

Министерство образования и науки Самарской области  
Государственное бюджетное образовательное учреждение дополнительного  
профессионального образования (повышения квалификации) специалистов –  
центр повышения квалификации  
«Региональный социопсихологический центр»

## **Оценка качества реализации психологических услуг в образовании**

**Методические рекомендации**

г. Самара  
2014 г.

УДК 159.9

ББК 88.1

О - 931

**О – 931** Оценка качества реализации психологических услуг в образовании: методические рекомендации / Т. Н. Ключева, А. Е. Эстерле, Н. В. Илюхина, Е. В. Кормухина, С. В. Жегалина; под общей редакцией Т. Н. Ключевой, к.псх.н. – Самара : Региональный социопсихологический центр, 2014. – 96 с.

ISBN 978-5-901707-62-3

Методические рекомендации разработаны для проведения оценки качества деятельности по оказанию психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи детям, испытывающим трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации, в том числе несовершеннолетним обучающимся, признанным в случаях и в порядке, которые предусмотрены уголовно-процессуальным законодательством, подозреваемыми, обвиняемыми или подсудимыми по уголовному делу либо являющимся потерпевшими или свидетелями преступления.

Методические рекомендации предназначены для использования в виде практического руководства при проведении внешнего аудита деятельности центров психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи. Частично материалы могут быть использованы при оценке качества деятельности структурных подразделений или отдельных специалистов, оказывающих психолого-педагогическую помощь в образовательных организациях.

ISBN 978-5-901707-62-3

© Авторы, 2014

## Содержание

|                                                                                                                                                  |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Введение .....                                                                                                                                   | 4  |
| Психологические услуги, критерии и направления оценки их качества ....                                                                           | 6  |
| Организационный этап проведения оценки .....                                                                                                     | 12 |
| Административная оценка качества предоставления услуг .....                                                                                      | 14 |
| Профессиональная оценка качества предоставления услуг .....                                                                                      | 30 |
| Потребительская оценка качества предоставления услуг .....                                                                                       | 42 |
| Подготовка заключения по результатам экспертизы .....                                                                                            | 46 |
| Приложения .....                                                                                                                                 | 47 |
| Приложение 1. Листы и бланки для административной оценки .....                                                                                   | 48 |
| Приложение 2. Листы и бланки для профессиональной оценки .....                                                                                   | 56 |
| Приложение 3. Анкета-отзыв получателя психологической услуги .....                                                                               | 66 |
| Приложение 4. Сводный бланк оценки удовлетворенности клиентов<br>качеством услуг .....                                                           | 70 |
| Приложение 5. Итоговая карта оценки качества предоставления<br>психологических услуг .....                                                       | 71 |
| Приложение 6. Примерное заключение по результатам экспертизы ....                                                                                | 72 |
| Приложение 7. Заключение по результатам проведенного<br>психодиагностического исследования (структура и<br>основы содержания) .....              | 82 |
| Приложение 8. Протокол консультации .....                                                                                                        | 83 |
| Приложение 9. Протокол супервизии психологической консультации ..                                                                                | 84 |
| Приложение 10. Журнал консультаций психолога.....                                                                                                | 86 |
| Приложение 11. Требования к плану работы педагога-психолога<br>учреждения образования.....                                                       | 87 |
| Приложение 12. Журнал учета групповых форм работы .....                                                                                          | 88 |
| Приложение 13. Информационная карта для супервизора при<br>проведении оценки деятельности педагога-психолога<br>при проведении диагностики ..... | 89 |
| Приложение 14. Образец договора о безвозмездном оказании<br>психологических услуг образовательным учреждениям                                    | 91 |

## Введение

Обеспечение качества психологической помощи, оказываемой участникам образовательного процесса, является одной из основных задач развития системы психологического обеспечения образования.

В соответствии с Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ (далее – Федеральный закон об образовании) такая помощь предоставляется обучающимся, испытывающим трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации, а также организациям, осуществляющим образовательную деятельность по вопросам реализации основных общеобразовательных программ, обучения и воспитания обучающихся.

Предоставление такой помощи осуществляется центрами психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи (далее – Центры), создаваемыми органами государственной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления, а также психологами, педагогами-психологами организаций, осуществляющих образовательную деятельность, в которых обучаются дети, нуждающиеся в этой помощи. Помимо оказания помощи детям Центры также оказывают помощь организациям, осуществляющим образовательную деятельность, по вопросам реализации основных общеобразовательных программ обучения и воспитания обучающихся.

Содержание деятельности по оказанию психолого-педагогической помощи и ее организационно-правовые основы изложены в Федеральном законе об образовании (статья 42) и Федеральных государственных образовательных стандартах начального, основного и среднего общего

образования<sup>1</sup> (раздел требования к психолого-педагогическим условиям реализации основной образовательной программы). Появление в вышеуказанных нормативно-правовых актах федерального уровня соответствующих разделов может говорить о том, что происходит рост психологизации системы образования, повышается роль психологической службы, усложняются профессиональные задачи, стоящие перед педагогом-психологом. Тем самым в настоящее время становится актуальной разработка методики оценки качества оказания психологических услуг в образовании.

Предлагаемая методика разработана авторским коллективом в составе: Ключевой Т. Н., к.псх.н, директором Регионального социопсихологического центра, Эстерле А. Е., начальником лаборатории социальной психологии Регионального социопсихологического центра; Илюхиной Н. В., заместителем директора по учебной работе Регионального социопсихологического центра, Кормухиной Е. В., начальником методического отдела Регионального социопсихологического центра, Жегалиной С. В. начальником отдела психолого-педагогического сопровождения Регионального социопсихологического центра. Методика разработана на основе обобщения и анализа практического опыта по оценке деятельности центров психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи в Самарской области.

---

<sup>1</sup> Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 6 октября 2009 г. № 373 «Об утверждении и введении в действие Федерального государственного образовательного стандарта начального общего образования». Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 17 декабря 2010 г. № 1897 «Об утверждении Федерального государственного образовательного стандарта основного общего образования». Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 17 мая 2012 г. № 413 «Об утверждении Федерального государственного образовательного стандарта среднего (полного) общего образования».

## Психологические услуги, критерии и направления оценки их качества

В российском законодательстве термин «услуга» впервые появился в Конституции РФ (1993 г.), где он упоминается в ст.8 и 74 как вид материальной деятельности, а Гражданский кодекс РФ закрепил категорию услуги в качестве объекта гражданских прав (ст.128)<sup>2</sup>. Под услугами в толковых словарях подразумевается, например, «то, что делается для удовлетворения чьих-либо нужд, потребностей»<sup>3</sup>, либо «действие, приносящее пользу, помощь другому»<sup>4</sup>. В советский период в науке были сформированы две основные позиции по вопросу о сущности услуг: одни ученые рассматривали услуги как саму деятельность, специфическую форму труда, а другие под ними понимали результат труда, полезный эффект деятельности<sup>5</sup>. Такая неоднозначность в терминологическом толковании услуг сохранилась и в постсоветский период. Еще один подход к определению услуги основывается на восприятии услуги как совокупности деятельности и результата. В соответствии с таким подходом результат не имеет материального воплощения и вместе с действиями, предшествующими ему, составляет единое целое. Поэтому при оказании услуги «продается» не сам результат, а действия, к нему приведшие<sup>6</sup>. Таким образом, услугу можно рассматривать как действия определенного лица, совершаемые для удовлетворения потребностей иного лица и направленные на достижение блага последнего<sup>7</sup>.

---

<sup>2</sup>Нестеров А.В. Понятие услуги государственной, общественной (социальной)и публичной // Государственная власть и местное самоуправление. 2005. N 11

<sup>3</sup>Толковый словарь русского языка. / Под ред.Т. Ф. Ефремовой. М., 2000.

<sup>4</sup>Ожегов С. И., Шведова Н. Ю. Толковый словарь русского языка. М., 1996

<sup>5</sup>См., например: Касьянов Г.Д. Экономическая природа услуг и их потребление при социализме: Автореф. дис. ... канд. экон. наук. Киев, 1975; Зулпакаров К.З. К вопросу о категории услуги. Фрунзе, 1978; Софина Т.Н. Сфера услуг: трансформации в рыночной экономике. СПб., 1999.

<sup>6</sup>Комментарий к Гражданскому кодексу Российской Федерации, части второй (постатейный) / Отв. ред. О.Н. Садилов. М., 1998. С. 344

<sup>7</sup>Потапенко В.С. Правовое регулирование социальной услуги в сфере образования. Автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата юридических наук. М.: 2009 (на правах рукописи), <http://cmza.ru/stati/obrazovatel'naya-deyatelnost-i-obrazovatelnyie-uslugi-sootnoshenie-ponyatiy.html>

В практике работы специалистов службы психологического обеспечения образования часто используется понятие «психологическая услуга». Однако между специалистами нет единого понимания того, что такое психологическая услуга, что, в свою очередь, порождает различные толкования. Для одних психологическая услуга – это комплекс мероприятий, направленных на оказание психологической помощи нуждающимся в ней, который формируется специалистом в зависимости от запроса, другие называют психологическими услугами отдельные виды деятельности (например, диагностику, консультирование и т.д.).

Проведенный нами анализ показал, что в основных нормативно-правовых актах определение рассматриваемого понятия отсутствует.

Исходя из содержания деятельности педагога-психолога и особенностей психологической практики в системе образования, в данном пособии под *психологическими услугами в образовании мы будем понимать профессиональную помощь обучающимся и организациям, осуществляющим образовательную деятельность, предоставляемую педагогом-психологом образовательной организации или центром психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи в целях психолого-педагогического обеспечения образования в соответствии с действующим законодательством.*

Оценка качества предоставления любых услуг, в том числе и психологических, начинается с определения перечня критериев (показателей). Согласно ГОСТ Р 50646-94, показатель качества услуги (обслуживания) – это характеристика одного или нескольких свойств услуги (обслуживания), составляющих ее (его) качество<sup>8</sup>. В приведенном определении отражен тот факт, что понятие «качество услуги» нередко используется совместно с понятием «качество обслуживания». Если под качеством услуги понимается совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или

---

<sup>8</sup> ГОСТ Р 50646-94 Услуги населению. Термины и определения.

предполагаемые потребности потребителя<sup>9</sup>, то под качеством обслуживания понимается совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей потребителя<sup>10</sup>. Как видно из приведенных определений, эти понятия дополняют друг друга. Качество услуги является связанным с качеством обслуживания, т.е. на результат оказывает влияние ряд характеристик, связанных с условиями, созданными для оказания услуги, и с процессом предоставления услуги. Следовательно, характеристики процесса и условий оказания психологических услуг будут являться неотделимыми от характеристик результата ее оказания. Таким образом, оценка качества должна вестись с учетом трех групп показателей – показателей качества условий, процесса и результата.

Анализ литературы, изучение опыта работы, опрос специалистов и администрации ППМС-центров позволил определить расширенный перечень характеристик условий, процесса и результата оказания психологических услуг. Данные характеристики нашли свое отражение в таблице показателей, на основе которых нам представляется возможным проводить оценку качества предоставления психологических услуг в образовании (см. Таблицу 1).

Таблица 1

| <b>Показатели</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1. <u>Информационное обеспечение процесса предоставления услуг:</u></p> <p>1.1. Наличие и наполненность Интернет-сайта учреждения.</p> <p>1.2. Наличие и наполненность информационного стенда в учреждении.</p>                                                                                                                                                                           |
| <p>2. <u>Нормативно-правовое и документационное обеспечение деятельности учреждения:</u></p> <p>2.1. Наличие лицензии на право ведения образовательной деятельности (с приложениями).</p> <p>2.2. Наличие утвержденных планов работ специалистов / структурных подразделений.</p> <p>2.3. Соответствие основной части плана работы учреждения государственному (муниципальному) заданию.</p> |

<sup>9</sup> ГОСТ 30335-95/ГОСТ Р 50646-94 Услуги населению. Термины и определения.

<sup>10</sup> ГОСТ 30335-95/ГОСТ Р 50646-94 Услуги населению. Термины и определения.



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>2.4. Наличие в плане работы учреждения дополнительных пунктов (контроль, работа с кадрами).</p> <p>2.5. Наличие программы развития учреждения.</p> <p>2.6. Наличие договоров о безвозмездном оказании услуг с ОУ.</p> <p>2.7. Указание на виды оказываемых услуг и объем трудовых затрат в приложениях к договорам с ОУ.</p> <p>2.8. Соответствие объема часов, отведенного на психолого-педагогическое сопровождение образовательных учреждений в госзаданиях, объему трудовых затрат в договорах с ОУ.</p> <p>2.9. Ведение журнала учета (консультаций, групповых форм работы) в соответствии с требованиями, утвержденными на региональном уровне или на уровне учреждения.</p> <p>2.10. Учет заявлений на оказание услуг от клиентов.</p> <p>2.11. Наличие приказов о зачислении в группы.</p> <p>2.12. Наличие договоров на оказание услуг от клиентов.</p>                                                                                |
| <p>3. <u>Материально-техническое обеспечение:</u></p> <p>3.1. Оценка условий в образовательном учреждении (центре).</p> <p>3.2. Оснащенность помещений учебно-материальной базой.</p> <p>3.3. Оснащенность помещений аудио-видео оборудованием.</p> <p>3.4. Оснащенность помещений компьютерами, мультимедиа и оргтехникой.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p>4. <u>Методическое обеспечение:</u></p> <p>4.1. Наличие полного перечня психодиагностических методик, необходимых для выполнения госзадания.</p> <p>4.2. Используемые методики утверждены федеральными, региональными экспертными советами и учреждениями.</p> <p>4.3. Удовлетворительное состояние имеющихся методик.</p> <p>4.4. Количество комплектов методик для групповой диагностики в наличии.</p> <p>4.5. Обеспеченность необходимыми психолого-педагогическими программами разной направленности в соответствии с госзаданием.</p> <p>4.6. Наличие экспертных заключений, рецензий на все реализуемые психолого-педагогические программы.</p> <p>4.7. Наличие профессиональной литературы и методических материалов психолого-педагогической направленности по различной тематике.</p> <p>4.8. Ведение работы с молодыми специалистами.</p> <p>4.9. Осуществление деятельности по обобщению и распространению методического опыта.</p> |
| <p>5. <u>Кадровое обеспечение:</u></p> <p>5.1. Соответствие уровня квалификации работников квалификационным характеристикам по соответствующей должности.</p> <p>5.2. Количество специалистов с высшей квалификационной категорией.</p> <p>5.3. Наличие у специалистов оформленных должностных инструкций.</p> <p>5.4. Наличие у специалистов оформленных инструкций по охране труда.</p> <p>5.5. Своевременность прохождения специалистами повышения квалификации.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>6. <u>Компетентность специалистов:</u></p> <p>6.1. Умение устанавливать контакт с клиентом (группой).</p> <p>6.2. Наличие навыков вербального и невербального коммуникативного взаимодействия.</p> <p>6.3. Мотивирование участников занятия во время работы.</p> <p>6.4. Соответствие применяемых форм и методов работы целям и возрастным особенностям участников.</p> <p>6.5. Соблюдение этапов и регламента проведения мероприятия.</p> <p>6.6. Умение проводить рефлекссию собственной деятельности.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p>7. <u>Результативность деятельности Центра (количественная и качественная):</u></p> <p>7.1. Выполнение требований госзадания по объему оказанных услуг (в часах).</p> <p>7.2. Наличие подписанных актов выполненных работ (оказанных услуг) от ОУ за прошедший учебный год/полугодие с указанием объема и перечня выполненных работ (оказанных услуг).</p> <p>7.3. Наличие актов выполненных работ от клиентов.</p> <p>7.4. Наличие и качество оформления специалистами заключений по итогам психодиагностики.</p> <p>7.5. Наличие рефлексивных отчетов по итогам проведенных занятий (мероприятий).</p> <p>7.6. Наличие аналитических отчетов о выполнении работ (оказании услуг).</p> <p>7.7. Наличие и качество адресных рекомендаций, предоставляемых клиентам по итогам психодиагностики и консультирования.</p> <p>7.8. Позитивная динамика в обучении, социальной адаптации, развитии.</p> <p>7.9. Повышение психологической компетентности участников образовательного процесса.</p> <p>7.10. Удовлетворенность клиентов результатом оказанных услуг.</p> |
| <p>8. <u>Наличие системы внутреннего контроля качества предоставления услуг:</u></p> <p>8.1. Ведение журнала проведения проверок.</p> <p>8.2. Наличие документов (акты, протоколы супервизий), отражающих содержание и результаты внутреннего контроля качества услуг.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

