	**празд -ник**	суббо та	воскре-сенье	суббо та	воскре-сенье	суббота	воскре-сенье
Количество звонков	22	10	37	12	14	33	34	14	8

Количество звонков колеблется от 8 до 37 звонков.

Предложения:

1. Продолжить работу по анализу всех звонков, поступивших на детский телефон доверия.
2. Активизировать работу по проведению рекламных акций по ДТД в муниципальных организациях Иркутской области. В мае 2023 года провести мониторинг проведения рекламных акций и мероприятий по ДТД в образовательных учреждениях муниципальных образований Иркутской области.

3. <u>Коррекционно-развивающая, компенсирующая и логопедическая помощь обучающимся.</u>

3.1. В 2022-2023 учебном году специалистами отдела социально-педагогической помощи, коррекции и развития Центра организована коррекционно-развивающая работа по трем программам: «Дорога, которую я выбираю», «Семейные ценности», «Я и мир вокруг меня». По программе «Дорога, которую я выбираю» занятия организовывались в 6 коррекционных школах Иркутской области (ГОКУ СКШ №5, ГОКУ СКШ № 10, ГОКУ СКШ № 14 , ГОКУ СКШИ г. Саянска, ГОКУ СКШИ №4), ГСУВОУ «Специальная коррекционная общеобразовательная школа», г. Ангарск для учащихся шести седьмых классов – 58 детей. Согласно обратной связи и проведенного тестирования проводимые занятия вызвали интерес учащихся к выбору будущей профессии.

В реализации программы «Я и мир вокруг меня» участвовало 13 ПОО (281 студент), программа «Семейные ценности» реализовывалась в 13 ПОО для 266 студентов. С февраля 2023 года занятия по программе «Я и мир вокруг меня» проводились дистанционно на платформе «Вебинар» для 7 ПОО. Программы полностью реализованы. Согласно отзывам педагогов организаций, реализующих программы: «Тренинговые занятия помогли ребятам объективно оценивать свои возможности, высказывать свою точку зрения. У ребят повысилась самооценка, они стали лучше взаимодействовать друг с другом».

3.2. Организация платной деятельности.

Учителями-дефектологами, логопедами, педагогами-психологами Центра организована индивидуальная и групповая работа с детьми с ОВЗ.

Педагоги проводят индивидуальную работу с 11 детьми (на 2 ребенка меньше, чем в 2022 году) по программам, составленным для каждого ребенка в отдельности. Это «Специальная индивидуальная программа развития», «Логопедическая работа по коррекции звуковой стороны речи у старших дошкольников при сохранном интеллекте», «Программа обучения детей с умеренной умственной отсталостью», «Логопедическая работа по коррекции звукопроизношения у детей».

В анкетировании приняло участие 4 родителей детей, посещающих групповые и индивидуальные занятия.

Из анализа полученных анкет следует:

- все родители ответили, что дети ходят на занятия с удовольствием;
- все педагоги проявляют доброжелательное отношение к детям, при общении с родителями;
- педагоги справедливо оценивают достижения детей (100%), в 2022 году – 95%;
- в целом работа педагогов устраивает родителей полностью (100%)

Все родители удовлетворены отношениями с педагогами Центра, профессиональным уровнем педагогов; санитарно-гигиеническими условиями, обеспечивающими возможность безопасной и комфортной организации занятий детей, материально-технической оснащенностью Центра, степенью учета мнения и пожеланий родителей в организации занятий, 100% респондентов готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

<u>Предложения</u>:

1. Педагогам, организующим групповую и индивидуальную работу с детьми, регулярно доводить до родителей сведения о достижениях детей

и проводить консультационную работу с родителями по итогам проведенных занятий с детьми.

2. Специалистам регулярно проводить рекламные акции по организации работы с детьми, испытывающими трудности в обучении и социализации.