На основе вышеизложенных показателей разработаны оценочные листы, анкеты и сводные бланки для проведения оценки качества предоставления психологических услуг (см. Приложения 1-4).

В данных методических рекомендациях используется комплексный подход к оценке психологической практики в системе образования. Данный подход рассматривает ее с трех возможных позиций: с позиции государственных органов управления образованием, с позиции профессионального сообщества и с позиции получателей услуг.

Позиция государственных органов управления образованием предполагает оценку на соответствие принятым в отрасли административным регламентам и стандартам оказания услуг, путем анализа соответствующих документов (*административная оценка*). Позиция профессионального сообщества предполагает экспертную оценку деятельности педагогов-психологов по предоставлению психологической помощи (*профессиональная оценка*). Позиция получателей услуг предполагает оценку их удовлетворенности качеством оказанных услуг, через получение обратной связи путем анкетного опроса (*потребительская оценка*). Далее мы рассмотрим процедуру проведения каждой из этих оценок в отдельности.

## Организационный этап проведения оценки

На первом, организационном, этапе осуществляется формирование команды экспертов, которые будут проводить оценку. Исходя из определенного выше перечня показателей оценки (таблица 1) и в соответствии с комплексным административно-профессионально-потребительским подходом к проведению оценки можно выделить три категории экспертов: эксперт-администратор, эксперт-супервизор и эксперт-исследователь.

В качестве эксперта-администратора может выступать специалист, хорошо знающий специфику работы Центров и имеющий большой опыт работы руководителем, либо заместителем руководителя подобного учреждения. Эксперт-администратор должен: 1) знать нормативно-правовые акты федерального, регионального, муниципального, локального уровней, регулирующие деятельность Центров; 2) владеть методикой расчета государственного задания Центрам на оказание психологических услуг; 3) иметь практический опыт составления государственного задания, планирования деятельности Центра, подготовки отчетной документации, составления договоров с образовательными учреждениями на безвозмездное оказание услуг.

На роль эксперта-супервизора лучше всего подойдет специалист, имеющий большой опыт практической работы в сфере психологии образования, владеющий всеми основными видами деятельности педагога-психолога – диагностикой, консультированием, коррекционно-развивающей работой, проведением психопрофилактических и просветительских мероприятий. Важным является и наличие у эксперта-супервизора опыта разработки и рецензирования психолого-педагогических программ разной направленности.

В задачи эксперта-исследователя, в первую очередь, входит проведение потребительской оценки качества оказания услуг путем получения обратной связи от клиентов Центра. В связи с этим эксперт-

исследователь должен иметь опыт организации и проведения социологических и социально-психологических исследований. Эксперт-исследователь должен владеть навыками разработки инструментария (анкет), иметь опыт проведения опросов, уметь обрабатывать полученные данные, анализировать их, делать выводы, готовить рекомендации для заинтересованных сторон. Кроме того, на эксперта-исследователя может быть возложена часть работы и по другим направлениям экспертизы. Например, по оценке информационного обеспечения деятельности Центра путем анализа информационного стенда и Интернет-сайта учреждения.

Практика применения настоящей методики оценки показала, что оптимальной является группа из четырех экспертов, включающая в себя администратора (старшего группы – председателя комиссии), двух супервизоров и одного исследователя. Такой состав позволяет осуществлять экспертизу по нескольким направлениям одновременно, что значительно сокращает время на ее проведение.

Завершается первый этап изданием распорядительного акта регионального (муниципального) органа управления образованием о проведении оценки качества предоставления психологических услуг с указанием учреждения, ответственного за ее проведение и(или) списка экспертов, а также сроков проведения экспертизы.

Экспертная группа предварительно, до дня проведения экспертизы встречается, знакомится с инструментарием и методикой оценивания, распределяет между собой обязанности. Администрация проверяемого учреждения также должна быть заранее ознакомлена с перечнем критериев оценки, оценочными листами, в связи с чем распорядительный акт о проверке должен быть выпущен не менее чем за две недели до предполагаемой даты проведения экспертизы.

## **Административная оценка качества предоставления услуг**

Административная оценка проводится по нескольким аспектам и включает в себя оценку информационного, документационного, материально-технического, методического, кадрового обеспечения деятельности Центра, а также оценку системы внутреннего контроля качества оказания услуг.

По каждому аспекту административной оценки разработаны детализированные показатели качества, помещенные в соответствующие оценочные листы, включая сводный бланк административной оценки (все оценочные листы и сводный бланк представлены в Приложении 1).

Для проведения административной оценки эксперт-администратор запрашивает у проверяемой стороны следующие документы и локальные акты:

- Устав учреждения,
- государственное задание,
- программу развития учреждения,
- годовой план работы учреждения, подразделений, специалистов (что есть в наличии)
- отчеты (годовой/за прошедшее полугодие)
- лицензию на образовательную деятельность (с приложениями)
- договоры с образовательными учреждениями на оказание психологических услуг (с актами выполненных работ)
- заявления на оказание услуг от клиентов
- договоры на оказание услуг
- акт проверки готовности образовательного учреждения к учебному году (при его наличии)
- балансовую ведомость (для оценки материально-технического оснащения)
- используемые психодиагностические методики
- реализуемые психолого-педагогические программы

- сведения о присвоенных специалистам квалификационных категориях
- сведения о прохождении специалистами курсов повышения квалификации
- должностные инструкции на специалистов
- инструкции по охране труда на специалистов
- журнал внутреннего контроля качества предоставления услуг
- документы (акты, протоколы супервизий), отражающие содержание и результаты внутреннего контроля качества услуг.

Необходимое техническое обеспечение для административной оценки – компьютер с доступом в Интернет для изучения сайта учреждения.

При проведении административной оценки используется следующий алгоритм:

1. На основе результатов изучения предоставленных документов и локальных актов учреждения, эксперт последовательно заполняет листы оценки информационного, документационного, материально-технического, методического и кадрового обеспечения услуг, а также лист оценки системы внутреннего контроля качества услуг, оценивая каждый показатель на листе с помощью предлагаемого ключа. При этом в графе «Оценка» напротив каждого показателя отмечается соответствующий балл – 0, 1 или 2.

2. В графе «Примечание» можно указывать все, что может показаться существенным для вынесения итоговой оценки.

3. На каждом листе оценки подсчитывается среднее значение выставленных оценок, которое вписывается в строке «Средний балл».

4. По итогам заполнения листа, исходя из полученного среднего балла, делается вывод о качестве оцениваемого аспекта – «высокое», «среднее», «низкое». Нужный вариант подчеркивается на листе.

5. Оценки качества («высокое», «среднее», «низкое») со всех листов переносятся в сводный бланк административной оценки и делается вывод о качестве административной деятельности в оцениваемом учреждении.

6. В итоге на сводном бланке эксперт-администратор дает свои рекомендации по устранению выявленных проблем и повышению качества предоставления психологических услуг.

Рассмотрим процесс заполнения оценочных листов по каждому из аспектов административной оценки в отдельности.

## **Информационное обеспечение процесса оказания услуг**

### Оцениваемые показатели:

- наполненность информационного стенда учреждения,
- наполненность Интернет-сайта учреждения.

### Используемые бланки:

- лист оценки информационного обеспечения услуг.

### Необходимые документы:

– стенд с информацией об учреждении, психологических услугах и порядке их предоставления.

### Техническое обеспечение:

- ПК с доступом к Интернет-сайту учреждения.

### Заполнение листа

Оценка по каждому показателю ставится исходя из полученных оценок по компонентам показателя. Каждый компонент показателя оценивается баллами от 0 до 2 на бланке в графе «Оценка» в соответствии с таблицей 2.

Таблица 2

### **Оценка показателей информационного обеспечения**

| Показатель                           | Оценка показателя                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Наполненность информационного стенда | 2 балла, если данные размещены в полном объеме и не нуждаются в обновлении<br>1 балл, если данные размещены не в полном объеме и (или) нуждаются в обновлении<br>0 баллов, если данные отсутствуют |



|                              |                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Наполненность Интернет-сайта | 2 балла, если данные размещены в полном объеме и не нуждаются в обновлении<br>1 балл, если данные размещены не в полном объеме и (или) нуждаются в обновлении<br>0 баллов, если данные отсутствуют |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Затем, подсчитывается средний балл по каждому из показателей, а также общий средний балл, которые вписываются в соответствующие ячейки на оценочном листе. Далее делается вывод о качестве информационного обеспечения процесса оказания услуг – «высокое», «среднее» или «низкое», в зависимости от полученного общего среднего балла. В процессе оценивания можно делать любые необходимые пометки в графе «Примечание».

***ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ!***

*Показатели для оценки информационного стенда взяты из регионального документа и могут быть скорректированы в соответствии с требованиями, действующими на территории конкретного региона применения данной методики.*

### **Документационное обеспечение процесса оказания услуг**

Оцениваемые показатели:

- наличие лицензии на право ведения образовательной деятельности (с приложениями),
- наличие утвержденных планов работ специалистов/структурных подразделений,
- соответствие основной части плана работы учреждения государственному заданию,
- наличие в плане работы учреждения дополнительных пунктов (контроль, работа с кадрами),

- наличие программы развития учреждения,
- наличие договоров о безвозмездном оказании услуг с ОУ,
- указание на виды оказываемых услуг и объем трудовых затрат в договорах с ОУ,
- соответствие объема часов, отведенного на психолого-педагогическое сопровождение образовательных учреждений в госзаказе к объему трудовых затрат в договорах с ОУ,
- наличие подписанных актов выполненных работ от ОУ за прошедший учебный год/полугодие,
- наличие в актах объема и перечня выполненных работ,
- наличие заявлений на предоставление услуг от клиентов,
- наличие договоров на предоставление услуг с клиентами и актов выполненных работ,
- наличие приказов о зачислении в группы на оказание психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи.

Используемые бланки:

- лист оценки документационного обеспечения процесса оказания услуг.

Необходимые документы:

- Устав учреждения,
- государственное задание,
- годовой план работы учреждения, подразделений, специалистов (что есть в наличии),
- программа развития учреждения,
- отчеты (годовой, за прошедшее полугодие),
- лицензия на образовательную деятельность (с приложениями),
- договоры с образовательными учреждениями на оказание психологических услуг (с актами выполненных работ),
- заявления от клиентов на предоставление услуг,
- договоры с клиентами на предоставление услуг,

– приказы о зачислении в группы на оказание психолого-педагогической медицинской и социальной помощи.

Техническое обеспечение:

– не требуется

Заполнение листа

Каждый из показателей оценивается баллами от 0 до 2 на бланке в графе «Оценка» в соответствии с таблицей 3.

Таблица 3

**Оценка показателей документационного обеспечения**

| Показатель                                                                            | Оценка показателя                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Наличие лицензии на право ведения образовательной деятельности (с приложениями)       | 2 балла, если требуемый документ в наличии<br>0 баллов, если требуемый документ отсутствует                                                                                      |
| Наличие утвержденных планов работ специалистов/структурных подразделений              | 2 балла, если требуемые документы в наличии в полном объеме.<br>1 балл, если требуемые документы в наличии в неполном объеме.<br>0 баллов, если требуемые документы отсутствуют. |
| Соответствие основной части плана работы учреждения государственному заданию          | 2 балла, в случае полного соответствия.<br>1 балл, в случае неполного соответствия.<br>0 баллов, в случае полного несоответствия.                                                |
| Наличие в плане работы учреждения дополнительных пунктов (контроль, работа с кадрами) | 2 балла, если дополнительные пункты присутствуют.<br>0 баллов, если дополнительные пункты отсутствуют.                                                                           |
| Наличие программы развития учреждения                                                 | 2 балла, если требуемый документ в наличии<br>1 балл, в случае наличия, но недостаточного качества.<br>0 баллов, если требуемый документ отсутствует                             |
| Наличие договоров о безвозмездном оказании услуг с ОУ                                 | 2 балла, если требуемые документы в наличии и не нуждаются в обновлении.<br>1 балл, если требуемые документы нуждаются в                                                         |

|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                  | обновлении, либо используется иной тип договора.<br>0 баллов, если требуемые документы отсутствуют.                                                                              |
| Указание на виды оказываемых услуг и объем трудовых затрат в договорах с ОУ                                                                                      | 2 балла, если указаны виды услуг и объем трудовых затрат<br>1 балл, если указаны только виды услуг или объем трудовых затрат<br>0 баллов, если не указаны ни то, ни другое.      |
| Соответствие объема часов, отведенного на психолого-педагогическое сопровождение образовательных учреждений в госзаказе, объему трудовых затрат в договорах с ОУ | 2 балла, в случае полного соответствия.<br>1 балл, в случае неполного соответствия.<br>0 баллов, в случае полного несоответствия.                                                |
| Наличие подписанных актов выполненных работ от ОУ за прошедший учебный год/полугодие                                                                             | 2 балла, если требуемые документы в наличии в полном объеме.<br>1 балл, если требуемые документы в наличии в неполном объеме.<br>0 баллов, если требуемые документы отсутствуют. |
| Наличие в актах объема и перечня выполненных работ                                                                                                               | 2 балла, если указаны объем и перечень выполненных работ<br>1 балл, если указаны только объем или перечень выполненных работ<br>0 баллов, если не указаны ни то, ни другое.      |
| Наличие заявлений на предоставление услуг от клиентов                                                                                                            | 2 балла, если требуемые документы в наличии<br>1 балла, если требуемые документы в наличии не в полном объеме<br>0 баллов, если требуемые документы отсутствуют                  |
| Наличие договоров на предоставление услуг и актов выполненных работ                                                                                              | 2 балла, если требуемые документы в наличии<br>1 балл, если отсутствуют акты выполненных работ<br>0 баллов, если требуемые документы отсутствуют                                 |
| Наличие приказов о зачислении в группы на оказание психолого-педагогической и медико-социальной помощи                                                           | 2 балла, если требуемые документы в наличии<br>1 балла, если требуемые документы в наличии не в полном объеме<br>0 баллов, если требуемые документы отсутствуют                  |

Затем подсчитывается средний балл по всем показателям, полученное значение записывается в соответствующую ячейку на оценочном листе. Далее делается вывод о качестве документационного обеспечения процесса оказания услуг – «высокое», «среднее» или «низкое», в зависимости от полученного общего среднего балла. В процессе оценивания можно делать любые необходимые пометки в графе «Примечание».

***ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ!***

***В качестве оптимальной формы договора между Центром и образовательными учреждениями на оказание психологических услуг по государственному заданию рекомендуется использовать договор о безвозмездном оказании услуг.***

***Образец такого договора приводится в приложении 14.***

## **Материально-техническое обеспечение услуг**

### Оцениваемые показатели:

- условия в учреждении,
- оснащение учебно-материальной базой,
- оснащение компьютерами, мультимедиа и оргтехникой,
- оснащение аудио- и видеооборудованием.

### Используемые бланки:

- лист оценки материально-технического обеспечения услуг.

### Необходимые документы:

- акт проверки готовности образовательного учреждения к учебному году (при его наличии),
- балансовая ведомость учреждения.

### Техническое обеспечение:

- не требуется.

### Заполнение листа

Оценка по каждому показателю ставится исходя из полученных оценок по компонентам показателя. Каждый компонент показателя оценивается по двухбалльной шкале «+» или «-» на бланке в графе «Оценка» в соответствии с таблицей 4.

Таблица 4

#### Оценка показателей материально-технического обеспечения

| Показатель                                        | Оценка показателя                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Условия в учреждении                              | «+», если условия удовлетворительные<br>«-», если условия неудовлетворительные                                                                    |
| Оснащение учебно-материальной базой               | «+», если оснащение достаточное<br>«-», если оснащение недостаточное                                                                              |
| Оснащение аудио- и видеооборудованием             | «+», если оснащение достаточное<br>«-», если оснащение недостаточное                                                                              |
| Оснащение компьютерами, мультимедиа и оргтехникой | «+», если оснащение достаточное<br>«-», если оснащение недостаточное                                                                              |
| Общая оценка показателей                          | 2 балла, если все компоненты показателя оценены «+»<br>1 балл, если 1 или 2 компонента оценены «-»<br>0 баллов, если – все компоненты оценены «-» |

Затем подсчитывается средний балл по всем показателям, полученное значение записывается в соответствующую ячейку на оценочном листе. Далее делается вывод о качестве материально-технического обеспечения процесса оказания услуг – «высокое», «среднее» или «низкое», в зависимости от полученного общего среднего балла. В процессе оценивания можно делать любые необходимые пометки в графе «Примечание».

### Методическое обеспечение услуг

#### Оцениваемые параметры:

- наличие полного перечня психодиагностических методик в соответствии с госзаданием,
- используемые методики утверждены федеральными, региональными экспертными советами и учреждениями,

- состояние имеющихся методик удовлетворительное,
- количество комплектов методик для групповой диагностики в наличии,
- обеспеченность необходимыми психолого-педагогическими программами разной направленности в соответствии с госзаданием,
- наличие экспертных заключений, рецензий на все реализуемые психолого-педагогические программы,
- планы работы специалистов конкретны (например, отражают реализуемые программы),
- наличие методических материалов психолого-педагогической направленности, презентаций, методических подборок по различной тематике,
- наличие профессиональной литературы и периодических изданий психолого-педагогической направленности,
- ведение работы с молодыми специалистами,
- осуществление деятельности по обобщению и распространению методического опыта,

Используемые бланки:

- лист оценки методического обеспечения услуг

Необходимые документы:

- госзадание Центра
- планы работ специалистов
- используемые психодиагностические методики
- реализуемые психолого-педагогические программы (с рецензиями и экспертными заключениями)

Техническое обеспечение:

- не требуется.

Заполнение листа

Каждый показатель оценивается по шкале от 0 до 2 на бланке в графе «Оценка» в соответствии с таблицей 5.

Таблица 5

**Оценка показателей методического обеспечения**

| Показатель                                                                                                         | Оценка показателя                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Наличие психодиагностических методик, необходимых для реализации госзадания                                        | 2 балла, в случае наличия полного перечня<br>1 балл, в случае наличия неполного перечня<br>0 баллов, в случае отсутствия большинства необходимых методик                                                                  |
| Используемые методики утверждены федеральными, региональными экспертными советами и учреждениями                   | 2 балла, если утверждены все используемые методики<br>1 балл, если утверждены не все используемые методики<br>0 баллов, если большинство используемых методик не утверждены                                               |
| Состояние имеющихся методик удовлетворительное                                                                     | 2 балла, если все методики в удовлетворительном состоянии<br>1 балл, если не все используемые методики в удовлетворительном состоянии<br>0 баллов, если большинство используемых методик в неудовлетворительном состоянии |
| Количество комплектов методик для групповой диагностики в наличии (от 15 комплектов на 1 группу)                   | 2 балла, если все методики имеются в достаточном количестве<br>1 балл, если не все методики имеются в достаточном количестве<br>0 баллов, если большинство используемых методик имеются в недостаточном количестве        |
| Обеспеченность психолого-педагогическими программами разной направленности, необходимыми для выполнения госзадания | 2 балла, в случае наличия полного перечня<br>1 балл, в случае наличия неполного перечня<br>0 баллов, в случае отсутствия большинства необходимых программ                                                                 |
| Наличие экспертных заключений, рецензий на все реализуемые психолого-педагогические программы.                     | 2 балла, в случае наличия рецензий на все программы<br>1 балл, в случае наличия рецензий на часть программ<br>0 баллов, в случае отсутствия рецензий у большинства программ                                               |
| Планы работы специалистов конкретны                                                                                | 2 балла, если конкретны все планы<br>1 балл, если конкретны не все планы                                                                                                                                                  |



|                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (например, отражают реализуемые программы)                                                                                        | 0 баллов, если планы не конкретны                                                                                                                                      |
| Наличие методических материалов психолого-педагогической направленности, презентаций, методических подборок по различной тематике | 2 балла, если перечень методических материалов широк<br>1 балл, если перечень методических материалов узок<br>0 баллов, если данные методические материалы отсутствуют |
| Наличие профессиональной литературы и периодических изданий психолого-педагогической направленности                               | 2 балла, если перечень литературы и изданий широк<br>1 балл, если перечень литературы и изданий узок<br>0 баллов, если литература и периодические издания отсутствуют  |
| Ведение работы с молодыми специалистами                                                                                           | 2 балла, если такая работа ведется системно<br>1 балл, если такая работа ведется не системно<br>0 баллов, если такая работа не ведется                                 |
| Деятельность по обобщению и распространению методического опыта                                                                   | 2 балла, если такая деятельность ведется системно<br>1 балл, если такая деятельность ведется не системно<br>0 баллов, если такая деятельность не ведется               |

Затем подсчитывается средний балл по всем показателям, полученное значение записывается в соответствующую ячейку на оценочном листе. Далее делается вывод о качестве методического обеспечения процесса оказания услуг – «высокое», «среднее» или «низкое», в зависимости от полученного общего среднего балла. В процессе оценивания можно делать любые необходимые пометки в графе «Примечание».

**ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ!**

***В связи с тем, что содержание государственного задания из года в год может меняться, важно чтобы имеющийся в наличии комплект психодиагностических методик и психолого-педагогических программ соответствовал госзаданию текущего года.***

## Кадровое обеспечение услуг

### Оцениваемые параметры:

- соответствие уровня квалификации работников квалификационным характеристикам по соответствующей должности,
- количество специалистов с высшей квалификационной категорией (не менее 30%),
- наличие оформленных должностных инструкций у специалистов,
- наличие оформленных инструкций по охране труда у специалистов,
- своевременность прохождения специалистами повышения квалификации (не менее 30% за год, от 72 часов по совокупности различных курсов).

### Используемые бланки:

- бланк оценки кадрового обеспечения услуг.

### Необходимые документы:

- сведения о присвоенных квалификационных категориях,
- сведения о прохождении специалистами курсов повышения квалификации,
- должностные инструкции на специалистов,
- инструкции по охране труда на специалистов.

### Техническое обеспечение:

- не требуется.

### Заполнение листа

Каждый показатель оценивается по шкале от 0 до 2 на бланке в графе «Оценка» в соответствии с таблицей 6.

Таблица 6

### Оценка показателей кадрового обеспечения

| Показатель                                                   | Оценка показателя                                                                                |
|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Соответствие уровня квалификации работников квалификационным | 2 балла, в случае соответствия у всех сотрудников<br>1 балл, в случае соответствия у большинства |

|                                                                                                                                      |    |                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| характеристикам соответствующей должности                                                                                            | по | сотрудников<br>0 баллов, в случае несоответствия у большинства сотрудников                                                                                                                      |
| Количество специалистов с высшей квалификационной категорией                                                                         |    | 2 балла, если не менее 30% специалистов имеют высшую категорию<br>1 балл, если от 15 до 29% специалистов имеют высшую категорию<br>0 баллов, если менее 15% специалистов имеют высшую категорию |
| Наличие оформленных должностных инструкций у специалистов                                                                            |    | 2 балла, если инструкции есть у всех сотрудников<br>1 балл, если инструкции есть у большинства сотрудников<br>0 баллов, если инструкции отсутствуют у большинства сотрудников                   |
| Наличие оформленных инструкций по охране труда у специалистов                                                                        |    | 2 балла, если инструкции есть у всех сотрудников<br>1 балл, если инструкции есть у большинства сотрудников<br>0 баллов, если инструкции отсутствуют у большинства сотрудников                   |
| Своевременность прохождения специалистами повышения квалификации (не менее 30% за год, от 72 часов по совокупности различных курсов) |    | 2 балла, если требование выполняется<br>1 балл, если требование не выполняется по объективным причинам (много молодых специалистов и т.п.)<br>0 баллов, если требование не выполняется          |

Затем подсчитывается средний балл по всем показателям, полученное значение записывается в соответствующую ячейку на оценочном листе. Далее делается вывод о качестве кадрового обеспечения процесса оказания услуг – «высокое», «среднее» или «низкое», в зависимости от полученного общего среднего балла. В процессе оценивания можно делать любые необходимые пометки в графе «Примечание».

## Система внутреннего контроля качества услуг

### Оцениваемые параметры:

- наличие системы внутреннего контроля качества предоставляемых услуг,
- фиксация результатов внутреннего контроля в журнале,
- наличие документов (протоколы супервизий и т.п.), отражающих содержание внутреннего контроля качества услуг.

### Используемые бланки:

- лист оценки системы внутреннего контроля качества услуг.

### Необходимые документы:

- журнал внутреннего контроля качества предоставления услуг,
- документы, отражающие содержание внутреннего контроля качества услуг (протоколы супервизий и т.п.).

### Техническое обеспечение:

- не требуется.

### Заполнение листа

Каждый показатель оценивается по шкале от 0 до 2 на бланке в графе «Оценка» в соответствии с таблицей 7.

Таблица 7

### **Оценка показателей системы внутреннего контроля качества услуг**

| Показатель                                                                    | Оценка показателя                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Наличие системы внутреннего контроля качества предоставления услуг            | 2 балла, если такая система существует<br>1 балл, если внутренний контроль осуществляется не системно<br>0 баллов, если такой системы не существует                               |
| Фиксация результатов внутреннего контроля в журнале                           | 2 балла, если журнал внутреннего контроля ведется системно<br>1 балл, если журнал внутреннего контроля ведется формально<br>0 баллов, если журнал внутреннего контроля не ведется |
| Наличие документов, отражающих содержание внутреннего контроля качества услуг | 2 балла, если такие документы имеются в полном объеме<br>1 балл, если документы в наличии частично<br>0 баллов, если таких документов не имеется                                  |

Затем подсчитывается средний балл по всем показателям, полученное значение записывается в соответствующую ячейку на оценочном листе. Далее делается вывод о качестве организации системы внутреннего контроля качества предоставления услуг – «высокое», «среднее» или «низкое», в зависимости от полученного общего среднего балла. В процессе оценивания можно делать любые необходимые пометки в графе «Примечание».

## **Сводная итоговая оценка административной деятельности**

### Используемые бланки:

- сводный бланк административной оценки.

### Необходимые документы:

– заполненные листы оценки информационного, документационного, материально-технического, методического и кадрового обеспечения услуг, а так же лист оценки системы внутреннего контроля качества услуг.

### Техническое обеспечение:

- не требуется.