4. «Организация проведения общественно-значимых мероприятий в сфере образования, науки и молодежной политики»

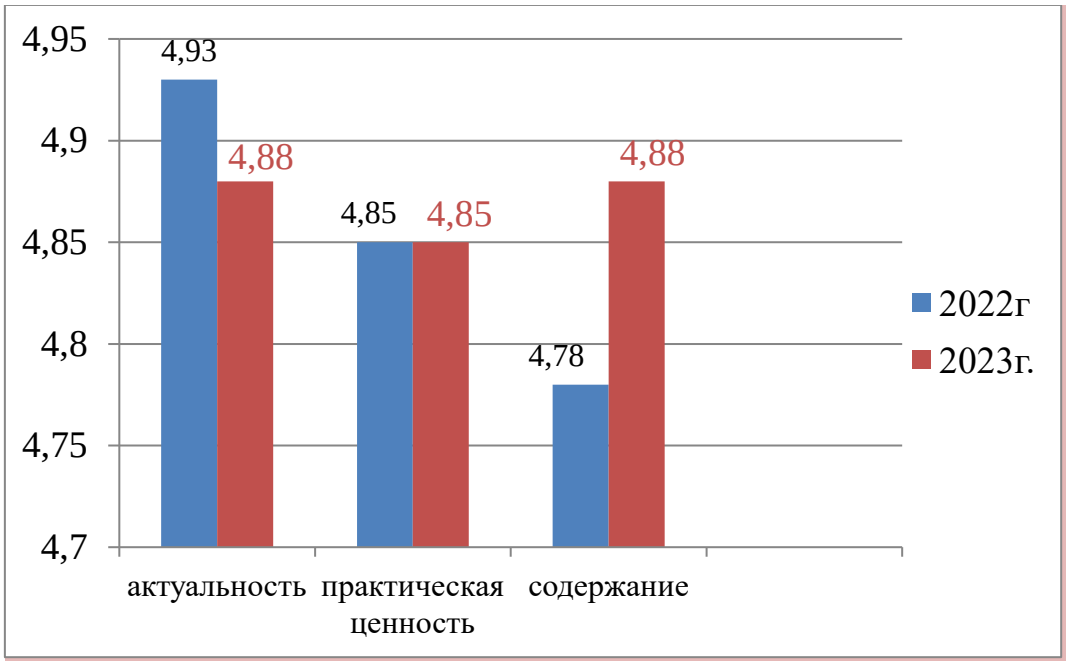
Проанализированы анкеты обратной связи по итогам проведения областных семинаров специалистами отделов для педагогов общеобразовательных организаций, организаций дошкольного образования, организаций профессионального образования и специалистов муниципальных органов управления образованием.

Рассмотрены анкеты педагогов девяти семинаров (отдел ППП-2семинара, СППКиР – 4семинара, ДиК – 3семинара):

1. семинар «Школьное насилие и организация безопасности детства в образовательном пространстве»(ППП), 27.02.2023, 93 анкеты
2. семинар «Конфликт в современной жизни: как распознать и начать с ним работать»(ППП),03.04.2023, 98 анкет
3. «О совершенствовании деятельности психолого-медико-педагогических комиссий Иркутской области» (ДиК), 23.09.2022, 67 анкет
4. «О совершенствовании деятельности психолого-медико-педагогических комиссий Иркутской области при определении особых условий сдачи ГИА», ДиК, 28.11.2022, 67 анкет.
5. методический семинар «Модель деятельности специалистов службы сопровождения ребёнка с ОВЗ при реализации адаптированной образовательной программы», ДиК, 24.04.23, 80 анкет
6. «Эффективные практики психолого-педагогического сопровождения семей, имеющих детей раннего возраста» для специалистов дошкольных образовательных организаций Иркутской области», 20.10.2022, СППКиР, 35 анкет
7. ««Подготовка выпускников организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей к самостоятельной жизни: профессионально-трудовая готовность», 28.02.2023, СППКиР, 37 анкет
8. «Система работы с детьми с расстройством аутистического спектра в программах ранней помощи. Часть 2», 20.04.2023, СППКиР,115 анкет
9. «Взаимодействие в паре «взрослый-ребенок» как основа психического здоровья детей раннего возраста»,16.03.2023, СППКиР, 22 анкеты

	СПС (6)	СПС (7)	СПС (8)	СПС (9)	ППП (1)	ППП (2)	ДиК (3)	ДиК (4)	ДиК (5)	Средний балл 2023	Средний балл 2022
Практическая ценность	5	4,7	4,9	4,9	5	4,8	4,72	4,84	4,8	4,85	4,85
Актуальность	5	4,8	5	4,8	4,8	4,9	4,88	4,93	4,85	4,88	4,93
Содержание	5	4,8	5	5	4,9	4,8	4,79	4,88	4,75	4,88	4,78

По критериям «Содержание» (4,88 б.) и «Актуальность» (4,88) самый высокий средний балл семинаров.