### Заполнение бланка

В графу «Оценка качества» вписываются итоговые оценки качества («высокое», «среднее», «низкое»), выставленные каждой группе показателей в своем листе. Далее выносятся итоговая административная оценка качества предоставления услуг:

- Высокое качество – если качество по аспектам преимущественно оценивается как высокое, и отсутствуют оценки «низкое».
- Среднее качество – если качество по аспектам преимущественно оценивается как «среднее».
- Низкое качество – если качество по аспектам преимущественно оценивается как «низкое».

Затем формулируются рекомендации по устранению выявленных проблем и повышению качества предоставления психологических услуг. В итоге, внизу бланка ставятся подписи экспертов и дата проведения оценки.

## **Профессиональная оценка качества предоставления услуг**

Профессиональная оценка включает в себя анализ отчетной документации специалистов о проделанной работе, а также супервизию практических занятий, консультаций специалистов. Данный объем работ входит в компетенцию экспертов-супервизоров.

### **I. Анализ результативности деятельности по документам**

Для проведения анализа результативности деятельности по документам эксперты запрашивают следующее:

- аналитический отчет учреждения за год (за полугодие),
- рефлексивные отчеты специалистов,
- журнал диагностики,
- журнал консультаций,
- журнал учета групповых форм работы,
- заключения по проведенной диагностике,
- данные проведенной оценки положительной динамики состояния получателей услуг (после проведения коррекционно-развивающих занятий),
- данные о динамике уровня психологической компетентности участников образовательного процесса (после мероприятий по психологическому просвещению).

Для фиксации результатов анализа документов разработаны оценочные листы для каждого вида профессиональной деятельности педагога-психолога, включая сводный бланк профессиональной оценки в который переносятся полученные оценки качества по видам деятельности (см. Приложение 2).

Рассмотрим более подробно проведение оценки по каждому из оцениваемых видов профессиональной деятельности педагога-психолога – психологической диагностике, психологическому консультированию,

коррекционно-развивающей работе, психологической профилактике, психологическому просвещению.

**Оценка психологической диагностики** осуществляется по следующим показателям:

- фиксирование проведенной психодиагностики в соответствующем документе;
- ведение документа для учета психодиагностики в соответствии с требованиями, утвержденными на региональном уровне или на уровне учреждения;
- наличие и качество написания заключений по проведенной психодиагностике;
- наличие и качество написания адресных рекомендаций клиентам по итогам психодиагностики;
- наличие анализа работы по проведению психодиагностики в аналитическом отчете учреждения;

Для работы экспертами используется лист оценки психологической диагностики. Необходимая для оценки информация берется экспертами из следующих документов: 1) аналитический отчет учреждения за год (за полугодие); 2) журнал психодиагностики; 3) заключения по проведенной ранее психодиагностике.

В ходе изучения и анализа предоставленной документации, экспертами на оценочном листе в разделе «Документы» по каждому из показателей выставляются оценки по шкале от 0 до 2 в соответствии с таблицей 8.

Таблица 8

**Оценка показателей качества психологической диагностики**

| Показатель                                                            | Оценка показателя                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| Фиксирование проведенной психодиагностики в соответствующем документе | 2 балла, если журнал учета ведется<br>0 баллов, если журнал учета не ведется |

|                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ведение документа для учета психодиагностики в соответствии с требованиями, утвержденными на региональном уровне или на уровне учреждения | 2 балла, если журнал ведется в полном соответствии с требованиями<br>1 балл, если журнал ведется в частичном соответствии с требованиями<br>0 баллов, если журнал не ведется в соответствии с требованиями                                          |
| Наличие и качество написания заключений по проведенной психодиагностике                                                                   | 2 балла, если заключения написаны с высоким качеством<br>1 балл, если заключения написаны формально<br>0 баллов, если заключений нет                                                                                                                |
| Наличие и качество написания адресных рекомендаций клиентам по итогам психодиагностики                                                    | 2 балла, если даются адресные рекомендации<br>1 балл, если даются рекомендации общего характера<br>0 баллов, если рекомендации не даются                                                                                                            |
| Наличие анализа работы по проведению психодиагностики в аналитическом отчете учреждения                                                   | 2 балла, если анализ работы по психодиагностике представлен в аналитическом отчете.<br>1 балл, если анализ работы по психодиагностике представлен формально<br>0 баллов, если анализ работы по психодиагностике отсутствует в аналитическом отчете. |

В процессе оценивания можно делать любые необходимые пометки в графе «Примечание». После выставления оценок по показателям подсчитывается средний балл за документы, который записывается в соответствующей строке на листе.

**Оценка психологического консультирования** осуществляется по следующим показателям:

- фиксирование проведенных консультаций в журнале учета консультаций,
- ведение журнала учета в соответствии с требованиями, утвержденными на региональном уровне или на уровне учреждения,
- наличие и качество написания адресных рекомендаций клиентам по итогам консультаций,



– наличие рефлексивных отчетов специалистов о консультативной деятельности,

– наличие анализа работы по проведению консультирования в аналитическом отчете учреждения.

Для работы экспертами используется лист оценки психологического консультирования. Необходимая для оценки информация берется экспертами из следующих документов: 1) журнал консультаций; 2) аналитический отчет учреждения за год (за полугодие); 3) рефлексивные отчеты специалистов по проведенным консультациям.

В ходе изучения и анализа предоставленной документации экспертами на оценочном листе в разделе «Документы» по каждому из показателей выставляются оценки по шкале от 0 до 2 в соответствии с таблицей 9.

Таблица 9

### Оценка показателей качества психологического консультирования

| Показатель                                                                                                         | Оценка показателя                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Фиксирование проведенных консультаций в журнале учета консультаций                                                 | 2 балла, если журнал учета ведется<br>0 баллов, если журнал учета не ведется                                                                                                                               |
| Ведение журнала учета в соответствии с требованиями, утвержденными на региональном уровне или на уровне учреждения | 2 балла, если журнал ведется в полном соответствии с требованиями<br>1 балл, если журнал ведется в частичном соответствии с требованиями<br>0 баллов, если журнал не ведется в соответствии с требованиями |
| Наличие и качество написания адресных рекомендаций клиентам по итогам консультаций                                 | 2 балла, если даются адресные рекомендации<br>1 балл, если даются рекомендации общего характера<br>0 баллов, если рекомендации не даются                                                                   |
| Наличие рефлексивных отчетов специалистов о консультативной деятельности                                           | 2 балла, если рефлексивные отчеты есть в наличии<br>1 балл, если рефлексивные отчеты формальны.<br>0 баллов, если рефлексивные отчеты не пишутся                                                           |

|                                                                                         |                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Наличие анализа работы по проведению консультирования в аналитическом отчете учреждения | 2 балла, если анализ работы по консультированию представлен в аналитическом отчете.  |
|                                                                                         | 1 балл, если анализ работы по консультированию представлен формально                 |
|                                                                                         | 0 баллов, если анализ работы по консультированию отсутствует в аналитическом отчете. |

В процессе оценивания можно делать любые необходимые пометки в графе «Примечание». После выставления оценок по показателям подсчитывается средний балл за документы, который записывается в соответствующей строке на листе.

**Оценка коррекционно-развивающей работы** осуществляется по следующим показателям:

- фиксирование проведенных занятий в журнале учета групповых форм работы,
- ведение журнала учета в соответствии с требованиями, утвержденными на региональном уровне или на уровне учреждения,
- наличие анализа работы по проведению коррекционно-развивающих занятий в аналитическом отчете учреждения,
- положительная динамика по итогам коррекционно-развивающих занятий.

Для работы экспертами используется лист оценки коррекционно-развивающей работы. Необходимая для оценки информация берется экспертами из следующих документов: 1) аналитический отчет учреждения за год (за полугодие); 2) журнал учета групповых форм работы; 3) данные проведенной оценки положительной динамики состояния получателей услуг.

В ходе изучения и анализа предоставленной документации, экспертами на оценочном листе в разделе «Документы» по каждому из показателей выставляются оценки по шкале от 0 до 2 в соответствии с таблицей 10.

**Оценка показателей качества коррекционно-развивающей работы**

| Показатель                                                                                                         | Оценка показателя                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Фиксирование проведенных занятий в журнале учета групповых форм работы                                             | 2 балла, если журнал учета ведется<br>0 баллов, если журнал учета не ведется                                                                                                                                                                                                                                     |
| Ведение журнала учета в соответствии с требованиями, утвержденными на региональном уровне или на уровне учреждения | 2 балла, если журнал ведется в полном соответствии с требованиями<br>1 балл, если журнал ведется в частичном соответствии с требованиями<br>0 баллов, если журнал не ведется в соответствии с требованиями                                                                                                       |
| Наличие анализа проведения коррекционно-развивающих занятий в аналитическом отчете учреждения                      | 2 балла, если анализ проведения коррекционно-развивающих занятий представлен в аналитическом отчете.<br>1 балл, если анализ работы по проведению коррекционно-развивающих занятий представлен формально<br>0 баллов, если анализ проведения коррекционно-развивающих занятий отсутствует в аналитическом отчете. |
| Положительная динамика по итогам коррекционно-развивающих занятий                                                  | 2 балла, если по итогам коррекционно-развивающих занятий наблюдается положительная динамика.<br>0 баллов, если положительной динамики не наблюдается.                                                                                                                                                            |

В процессе оценивания можно делать любые необходимые пометки в графе «Примечание». После выставления оценок по показателям подсчитывается средний балл за документы, который записывается в соответствующей строке на листе.

**Оценка психологической профилактики** осуществляется по следующим показателям:

- фиксирование проведенных занятий в журнале учета групповых форм работы,
- ведение журнала учета в соответствии с требованиями, утвержденными на региональном уровне или на уровне учреждения,

– наличие анализа работы по проведению психопрофилактических мероприятий в аналитическом отчете учреждения,

– наличие рефлексивных отчетов по каждому из проведенных мероприятий.

Для работы экспертами используется лист оценки психологической профилактики. Необходимая для оценки информация берется экспертами из следующих документов: 1) аналитический отчет учреждения за год (за полугодие); 2) журнал учета групповых форм работы; 3) рефлексивные отчеты специалистов по мероприятиям.

В ходе изучения и анализа предоставленной документации, экспертами на оценочном листе в разделе «Документы» по каждому из показателей выставляются оценки по шкале от 0 до 2 в соответствии с таблицей 11.

Таблица 11

### Оценка показателей качества психологической профилактики

| Показатель                                                                                                | Оценка показателя                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Фиксирование проведенных занятий в журнале учета групповых форм работы                                    | 2 балла, если журнал учета ведется<br>0 баллов, если журнал учета не ведется                                                                                                                                                                                            |
| Ведение журнала учета в соответствии с требованиями, утв. на региональном уровне или на уровне учреждения | 2 балла, если журнал ведется в полном соответствии с требованиями<br>1 балл, если журнал ведется в частичном соответствии с требованиями<br>0 баллов, если журнал не ведется в соответствии с требованиями                                                              |
| Наличие анализа работы по проведению психопрофилактических мероприятий в аналитическом отчете учреждения  | 2 балла, если анализ работы по проведению психопрофилактических мероприятий представлен в аналитическом отчете.<br>1 балл, если анализ работы по психологической профилактике представлен формально<br>0 баллов, если анализ работы по проведению психопрофилактических |

|                                                                                 |                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                 | мероприятий отсутствует в аналитическом отчете.                                                                                                 |
| Наличие рефлексивных отчетов специалистов по каждому из проведенных мероприятий | 2 балла, если рефлексивные отчеты есть в наличии<br>1 балл, если рефлексивные отчеты формальны<br>0 баллов, если рефлексивные отчеты не пишутся |

В процессе оценивания можно делать любые необходимые пометки в графе «Примечание». После выставления оценок по показателям подсчитывается средний балл за документы, который записывается в соответствующей строке на листе.

**Оценка психологического просвещения** осуществляется по следующим показателям:

- фиксирование проведенных мероприятий в журнале учета групповых форм работы,
- ведение журнала учета в соответствии с требованиями, утвержденными на региональном уровне или на уровне учреждения,
- наличие анализа работы по психологическому просвещению в аналитическом отчете учреждения,
- повышение уровня психологической компетентности участников образовательного процесса.

Для работы экспертами используется лист оценки психологического просвещения. Необходимая для оценки информация берется экспертами из следующих документов: 1) аналитический отчет учреждения за год (за полугодие); 2) журнал учета групповых форм работы; 3) данные о динамике уровня психологической компетентности участников образовательного процесса.

В ходе изучения и анализа предоставленной документации, экспертами на оценочном листе в разделе «Документы» по каждому из показателей выставляются оценки по шкале от 0 до 2 в соответствии с таблицей 12.

Таблица 12

**Оценка показателей качества психологического просвещения**

| Показатель                                                                                                | Оценка показателя                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Фиксирование проведенных занятий в журнале учета групповых форм работы                                    | 2 балла, если журнал учета ведется<br>0 баллов, если журнал учета не ведется                                                                                                                                                                                                                                  |
| Ведение журнала учета в соответствии с требованиями, утв. на региональном уровне или на уровне учреждения | 2 балла, если журнал ведется в соответствии с требованиями<br>1 балл, если журнал ведется в частичном соответствии с требованиями<br>0 баллов, если журнал не ведется в соответствии с требованиями                                                                                                           |
| Наличие анализа работы по проведению просветительских мероприятий в аналитическом отчете учреждения       | 2 балла, если анализ работы по проведению просветительских мероприятий представлен в аналитическом отчете.<br>1 балл, если анализ работы по психологическому просвещению представлен формально<br>0 баллов, если анализ работы по проведению просветительских мероприятий отсутствует в аналитическом отчете. |
| Повышение уровня психологической компетентности участников образовательного процесса                      | 2 балла, если отмечается повышение уровня психологической компетентности участников образовательного процесса<br>0 баллов, если повышения уровня психологической компетентности участников образовательного процесса не наблюдается                                                                           |

В процессе оценивания можно делать любые необходимые пометки в графе «Примечание». После выставления оценок по показателям подсчитывается средний балл за документы, который записывается в соответствующей строке на листе.

## II. Супервизия профессиональной деятельности

Экспертиза профессиональной деятельности в форме супервизии осуществляется путем посещения экспертами мероприятий, проводимых специалистами Центра по видам деятельности педагога-психолога, упомянутым выше. Рекомендуется посещение экспертами с целью супервизии следующих мероприятий – диагностическое мероприятие, консультация, коррекционно-развивающее, профилактическое занятие, просветительское мероприятие, причем желательно нескольких мероприятий каждого вида и у разных специалистов. График посещения мероприятий может быть согласован с Центром заранее. Также мероприятия для посещения могут быть выбраны непосредственно на месте, согласно расписанию занятий и графикам специалистов в день экспертизы, что позволит избежать «постановочных» занятий.

Супервизия любого мероприятия проводится по одинаковым критериям, что позволяет впоследствии обобщать её результаты. Используются следующие критерии оценки деятельности специалиста в ходе супервизии:

- общая эрудиция и культура,
- профессиональная компетентность,
- коммуникативная компетентность,
- соответствие применяемых форм и методов работы целям и возрастным особенностям участников,
- соблюдение этапов и регламента проведения мероприятия,
- взаимодействие с клиентом/группой, мотивация участников во время работы,
- рефлексия собственной деятельности.

На основе выделенных критериев и их детализированного описания разработаны листы супервизии психодиагностической процедуры, консультации, индивидуального или группового занятия, которые можно

использовать для оценки любого мероприятия, проводимого педагогом-психологом (см. Приложение 2).

В ходе проведения каждой супервизии на оценочном листе эксперты выставляют оценки по критериям по шкале от 0 до 2 в соответствии с таблицей 13.

Таблица 13

**Оценка критериев профессиональной деятельности педагогов-психологов в ходе супервизии**

| Критерий            | Оценка показателя                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| По каждому критерию | 2 балла, если проявляющиеся в ходе супервизии знания, умения и навыки в целом соответствуют содержанию оцениваемых критериев<br>1 балл, если проявляющиеся в ходе супервизии знания, умения и навыки частично соответствуют содержанию оцениваемых критериев<br>0 баллов, если проявляющиеся в ходе супервизии знания, умения и навыки в целом не соответствуют содержанию оцениваемых критериев |

После каждого мероприятия проводится беседа с педагогом-психологом с целью проведения рефлексии. По результатам супервизии на листе составляется краткое заключение, дающее качественную оценку проведенного мероприятия, формулируются рекомендации специалисту. Внизу листа ставятся подписи экспертов. С заключением знакомится специалист.

После завершения всех супервизий и оформления листов результаты супервизий обобщаются, выставленные оценки переносятся в раздел «Супервизия» соответствующего оценочного листа по виду деятельности, где уже выставлены оценки на основе анализа документов. Например, результаты супервизии диагностической процедуры – в лист оценки психологической диагностики и т.д.

Далее на основе средних баллов за документы и супервизию подсчитывается общий средний балл. На основании полученного значения



делается заключение о качестве осуществления специалистами каждого вида профессиональной деятельности – высокое (средний балл от 1.75 до 2), среднее (средний балл от 1.25 до 1.74) или низкое (средний балл от 0 до 1.24). Соответствующий вариант подчеркивается на листе.

### **III. Сводная итоговая оценка профессиональной деятельности**

На данном этапе происходит объединение оценок, выставленных экспертами-супервизорами в ходе профессиональной оценки по каждому из оцениваемых видов профессиональной деятельности. Для этого с заполненных листов оценки психологической диагностики, психологического консультирования, коррекционно-развивающих занятий, психологической профилактики и психологического просвещения итоговые оценки качества («высокое», «среднее», «низкое») переносятся в сводный бланк профессиональной оценки и вписываются в графу «оценка качества».

Далее на основе выставленных оценок экспертами делается заключение о качестве предоставления услуг по результатам профессиональной оценки в целом:

- высокое – если качество видов деятельности преимущественно оценено как высокое, и отсутствуют оценки «низкое»;
- среднее – если качество видов деятельности преимущественно оценивается как «среднее»;
- низкое – если качество видов деятельности преимущественно оценивается как «низкое».

Итоговая оценка вписывается в соответствующей строке на сводном бланке. Далее экспертами формулируются рекомендации по устранению выявленных недостатков (если таковые были выявлены) и повышению качества предоставления психологических услуг. В конце эксперты ставят на бланке свои подписи и указывают дату проведения экспертизы.

## **Потребительская оценка качества предоставления услуг**

Потребительская оценка качества предоставления услуг производится на основании анализа результатов анкетного опроса клиентов педагога-психолога. Опрос может проводиться как в самом Центре, так и в образовательных учреждениях, в которых специалисты Центра предоставляют психологические услуги на основании заключенных договоров. Для проведения опроса используется инструментарий из приложения 3. В опросе могут принимать участие педагоги, учащиеся (достигшие 14-летнего возраста), их родители. Обязательным условием для участия в опросе является факт получения за определенный период (например, за учебный год) клиентами услуги в полном объеме, в соответствии первоначальным с запросом. Опрос проводится анонимно.

Для получения достоверных данных об удовлетворенности качеством предоставляемых услуг достаточно выборочно опросить от 30 до 50 человек, получавших услуги в центре. Если проводить опрос в образовательных учреждениях, с которыми заключены договоры на оказание услуг, то в таком случае нужно будет охватить опросом не менее трех образовательных учреждений. В каждом из них достаточно опросить по 15-20 человек каждой категории (педагоги, учащиеся, родители), получавших услуги. Для повышения объективности данных желательно, чтобы опрос проводился независимым специалистом. Не полностью заполненные анкеты к обработке не допускаются.

Вопросы для анкет 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.

Обработка данных, полученных в ходе анкетного опроса, может проводиться с помощью форм, построенных в программе Microsoft Excel, либо в программах для статистической обработки данных, например IBM SPSS Statistics. Результатом обработки данных будут электронные таблицы с распределением ответов респондентов на вопросы анкеты в процентах. Информация из таблиц используется при заполнении сводного бланка оценки удовлетворенности клиентов качеством услуг (Приложение 4). По каждому из показателей выставляются оценки по шкале от 0 до 2 в соответствии с таблицей 14.

Таблица 14

**Оценка показателей удовлетворенности клиентов качеством услуг**

| Показатель                                                     | Оценка показателя                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Комфортность условий в месте оказания услуги:                  | 2 балла, если >75% оценивают условия как комфортные.<br>1 балл, если от 50 до 75% оценивают условия, как комфортные.<br>0 баллов, если < 50% оценивают условия как комфортные, либо >25% оценивают условия как некомфортные. |
| Доступность информации об услугах и порядке их предоставления: | 2 балла, если в >75% анкет отсутствуют указания на проблемы с получением необходимой информации.                                                                                                                             |

|                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                | <p>1 балл, если от 50 до 75% анкет отсутствуют указания на проблемы с получением необходимой информации.</p> <p>0 баллов, если в &gt;50% анкет присутствуют указания на проблемы с получением необходимой информации.</p>                                                                                                  |
| Оценка контакта со специалистом                                | <p>2 балла, если &gt;75% считают, что психолог легко вступает в контакт.</p> <p>1 балл, если от 50 до 75% считают, что психолог легко вступает в контакт.</p> <p>0 баллов, если &lt;50% считают, что психолог легко вступает в контакт, либо &gt;25% отмечают трудности с контактом.</p>                                   |
| Оценка профессионально-значимых личностных качеств специалиста | <p>2 балла, если 1 и более качеств отметили &gt;75% опрошенных</p> <p>1 балл, если 1 и более качеств отметили от 50 до 75% опрошенных</p> <p>0 баллов, если ни одно из качеств не набрало 50%.</p>                                                                                                                         |
| Удовлетворенность результатом оказанных услуг                  | <p>2 балла, если &gt;75% отметили, что удовлетворены качеством оказанных услуг</p> <p>1 балл, если от 50 до 75% отметили, что удовлетворены качеством оказанных услуг</p> <p>0 баллов, если &lt; 50% отметили, что удовлетворены качеством оказанных услуг, либо &gt;25% отметили, что неудовлетворены качеством услуг</p> |
| Соответствие результата работы психолога ожиданиям клиентов    | <p>2 балла, если &gt; 75% отметили «полностью соответствует»</p> <p>1 балл, если &lt; 75% отметили «полностью соответствует»</p> <p>0 баллов, если &gt; 25% отметили «не соответствует»</p>                                                                                                                                |
| Намерение обратиться за помощью вновь в случае необходимости   | <p>2 балла, если &gt; 75% отметили, что готовы обратиться</p> <p>1 балл, если от 50 до 75% отметили, что готовы обратиться</p> <p>0 баллов, если &lt; 50% отметили, что готовы обратиться, либо &gt; 25% отметили, что больше не обратятся к психологу</p>                                                                 |

Затем подсчитывается средний балл оценок показателей и записывается в соответствующей строке на листе. Далее делается вывод о степени удовлетворенности получателей услуг их качеством:

- «высокая степень удовлетворенности», если средний балл больше 1,75;
- «средняя степень удовлетворенности», если средний балл от 1,25 до 1,74;
- «низкая степень удовлетворенности», если средний балл меньше 1,24.

В конце формулируются рекомендации по устранению выявленных проблем и по повышению удовлетворенности клиентов качеством услуг, ставятся подписи экспертов и дата проведения оценки.

**ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ!**

*Подробное описание и анализ данных анкетного опроса получателей услуг является составной частью общей аналитической справки подготавливаемой экспертами по результатам экспертизы деятельности Центра (см. Приложение 6).*

## **Подготовка заключения по результатам экспертизы**

Итогом работы всей экспертной группы является подготовка заключения по результатам экспертизы, оформляемого в виде аналитической справки. В вводной части справки приводится общая информация о проводимой экспертизе: цели, основание для проведения, дата проведения экспертизы, состав экспертов. Далее дается описание каждой из проведенных оценок – административной, профессиональной и потребительской.

В описание административной оценки включается содержательный анализ материалов административной оценки по каждому из аспектов, указывается оценка качества административной деятельности в целом. В разделе «Профессиональная оценка» указывается сколько и каких супервизий было проведено, проводится анализ этих супервизий, отмечаются сильные и слабые стороны специалистов, выявленные в ходе супервизий. Также в этом разделе описываются результаты анализа документации, отмечаются выявленные недостатки, указывается оценка качества профессиональной деятельности в целом. Описание потребительской оценки содержит план проведения анкетного опроса, включая объем и структуру выборки, место проведения опроса и кем он проводился. Затем дается описание и анализ результатов опроса, включающий мнения респондентов относительно условий и информационного обеспечения предоставления услуг, взаимодействия со специалистом в процессе оказания услуг и полученного результата.

Завершается справка рекомендациями экспертов по повышению качества административной деятельности, профессиональной деятельности и удовлетворенности клиентов услугами Центра.

В качестве приложения к справке может оформляться итоговая карта оценки качества предоставления психологических услуг (см. Приложение 5). В итоговую карту переносятся средние баллы и полученные оценки качества из сводных бланков. Она позволяет наглядно представить всю результирующую информацию по проведенной экспертизе.

## **ПРИЛОЖЕНИЯ**

**Листы и бланки для административной оценки**

Наименование учреждения \_\_\_\_\_

**Сводный бланк административной оценки**

| №  | Аспекты качества                                            | Оценка качества |
|----|-------------------------------------------------------------|-----------------|
| 1. | ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОЦЕССА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ          |                 |
| 2. | ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОЦЕССА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ        |                 |
| 3. | МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОЦЕССА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ |                 |
| 4. | МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОЦЕССА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ            |                 |
| 5. | КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОЦЕССА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ                |                 |
| 6. | СИСТЕМА ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ                 |                 |

Качество предоставления услуг \_\_\_\_\_  
 высокое, среднее, низкое (впишите нужное)

Рекомендации по повышению качества предоставления психологических услуг

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Подписи экспертов \_\_\_\_\_  
 / \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 / \_\_\_\_\_

Дата « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.



## Лист оценки информационного обеспечения

| №                                                                                      | Оцениваемый показатель                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Оценка | Примечание |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------------|
| <b>Наличие и наполненность информационного стенда образовательной организации*</b>     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |        |            |
| 1.1.                                                                                   | Адрес официального Интернет-сайта министерства образования и науки Самарской области                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 2 1 0  |            |
| 1.2.                                                                                   | Месторасположение, график приема получателей услуг, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты территориального управления МОиН Самарской области                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 2 1 0  |            |
| 1.3.                                                                                   | График приема получателей услуг, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты образовательной организации                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 2 1 0  |            |
| 1.4.                                                                                   | Извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих деятельность по предоставлению государственной услуги:<br>-Перечень получателей государственной услуги<br>-Перечень документов и комплектность (достаточность) для предоставления государственной услуги<br>-Порядок предоставления государственной услуги<br>-Порядок обжалования решений, действий (бездействий) органов и учреждений, участвующих в предоставлении государственной услуги, их должностных лиц и работников<br>-Основания для отказа в предоставлении государственной услуги<br>-Образцы заполнения заявления для получения государственной услуги<br>-Сроки рассмотрения заявления и принятия решения<br>-Порядок получения справок о предоставлении государственной услуги | 2 1 0  |            |
| <b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |        |            |
| <b>Наполненность официального сайта образовательной организации в сети Интернет **</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |        |            |
| 1.5.                                                                                   | О дате создания образовательной организации, об учредителе, учредителях образовательной организации, о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 2 1 0  |            |
| 1.6.                                                                                   | О структурных подразделениях, включая наименование, фамилии, имена, отчества и должности руководителей, места нахождения, адреса официальных сайтов в сети «Интернет» и электронной почты структурных подразделений (при их наличии);                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 2 1 0  |            |
| 1.7.                                                                                   | О руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), в том числе фамилия, имя, отчество, должность контактные телефоны, адреса электронной почты                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 2 1 0  |            |
| 1.8.                                                                                   | О персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе фамилия, имя, отчество, занимаемая должность, наименование направления подготовки и (или) специальности, данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовки (при наличии), общий стаж работы, стаж                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 2 1 0  |            |

|                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |       |  |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--|
|                                                | работы по специальности.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |       |  |
| 1.9.                                           | О реализуемых образовательных программах с приложением их копий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 2 1 0 |  |
| 1.10.                                          | О методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 2 1 0 |  |
| 1.11.                                          | О материально-техническом обеспечении образовательной деятельности, в том числе сведения о наличии оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотеки, средств обучения и воспитания, о доступе к информационным системам и информационно-коммуникативным сетям, об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся                                                                                    | 2 1 0 |  |
| 1.12.                                          | О поступлении финансовых и материальных средств и их расходовании по итогам финансового года                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 2 1 0 |  |
| 1.13.                                          | Копия устава образовательной организации                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 2 1 0 |  |
| 1.14.                                          | Копия лицензии на осуществление образовательной деятельности                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 2 1 0 |  |
| 1.15.                                          | Копия плана финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации или бюджетной сметы                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 2 1 0 |  |
| 1.16.                                          | Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся. | 2 1 0 |  |
| 1.17.                                          | Отчет о результатах самообследования                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 2 1 0 |  |
| 1.18.                                          | Документ о порядке оказания платных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по образовательным программам                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 2 1 0 |  |
| 1.19.                                          | Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 2 1 0 |  |
|                                                | <b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |       |  |
| <b>СРЕДНИЙ БАЛЛ (по сайту и стенду вместе)</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |       |  |

\*Административный регламент предоставления государственной услуги «Предоставление специализированной помощи детям, испытывающим трудности в обучении, социальной адаптации и развитии и нуждающимся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи» утв. Приказом министерства образования и науки Самарской области от 14.07.2010 г. №130-од.