В 2023 году повысился средний балл по итогам проведения областных семинаров, проводимых специалистами отделов , по параметру «Содержание» на 01 балла, но уменьшился средний балл по параметру «Актуальность» на 0,05 балла по сравнению с 2022 годом.

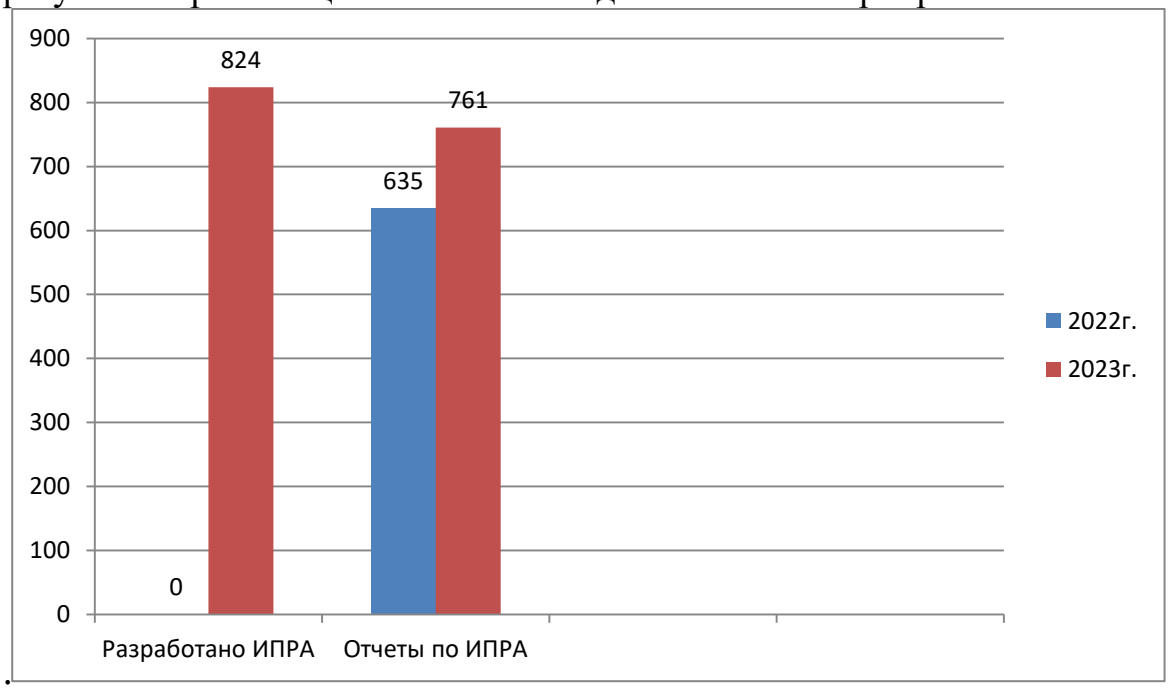
Предложения:

1. Квалификация специалистов ГАУ ЦППМиСП обеспечивает надлежащее качество предоставления услуги «Организация проведения общественно-значимых мероприятий в сфере образования, науки и молодежной политики». Проведенные семинары получили высокую оценку (средняя оценка – 4,87 б.).
2. Шире использовать в работе новые формы оказания помощи специалистам, больше планировать практикумов.
3. Активизировать работу по оказанию помощи специалистам государственных образовательных организаций по психолого-педагогическому сопровождению детей с ОВЗ и детей – инвалидов.

5. Ведение информационных ресурсов и базы данных

За 1 квартал 2022 года в ГАУ ЦППМиСП ИПРА детей-инвалидов не поступали, получили результаты реализации психолого-педагогических мероприятий ИПРА - 635.

За 1 квартал 2023 года разработано 824 ИПРА детей-инвалидов, получили результаты реализации психолого-педагогических мероприятий ИПРА – 761



.

Предложения:

1. Учесть результаты анкетирования при планировании работы на 2023 - 2024 учебный год, продумать эффективные формы работы с клиентами для улучшения качества обслуживания.
2. Провести анкетирование клиентов в апреле 2024 года.

Зам. директора Л.И.Панова