\*\*Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. N 582 г. Москва «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и обновления информации об образовательной организации.

Качество информационного обеспечения:

**ВЫСОКОЕ**  
1.75-2.0 балла

**СРЕДНЕЕ**  
1.25-1.74 балла

**НИЗКОЕ**  
0-1.24 балла

(нужное подчеркнуть)

## Лист оценки документационного обеспечения

| №                                                      | Оцениваемый показатель                                                                                                                                       | Оценка | Примечание |
|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------------|
| <b>Общие документы</b>                                 |                                                                                                                                                              |        |            |
| 2.1.                                                   | Наличие лицензии на право ведения образовательной деятельности (с приложениями)                                                                              | 2 0    |            |
| 2.2.                                                   | Наличие утвержденных планов работ специалистов/структурных подразделений                                                                                     | 2 1 0  |            |
| 2.3.                                                   | Соответствие основной части плана работы учреждения государственному заданию                                                                                 | 2 1 0  |            |
| 2.4.                                                   | Наличие в плане работы учреждения дополнительных пунктов (контроль, работа с кадрами)                                                                        | 2 0    |            |
| 2.5.                                                   | Наличие программы развития учреждения                                                                                                                        | 2 1 0  |            |
| <b>Услуги по запросу от образовательных учреждений</b> |                                                                                                                                                              |        |            |
| 2.6.                                                   | Наличие договоров о безвозмездном оказании услуг с ОУ                                                                                                        | 2 1 0  |            |
| 2.7.                                                   | Указание на виды оказываемых услуг и объем трудозатрат в приложениях к договорам с ОУ                                                                        | 2 1 0  |            |
| 2.8.                                                   | Соответствие объема часов, отведенного на психолого-педагогическое сопровождение образовательных учреждений в госзадании объему трудозатрат в договорах с ОУ | 2 1 0  |            |
| 2.9.                                                   | Наличие подписанных актов выполненных работ от ОУ за прошедший учебный год/полугодие                                                                         | 2 1 0  |            |
| 2.10.                                                  | Наличие в актах объема и перечня выполненных работ                                                                                                           | 2 1 0  |            |
| <b>Услуги по запросу от граждан</b>                    |                                                                                                                                                              |        |            |
| 2.11.                                                  | Наличие заявлений на предоставление услуг от клиентов                                                                                                        | 2 0    |            |
| 2.12.                                                  | Наличие договоров на предоставление услуг и актов выполненных работ                                                                                          | 2 1 0  |            |
| 2.13.                                                  | Наличие приказов о зачислении в группы на оказание психолого-педагогической и медико-социальной помощи.                                                      | 2 1 0  |            |
| <b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>                                    |                                                                                                                                                              |        |            |

Качество документационного обеспечения:

**ВЫСОКОЕ**  
1.75-2.0 балла

**СРЕДНЕЕ**  
1.25-1.74 балла

**НИЗКОЕ**  
0-1.24 балла

(нужное подчеркнуть)

## Лист оценки материально-технического обеспечения

|                     | Оцениваемый показатель                                   | Оценка       | Примечание |
|---------------------|----------------------------------------------------------|--------------|------------|
| <b>3.1.</b>         | <b>Условия в учреждении</b>                              |              |            |
|                     | Внешний вид здания                                       | +   -        |            |
|                     | Благоустроенность прилегающей территории                 | +   -        |            |
|                     | Комфортность интерьера                                   | +   -        |            |
|                     | Соответствие СанПиН для образовательных организаций      | +   -        |            |
|                     | <b>ОБЩИЙ БАЛЛ</b>                                        | <b>2 1 0</b> |            |
| <b>3.2.</b>         | <b>Оснащение учебно-материальной базой</b>               |              |            |
|                     | Оснащенность комнаты для консультаций                    | +   -        |            |
|                     | Оснащенность комнаты психологической разгрузки*          | +   -        |            |
|                     | Оснащенность игровой комнаты*                            | +   -        |            |
|                     | Оснащенность тренинговой комнаты*                        | +   -        |            |
|                     | <b>ОБЩИЙ БАЛЛ</b>                                        | <b>2 1 0</b> |            |
| <b>3.3.</b>         | <b>Оснащение аудио- и видеооборудованием</b>             |              |            |
|                     | Оснащенность комнаты для консультаций                    | +   -        |            |
|                     | Оснащенность комнаты психологической разгрузки*          | +   -        |            |
|                     | Оснащенность игровой комнаты*                            | +   -        |            |
|                     | Оснащенность тренинговой комнаты*                        | +   -        |            |
|                     | <b>ОБЩИЙ БАЛЛ</b>                                        | <b>2 1 0</b> |            |
| <b>3.4.</b>         | <b>Оснащение компьютерами, мультимедиа и оргтехникой</b> |              |            |
|                     | Оснащенность комнаты для консультаций                    | +   -        |            |
|                     | Оснащенность комнаты психологической разгрузки*          | +   -        |            |
|                     | Оснащенность игровой комнаты*                            | +   -        |            |
|                     | Оснащенность тренинговой комнаты*                        | +   -        |            |
|                     | <b>ОБЩИЙ БАЛЛ</b>                                        | <b>2 1 0</b> |            |
| <b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b> |                                                          |              |            |

\* в случае отсутствия не оценивается

Качество материально-технического обеспечения:

**ВЫСОКОЕ**  
1.75-2.0 балла

**СРЕДНЕЕ**  
1.25-1.74 балла

**НИЗКОЕ**  
0-1.24 балла

(нужное подчеркнуть)

## Лист оценки методического обеспечения

|                     | Оцениваемый показатель                                                                                                                            | Оценка | Примечание |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------------|
| 4.1.                | Наличие полного перечня психодиагностических методик в соответствии с государственным (муниципальным) заданием                                    | 2 1 0  |            |
| 4.2.                | Используемые методики утверждены федеральными, региональными экспертными советами и учреждениями                                                  | 2 1 0  |            |
| 4.3.                | Состояние имеющихся методик удовлетворительное                                                                                                    | 2 1 0  |            |
| 4.4.                | Количество комплектов методик для групповой диагностики в наличии (от 15 комплектов на 1 группу)                                                  | 2 1 0  |            |
| 4.5.                | Обеспеченность необходимыми психолого-педагогическими программами разной направленности в соответствии с государственным (муниципальным) заданием | 2 1 0  |            |
| 4.6.                | Наличие экспертных заключений, рецензий на все реализуемые психолого-педагогические программы.                                                    | 2 1 0  |            |
| 4.7.                | Планы работы специалистов конкретны (например, отражают реализуемые программы)                                                                    | 2 1 0  |            |
| 4.8.                | Наличие методических материалов психолого-педагогической направленности, презентаций, методических подборок по различной тематике                 | 2 1 0  |            |
| 4.9.                | Наличие профессиональной литературы и периодических изданий психолого-педагогической направленности                                               | 2 1 0  |            |
| 4.10.               | Ведение работы с молодыми специалистами                                                                                                           | 2 1 0  |            |
| 4.11.               | Осуществление деятельности по обобщению и распространению методического опыта                                                                     | 2 1 0  |            |
| <b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b> |                                                                                                                                                   |        |            |

Качество методического обеспечения:

**ВЫСОКОЕ**  
1.75-2.0 балла

**СРЕДНЕЕ**  
1.25-1.74 балла

**НИЗКОЕ**  
0-1.24 балла

(нужное подчеркнуть)

### Лист оценки кадрового обеспечения

|                     | Оцениваемый показатель                                                                                                                        | Оценка | Примечание |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------------|
| 5.1.                | Соответствие уровня квалификации работников квалификационным характеристикам по соответствующей должности                                     | 2 1 0  |            |
| 5.2.                | Количество специалистов с высшей квалификационной категорией ( <i>не менее 30%</i> )                                                          | 2 1 0  |            |
| 5.3.                | Наличие оформленных должностных инструкций у специалистов                                                                                     | 2 1 0  |            |
| 5.4.                | Наличие оформленных инструкций по охране труда у специалистов                                                                                 | 2 1 0  |            |
| 5.5.                | Своевременность прохождения специалистами повышения квалификации ( <i>не менее 30% за год, от 72 часов по совокупности различных курсов</i> ) | 2 1 0  |            |
| <b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b> |                                                                                                                                               |        |            |

Качество кадрового обеспечения:

**ВЫСОКОЕ**  
1.75-2.0 балла

**СРЕДНЕЕ**  
1.25-1.74 балла  
(нужное подчеркнуть)

**НИЗКОЕ**  
0-1.24 балла

## Лист оценки системы внутреннего контроля качества услуг

|                     | Оцениваемый показатель                                                                                      | Оценка | Примечание |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------------|
| 6.1                 | Наличие системы внутреннего контроля качества предоставляемых услуг                                         | 2 1 0  |            |
| 6.2.                | Результаты внутреннего контроля фиксируются в журнале                                                       | 2 1 0  |            |
| 6.3.                | Наличие документов (протоколы супервизий и т.п.), отражающих содержание внутреннего контроля качества услуг | 2 1 0  |            |
| <b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b> |                                                                                                             |        |            |

Качество организации системы внутреннего контроля качества услуг:

**ВЫСОКОЕ**  
1.75-2.0 балла

**СРЕДНЕЕ**  
1.25-1.74 балла

**НИЗКОЕ**  
0-1.24 балла

(нужное подчеркнуть)

**Листы и бланки для профессиональной оценки**

Наименование учреждения \_\_\_\_\_

**Сводный бланк профессиональной оценки**

| №  | Виды деятельности                | Оценка качества |
|----|----------------------------------|-----------------|
| 1. | ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ДИАГНОСТИКА      |                 |
| 2. | ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ |                 |
| 3. | КОРРЕКЦИОННО-РАЗВИВАЮЩАЯ РАБОТА  |                 |
| 4. | ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ ПРОСВЕЩЕНИЕ      |                 |
| 5. | ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПРОФИЛАКТИКА     |                 |

Качество предоставления услуг \_\_\_\_\_  
высокое, среднее, низкое (впишите нужное)

Рекомендации по повышению качества предоставления психологических услуг

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Подписи экспертов \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Дата « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.



## Лист оценки психологической диагностики

| №<br>п/п                  | Показатели                                                                                                                                | Оценка<br>(2-1-0) | Примечание |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------|
| <b>Документы</b>          |                                                                                                                                           |                   |            |
| 1                         | Фиксирование проведенной психодиагностики в соответствующем документе                                                                     | 2 1 0             |            |
| 2                         | Ведение документа для учета психодиагностики в соответствии с требованиями, утвержденными на региональном уровне или на уровне учреждения | 2 1 0             |            |
| 3                         | Наличие и качество написания заключений по проведенной психодиагностике                                                                   | 2 1 0             |            |
| 4                         | Наличие и качество написания адресных рекомендаций клиентам по итогам психодиагностики                                                    | 2 1 0             |            |
| 5                         | Наличие анализа работы по проведению психодиагностики в аналитическом отчете учреждения                                                   | 2 1 0             |            |
| <b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>       |                                                                                                                                           |                   |            |
| <b>Супервизия</b>         |                                                                                                                                           |                   |            |
| 1                         | Общая эрудиция и культура                                                                                                                 |                   |            |
| 2                         | Профессиональная компетентность                                                                                                           |                   |            |
| 3                         | Коммуникативная компетентность                                                                                                            |                   |            |
| 4                         | Соответствие применяемых форм и методов работы целям и возрастным особенностям участников                                                 |                   |            |
| 5                         | Соблюдение этапов и регламента проведения мероприятия                                                                                     |                   |            |
| 6                         | Взаимодействие с клиентом/группой, мотивация участников во время работы                                                                   |                   |            |
| 7                         | Рефлексия собственной деятельности                                                                                                        |                   |            |
| <b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>       |                                                                                                                                           |                   |            |
| <b>ОБЩИЙ СРЕДНИЙ БАЛЛ</b> |                                                                                                                                           |                   |            |

Качество ведения работы по психологической диагностике:

**ВЫСОКОЕ**  
1.75-2.0 балла

**СРЕДНЕЕ**  
1.25-1.74 балла  
(нужное подчеркнуть)

**НИЗКОЕ**  
0-1.24 балла

## Лист оценки психологического консультирования

| №<br>п/п          | Показатели                                                                                                         | Оценка<br>(2-1-0) | Примечание |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------|
| <b>Документы</b>  |                                                                                                                    |                   |            |
| 1                 | Фиксирование проведенных консультаций в журнале учета консультаций                                                 | 2 1 0             |            |
| 2                 | Ведение журнала учета в соответствии с требованиями, утвержденными на региональном уровне или на уровне учреждения | 2 1 0             |            |
| 3                 | Наличие анализа работы по проведению консультирования в аналитическом отчете учреждения.                           | 2 1 0             |            |
| 4                 | Наличие и качество написания адресных рекомендаций клиентам по итогам консультаций                                 | 2 1 0             |            |
| 5                 | Наличие рефлексивных отчетов специалистов о консультативной деятельности                                           | 2 1 0             |            |
|                   | <b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>                                                                                                |                   |            |
| <b>Супервизия</b> |                                                                                                                    |                   |            |
| 1                 | Общая эрудиция и культура                                                                                          |                   |            |
| 2                 | Профессиональная компетентность                                                                                    |                   |            |
| 3                 | Коммуникативная компетентность                                                                                     |                   |            |
| 4                 | Соответствие применяемых форм и методов работы целям и возрастным особенностям участников                          |                   |            |
| 5                 | Соблюдение этапов и регламента проведения мероприятия                                                              |                   |            |
| 6                 | Взаимодействие с клиентом/группой, мотивация участников во время работы                                            |                   |            |
| 7                 | Рефлексия собственной деятельности                                                                                 |                   |            |
|                   | <b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>                                                                                                |                   |            |
|                   | <b>ОБЩИЙ СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>                                                                                          |                   |            |

Качество ведения работы по психологическому консультированию:

**ВЫСОКОЕ**  
1.75-2.0 балла

**СРЕДНЕЕ**  
1.25-1.74 балла  
(нужное подчеркнуть)

**НИЗКОЕ**  
0-1.24 балла

## Лист оценки коррекционно-развивающей работы

| №<br>п/п          | Показатели                                                                                                | Оценка<br>(2-1-0) | Примечание |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------|
| <b>Документы</b>  |                                                                                                           |                   |            |
| 1                 | Фиксирование проведенных занятий в журнале учета групповых форм работы                                    | 2 1 0             |            |
| 2                 | Ведение журнала учета в соответствии с требованиями, утв. на региональном уровне или на уровне учреждения | 2 1 0             |            |
| 3                 | Наличие анализа работы по проведению коррекционно-развивающих занятий в аналитическом отчете учреждения   | 2 1 0             |            |
| 4                 | Положительная динамика по итогам коррекционно-развивающих занятий                                         | 2 1 0             |            |
|                   | <b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>                                                                                       |                   |            |
| <b>Супервизия</b> |                                                                                                           |                   |            |
| 1                 | Общая эрудиция и культура                                                                                 |                   |            |
| 2                 | Профессиональная компетентность                                                                           |                   |            |
| 3                 | Коммуникативная компетентность                                                                            |                   |            |
| 4                 | Соответствие применяемых форм и методов работы целям и возрастным особенностям участников                 |                   |            |
| 5                 | Соблюдение этапов и регламента проведения мероприятия                                                     |                   |            |
| 6                 | Взаимодействие с клиентом/группой, мотивация участников во время работы                                   |                   |            |
| 7                 | Рефлексия собственной деятельности                                                                        |                   |            |
|                   | <b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>                                                                                       |                   |            |
|                   | <b>ОБЩИЙ СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>                                                                                 |                   |            |

Качество работы по проведению коррекционно-развивающих занятий:

**ВЫСОКОЕ**  
1.75-2.0 балла

**СРЕДНЕЕ**  
1.25-1.74 балла  
(нужное подчеркнуть)

**НИЗКОЕ**  
0-1.24 балла

## Лист оценки психологической профилактики

| №<br>п/п                  | Показатели                                                                                                         | Оценка<br>(2-1-0) | Примечание |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------|
| <b>Документы</b>          |                                                                                                                    |                   |            |
| 1                         | Фиксирование проведенных занятий в журнале учета групповых форм работы                                             | 2 1 0             |            |
| 2                         | Ведение журнала учета в соответствии с требованиями, утвержденными на региональном уровне или на уровне учреждения | 2 1 0             |            |
| 3                         | Наличие анализа работы по проведению психопрофилактических мероприятий в аналитическом отчете учреждения.          | 2 1 0             |            |
| 4                         | Наличие рефлексивных отчетов по каждому из проведенных мероприятий                                                 | 2 1 0             |            |
| <b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>       |                                                                                                                    |                   |            |
| <b>Супервизия</b>         |                                                                                                                    |                   |            |
| 1                         | Общая эрудиция и культура                                                                                          |                   |            |
| 2                         | Профессиональная компетентность                                                                                    |                   |            |
| 3                         | Коммуникативная компетентность                                                                                     |                   |            |
| 4                         | Соответствие применяемых форм и методов работы целям и возрастным особенностям участников                          |                   |            |
| 5                         | Соблюдение этапов и регламента проведения мероприятия                                                              |                   |            |
| 6                         | Взаимодействие с клиентом/группой, мотивация участников во время работы                                            |                   |            |
| 7                         | Рефлексия собственной деятельности                                                                                 |                   |            |
| <b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>       |                                                                                                                    |                   |            |
| <b>ОБЩИЙ СРЕДНИЙ БАЛЛ</b> |                                                                                                                    |                   |            |

Качество ведения работы по психологической профилактике:

**ВЫСОКОЕ**  
1.75-2.0 балла

**СРЕДНЕЕ**  
1.25-1.74 балла  
(нужное подчеркнуть)

**НИЗКОЕ**  
0-1.24 балла

## Лист оценки психологического просвещения

| №<br>п/п                  | Показатели                                                                                                         | Оценка<br>(2-1-0) | Примечание |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------|
| <b>Документы</b>          |                                                                                                                    |                   |            |
| 1                         | Фиксирование проведенных мероприятий в журнале учета групповых форм работы                                         | 2 1 0             |            |
| 2                         | Ведение журнала учета в соответствии с требованиями, утвержденными на региональном уровне или на уровне учреждения | 2 1 0             |            |
| 3                         | Наличие анализа работы по психологическому просвещению в аналитическом отчете учреждения                           | 2 1 0             |            |
| 4                         | Повышение уровня психологической компетентности участников образовательного процесса                               | 2 1 0             |            |
| <b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>       |                                                                                                                    |                   |            |
| <b>Супервизия</b>         |                                                                                                                    |                   |            |
| 1                         | Общая эрудиция и культура                                                                                          |                   |            |
| 2                         | Профессиональная компетентность                                                                                    |                   |            |
| 3                         | Коммуникативная компетентность                                                                                     |                   |            |
| 4                         | Соответствие применяемых форм и методов работы целям и возрастным особенностям участников                          |                   |            |
| 5                         | Соблюдение этапов и регламента проведения мероприятия                                                              |                   |            |
| 6                         | Взаимодействие с клиентом/группой, мотивация участников во время работы                                            |                   |            |
| 7                         | Рефлексия собственной деятельности                                                                                 |                   |            |
| <b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>       |                                                                                                                    |                   |            |
| <b>ОБЩИЙ СРЕДНИЙ БАЛЛ</b> |                                                                                                                    |                   |            |

Качество ведения работы по психологическому просвещению:

**ВЫСОКОЕ**  
1.75-2.0 балла

**СРЕДНЕЕ**  
1.25-1.74 балла  
(нужное подчеркнуть)

**НИЗКОЕ**  
0-1.24 балла

ЛИСТ СУПЕРВИЗИИ  
ПСИХОДИАГНОСТИЧЕСКОЙ ПРОЦЕДУРЫ

ФИО специалиста \_\_\_\_\_

Учреждение \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_ Форма проведения \_\_\_\_\_

Аудитория \_\_\_\_\_

Цель проведения \_\_\_\_\_

| Критерий                                                                                  | Содержание критерия                                                                                                                                                                                                                                                                         | Оценка | Комментарий |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------|
| Общая эрудиция и культура                                                                 | Речь, манера поведения, внешний вид                                                                                                                                                                                                                                                         | 2 1 0  |             |
| Профессиональная компетентность                                                           | Владеет современными психологическими технологиями; использует в работе личностно-ориентированный подход, демонстрирует знание закономерностей психического развития учитывает возрастные особенности.                                                                                      | 2 1 0  |             |
| Коммуникативная компетентность                                                            | Владеет навыками вербального и невербального коммуникативного взаимодействия (присоединение, тактичность, эмоциональность, принятие, толерантность, культура речи)                                                                                                                          | 2 1 0  |             |
| Соответствие применяемых форм и методов работы целям и возрастным особенностям участников | Инструментарий соответствует цели обследования и возрасту респондента<br>Выбор типа методики осуществлен исходя из диагностической задачи                                                                                                                                                   | 2 1 0  |             |
| Соблюдение этапов и регламента проведения мероприятия                                     | Соблюдены все тапы проведения диагностики:<br>- вводная часть (постановка цели и задач);<br>- выдача тестовых заданий;<br>- инструктирование (разбор примеров)<br>- обследование (четкое соблюдение регламента и требований обследования)<br>- завершение (сбор материалов, обратная связь) | 2 1 0  |             |
| Взаимодействие с клиентом/ группой, мотивация участников во время работы                  | Толерантность в работе; установление контакта; использование различных способов мотивации и поощрения, адекватных возрасту; удержание внимания; ясность и четкость подачи информации;                                                                                                       | 2 1 0  |             |



## ЛИСТ СУПЕРВИЗИИ КОНСУЛЬТАЦИИ

ФИО специалиста \_\_\_\_\_

Учреждение \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_ Форма проведения \_\_\_\_\_

Аудитория \_\_\_\_\_

Цель проведения \_\_\_\_\_

| Критерий                                                                                  | Содержание критерия                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Оценка | Комментарий |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------|
| Общая эрудиция и культура                                                                 | Речь, манера поведения, внешний вид                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 2 1 0  |             |
| Профессиональная компетентность                                                           | Владеет основным методом психологического консультирования – интервью. Эффективно пользуется психотехниками (рефлексивное/нерефлексивное слушание, перефразирование, отражение и др.)                                                                                                                                                                                                 | 2 1 0  |             |
|                                                                                           | Соблюдает принципы возрастного психологического консультирования (принцип соблюдения интересов ребенка, принцип стереоскопичности диагноза, принцип системности, принцип уважения личности ребенка и неразглашения информации о нем, принцип анализа подтекста, принцип сравнения с возрастной нормой психического развития, принцип анализа индивидуального жизненного пути ребенка) | 2 1 0  |             |
| Коммуникативная компетентность                                                            | Умение слышать, слушать, устанавливать контакт, адекватно реагировать.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 2 1 0  |             |
| Соответствие применяемых форм и методов работы целям и возрастным особенностям участников | Наличие необходимых материалов (инструментария), результатов диагностики (если есть), организация пространства для проведения консультации                                                                                                                                                                                                                                            | 2 1 0  |             |
|                                                                                           | Используемые методы (приемы, техники) разнообразны, адекватны возрасту и проблеме, соответствуют цели и задачам, обеспечивают эффективность проведения консультации                                                                                                                                                                                                                   | 2 1 0  |             |
| Соблюдение этапов и регламента проведения                                                 | Логически построен процесс консультирования. Соблюдены все этапы:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 2 1 0  |             |





## ЛИСТ СУПЕРВИЗИИ ЗАНЯТИЯ

ФИО специалиста \_\_\_\_\_

Учреждение \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_ Форма проведения \_\_\_\_\_

Аудитория \_\_\_\_\_

Цель проведения \_\_\_\_\_

| Критерий                                                                                  | Содержание критерия                                                                                                                                                                                                                            | Оценка | Комментарий |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------|
| Общая эрудиция и культура                                                                 | Речь, манера поведения, внешний вид                                                                                                                                                                                                            | 2 1 0  |             |
| Профессиональная компетентность                                                           | Демонстрирует знание закономерностей психического развития, основ педагогики и психологии, учитывает возрастные и индивидуальные психологические особенности                                                                                   | 2 1 0  |             |
|                                                                                           | Использует современные психолого-педагогические технологии, основанные на методологии системно-деятельностного подхода и личностно-ориентированного обучения; учитывает динамику групповой работы.                                             | 2 1 0  |             |
| Коммуникативная компетентность                                                            | Владеет навыками вербального и невербального коммуникативного взаимодействия (присоединение, тактичность, эмоциональность, принятие, толерантность, культура речи)                                                                             | 2 1 0  |             |
| Соответствие применяемых форм и методов работы целям и возрастным особенностям участников | Используемые методы (приемы) разнообразны, адекватны возрасту, соответствуют цели и задачам, обеспечивают эффективность занятия                                                                                                                | 2 1 0  |             |
|                                                                                           | Занятие логично построено, содержание соответствует заявленной теме и возрастным особенностям участников                                                                                                                                       | 2 1 0  |             |
| Соблюдение этапов и регламента проведения занятия                                         | Соблюдены все этапы проведения занятия:<br>- разминка;<br>- вводная часть (постановка цели, задач и т.д.)<br>- рефлексия предыдущей встречи (при необходимости);<br>- основная часть;<br>- подведение итогов;<br>- рефлексия;<br>- завершение; | 2 1 0  |             |

|                                                                         |                                                                                                                                                                                       |       |  |
|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--|
|                                                                         | Рациональное использование времени, смена видов деятельности в соответствии с возрастными особенностями участников                                                                    | 2 1 0 |  |
|                                                                         | Достижение поставленной цели занятия                                                                                                                                                  | 2 1 0 |  |
| Взаимодействие с клиентом/группой, мотивация участников во время работы | Используются различные способы мотивации и поощрения адекватные возрасту участников; поддерживается интерес к занятию и активность участников; поддерживается психологический комфорт | 2 1 0 |  |
| Рефлексия собственной деятельности                                      | Умение проанализировать проведенное занятие с указанием сильных и слабых моментов                                                                                                     | 2 1 0 |  |

**2 балла** проявляется полностью                      **1 балл** проявляется частично                      **0 баллов** не проявляется

Заключение по результатам супервизии

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Рекомендации специалисту

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Эксперт \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

«Ознакомлен» педагог-психолог \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

## Анкета-отзыв получателя психологической услуги

### ОТЗЫВ

получателя психологической услуги

#### Уважаемый клиент!

*Просим Вас оставить свой отзыв по итогам обращения к специалистам нашего Центра. Нам важно узнать ваше мнение для повышения качества нашей работы.*

*В каждом из вопросов отметьте выбранные варианты ответа.*

*Там где это нужно напишите свое мнение или пожелание.*

#### 1. Кто Вы?

1. Учащийся;
2. Родитель (законный представитель) учащегося;
3. Педагогический работник.

#### 2. Как часто Вы обращаетесь к психологам Центра за помощью?

1. Один или два раза;
2. Иногда обращаюсь;
3. Часто обращаюсь;

#### 3. Как Вы можете оценить контакт с психологом?

1. Легко вступает в контакт, располагает к себе, вызывает доверие, и т.п.;
2. Общение и взаимодействие с психологом затруднено;
3. Контакт с психологом не состоялся.

#### 4. Если были проблемы в контакте со специалистом, то напишите, в чем Вы видите причины этих проблем?

---

#### 5. Как Вы считаете, обладает ли психолог следующими личностными качествами (можно отметить несколько):

1. Доброжелательность;
2. Отзывчивость;
3. Умение выслушать;
4. Терпимость/терпеливость;
5. Тактичность;
6. Настойчивость;
7. Другое (напишите) \_\_\_\_\_

#### 6. Удовлетворены ли Вы в целом результатом оказанных услуг?

1. Удовлетворены;
2. И да, и нет;
3. Не удовлетворены;

#### 7. В какой мере соответствует конечный результат работы тому, что вы ожидали в начале?

1. Полностью соответствует;
2. Частично соответствует;

3. Не соответствует.

8. Если Вы считаете, что результат не соответствует вашим ожиданиям, то в чем выражено это несоответствие и каковы его причины, по Вашему мнению (напишите)?

---

---

9. Обратитесь ли Вы вновь к этому психологу, если возникнет необходимость в психологической помощи, консультации?

1. Да, безусловно;
2. Да, но только в крайнем случае;
3. Нет, не обращусь;
4. Затрудняюсь ответить.

### **СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ**

10. Как Вы оцениваете условия, в которых работает психолог?

1. Достаточно комфортные для работы;
2. Недостаточно комфортные;
3. Затрудняюсь ответить;

11. Напишите, если считаете нужным, что необходимо сделать в учреждении, чтобы повысить комфортность этих условий?

---

---

12. Каким путем Вы получаете необходимую информацию о работе Центра и оказываемых услугах (можно отметить несколько вариантов):

1. По телефону;
2. Через Интернет-сайт;
3. На информационном стенде в учреждении;
4. Лично у сотрудника учреждения;
5. Не обращались за информацией.

13. Если имеются проблемы с получением нужной информации, то укажите характер проблем:

---

---

**БЛАГОДАРИМ ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!**

**Сводный бланк оценки удовлетворенности клиентов качеством услуг**

Наименование учреждения

---



---

**Сводный бланк оценки удовлетворенности клиентов качеством услуг  
(по результатам анкетного опроса)**

|                                                                        | Показатели                                                     | Оценка | Примечание |
|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|--------|------------|
| <b>ОЦЕНКА УСЛОВИЙ КЛИЕНТАМИ</b>                                        |                                                                |        |            |
| 1.                                                                     | Комфортность условий в месте оказания услуги                   | 2 1 0  |            |
| 2.                                                                     | Доступность информации об услугах и порядке их предоставления  | 2 1 0  |            |
| <b>ОЦЕНКА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СО СПЕЦИАЛИСТОМ В ПРОЦЕССЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ</b> |                                                                |        |            |
| 3.                                                                     | Оценка контакта со специалистом                                | 2 1 0  |            |
| 4.                                                                     | Оценка профессионально-значимых личностных качеств специалиста | 2 1 0  |            |
| <b>ОЦЕНКА ПОЛУЧЕННОГО РЕЗУЛЬТАТА</b>                                   |                                                                |        |            |
| 5.                                                                     | Удовлетворенность результатом оказанных услуг                  | 2 1 0  |            |
| 6.                                                                     | Соответствие результата работы психолога ожиданиям клиентов    | 2 1 0  |            |
| 7.                                                                     | Намерение обратиться за помощью вновь в случае необходимости   | 2 1 0  |            |
| <b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>                                                    |                                                                |        |            |

Степень удовлетворенности клиентов качеством услуг

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
высокая, средняя, низкая (впишите нужное)

Рекомендации по повышению удовлетворенности клиентов качеством услуг

---



---



---



---

Подписи экспертов

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Дата « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Итоговая карта оценки качества предоставления психологических услуг****В** \_\_\_\_\_

| АДМИНИСТРАТИВНАЯ ОЦЕНКА                                     |              |                 |
|-------------------------------------------------------------|--------------|-----------------|
| Аспекты                                                     | Средний балл | Оценка качества |
| Информационное обеспечение процесса оказания услуг          |              |                 |
| Документационное обеспечение процесса оказания услуг        |              |                 |
| Материально-техническое обеспечение процесса оказания услуг |              |                 |
| Методическое обеспечение процесса оказания услуг            |              |                 |
| Кадровое обеспечение процесса оказания услуг                |              |                 |
| Система внутреннего контроля качества услуг                 |              |                 |
| <b>Оценка качества административной деятельности</b>        |              |                 |

| ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОЦЕНКА                              |              |                 |
|------------------------------------------------------|--------------|-----------------|
| Виды деятельности                                    | Средний балл | Оценка качества |
| Психологическая диагностика                          |              |                 |
| Психологическое консультирование                     |              |                 |
| Коррекционно-развивающая работа                      |              |                 |
| Психологическое просвещение                          |              |                 |
| Психологическая профилактика                         |              |                 |
| <b>Оценка качества профессиональной деятельности</b> |              |                 |

| ПОТРЕБИТЕЛЬСКАЯ ОЦЕНКА                                          |              |                 |
|-----------------------------------------------------------------|--------------|-----------------|
| Аспекты                                                         | Средний балл | Оценка качества |
| Оценка условий в местах оказания услуг                          |              |                 |
| Оценка взаимодействия со специалистом в процессе оказания услуг |              |                 |
| Оценка полученного результата                                   |              |                 |
| <b>Удовлетворенность клиентов качеством услуг</b>               |              |                 |

| НОРМЫ ОЦЕНКИ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА |                  |                  |
|-----------------------------------|------------------|------------------|
| Низкое качество                   | Среднее качество | Высокое качество |
| <b>0-1.24</b>                     | <b>1.25-1.74</b> | <b>1.75-2.0</b>  |

Примерное заключение по результатам экспертизы

---

*(наименование организации, проводящей экспертизу)*

**Аналитическая справка  
по результатам экспертизы деятельности**

---

*(наименование организации, в которой проводится экспертиза)*

«\_\_» \_\_\_\_ 20... года на основании ... была проведена экспертиза деятельности ГБОУ ...

В состав экспертов вошли:

...

...

Экспертиза проводилась с целью оценки качества предоставления психологических услуг данным учреждением.

В ходе работы эксперты изучали качество организации и предоставления центром психологических услуг гражданам и образовательным учреждениям, профессионализм педагогов-психологов центра, удовлетворенность потребителей качеством психологических услуг. Экспертиза велась по показателям качества и с использованием оценочных листов и бланков из методических рекомендаций «Оценка качества реализации психологических услуг в образовании».

В основу оценки положен комплексный подход, предусматривающий ее проведение по трем направлениям:

- **административная оценка** – оценка на соответствие принятым в отрасли административным регламентам и стандартам оказания услуг, путем анализа соответствующих документов;

- **профессиональная оценка** – экспертиза и супервизия деятельности педагогов-психологов для оценки их профессионализма;

- **потребительская оценка** – изучение удовлетворенности клиентов качеством оказанных услуг через обратную связь путем анкетного опроса.



**Административная оценка** качества предоставления услуг в ... включала в себя следующую группу показателей:

- **информационное обеспечение процесса оказания услуг;**
- **документационное обеспечение;**
- **материально-техническое обеспечение;**
- **методическое обеспечение;**
- **кадровое обеспечение;**
- **система внутреннего контроля качества услуг.**

Содержательный анализ материалов по каждому из показателей, позволяет отметить следующее:

### ***Информационное обеспечение***

Качество информационного обеспечения оценено как НИЗКОЕ (ср. балл – 1.0). Наполнение информационного стенда во многом не отвечает требованиям, изложенным в Административном регламенте предоставления государственной услуги «Предоставление специализированной помощи детям, испытывающим трудности в обучении, социальной адаптации и развитии и нуждающимся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи» (Приказ министерства образования и науки Самарской области от 14.07.2010 г. №130-од). На информационном стенде учреждения полностью отсутствуют извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих действия учреждения по предоставлению услуг.

Оценка Интернет-сайта ГБОУ... на соответствие требованиям законодательства (Правила размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации, утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. №582) показала, что информационное наполнение сайта соответствует указанным требованиям, практически вся необходимая для публичного

предоставления информация об учреждении присутствует и периодически, по необходимости обновляется.

### ***Документационное обеспечение***

Качество документационного обеспечения также оценено как НИЗКОЕ (средний балл 1,15, оценка находится на границе между «удовлетворительно» и «неудовлетворительно»).

Все основные документы обеспечивающие деятельность центра имеются в наличии, однако в их оформлении и ведении имеются существенные недостатки, что привело к снижению общей оценке. В частности, планы работ специалистов не имеют единой формы, между ними имеются нестыковки. Программа развития учреждения имеет содержательные недостатки, отсутствует разбивка по годам.

Договорные отношения с образовательными учреждениями регулируются договорами о сотрудничестве, указаний на объем выполняемых работ (трудозатраты) нет ни в договорах, ни в актах выполненных работ.

Документационное обеспечение оказания услуг физическим лицам отсутствует. Не ведется ни прием заявлений, ни подписание договора на оказание услуг. Объясняется это тем, что в школах все родители дали письменное согласие на работу психолога с их ребенком.

### ***Материально-техническое обеспечение***

Внешний вид здания, прилегающая территория, интерьер помещения находятся в удовлетворительном состоянии, однако площади рабочих кабинетов недостаточно, что создает некомфортные условия для проведения консультаций, диагностики и т.д.

Оснащенность кабинетов учебно-материальной базой, аудио, видеооборудованием, компьютерами и оргтехникой оценивается как достаточное только в кабинете профилактики наркомании. Специально выделенной игровой (тренинговой) комнаты в здании центра нет, все занятия проводят на выезде, в образовательном учреждении, где имеются со слов

сотрудников центра все необходимые условия. Качество материально-технического обеспечения услуг – СРЕДНЕЕ (ср. балл – 1,5).

### ***Методическое обеспечение***

В ходе анализа методического обеспечения процесса оказания услуг ГБОУ... выявлено следующее:

- имеется полный перечень психодиагностических методик для проведения групповой диагностики в соответствии с государственным заданием учреждения; данные методики рекомендованы к использованию; состояние методик удовлетворительное,

- для обеспечения образовательного процесса в учреждении имеются необходимые психолого-педагогические программы разной направленности, утвержденные на уровне учреждения, частично имеющие рецензии сторонних организаций,

- имеется библиотечный фонд с необходимым минимумом книг, периодические издания психолого-педагогической направленности представлены в электронном виде, имеются методические подборки различной тематики,

- материалы по обобщению и распространению методического психолого-педагогического опыта не были представлены, работа с молодыми специалистами не проводится в связи с отсутствием таковых на данный период.

Таким образом, исходя из выше указанных критериев, качество методического обеспечения процесса оказания услуг ГБОУ ... считать СРЕДНИМ (ср. балл – 1,3).

### ***Оценка кадрового обеспечения***

Качество кадрового обеспечения оценивается как ВЫСОКОЕ (ср. балл – 2,0), документация ведется на должном уровне, повышение квалификации специалисты проходят своевременно. Уровень квалификации работников соответствует квалификационным характеристикам по занимаемым должностям.

### **Оценка системы внутреннего контроля**

Система внутреннего контроля в учреждении находится на стадии становления и отладки. Недавно был заведен журнал контроля качества работы специалистов. Учреждение испытывает потребность в квалифицированных экспертах для осуществления супервизии. Пока привлекают таких людей со стороны, в частности из Ресурсного центра ... На данный момент качество организации внутреннего контроля можно оценить как СРЕДНЕЕ (ср. балл – 1,33).

Таким образом, качество административной деятельности в целом оценивается как **СРЕДНЕЕ**.

**Профессиональная оценка** качества предоставления услуг ГБОУ... осуществлялась посредством супервизии профессиональной деятельности специалистов учреждения и изучения документации связанной с ведением данной деятельности (психодиагностической, консультативной, коррекционно-развивающей, профилактической, просветительской).

Экспертами было проведено 4 супервизии мероприятий: индивидуальное и групповое коррекционно-развивающее занятие, индивидуальная диагностическая процедура, индивидуальная консультация.

*Супервизия занятий* показала, что специалисты имеют высокий уровень общей эрудиции, профессиональной и коммуникативной компетентности. Занятия логично построены, в целом соответствуют заявленной тематике, однако имеют слишком глобальные цели, которые необходимо конкретизировать с учетом возрастных особенностей детей и временных рамок одного занятия.

Применяемые формы работы разнообразны, основная часть занятия характеризуется вариативностью подобранных упражнений адекватных возрасту участников занятий.

Занятия содержат все этапы, при подведении итогов занятия дети проговаривают о своих успехах и неудачах в ходе работы.

Необходимо отметить, что сами специалисты не в полной мере могут дать рефлексию собственной деятельности в указании слабых моментов проведенного мероприятия.

*Супервизия консультации* выявила ряд проблем в деятельности специалистов, а именно авторитарный стиль общения, не умение соблюдать все этапы консультирования (сбор информации, выделение проблемы и т.д.) поэтому используемые методы работы не позволили обеспечить эффективность проведения консультации. Однако педагог-психолог грамотно провел рефлексию собственной деятельности и четко указал на все недостатки в своей работе.

*Диагностическая процедура* проводилась в рамках проведения консультации с целью конкретизации проблемы клиента. Инструментарий, используемый психологом при проведении диагностических процедур, соответствовал цели обследования и возрасту респондента, но отсутствовало четкое соблюдение регламента данной процедуры, ясность и четкость подачи информации, что не позволило достичь поставленной цели.

Изучение документации (журналы, заключения, аналитические справки и т.д.) связанной с ведением профессиональной деятельности центра по разным направлениям позволяет говорить о ряде недостатков:

- в аналитических отчетах не отражена динамика по итогам коррекционно-развивающих занятий;
- психолого-педагогические программы не содержат рефлексивных отчетов, позволяющих увидеть положительную динамику их использования;
- рекомендации в аналитических справках носят общий характер (не адресные и не конкретные).

В целом, качество профессиональной деятельности – **СРЕДНЕЕ**.

**Потребительская оценка** качества предоставления услуг была проведена через изучение удовлетворенности качеством оказанных услуг получателей услуг путем анкетного опроса. В анкету для получения обратной связи от клиентов центра были включены вопросы, касающиеся оценки условий и информационного обеспечения в центре, взаимодействия со специалистом в ходе работы и удовлетворенности полученного результата. Всего было опрошено 84 человека (родители), обратившихся в ГБОУ ... за помощью.

#### *Оценка условий и информационного обеспечения получателями услуг*

Большинство клиентов, принявших участие в опросе оценили созданные в центре условия как достаточно комфортные для работы (79,5%). Часть респондентов (13,6%) посчитали условия недостаточно комфортными. Остальные затруднились с оценкой. В анкетах от респондентов были получены пожелания, касающиеся повышения комфортности условий: зимой в помещении холодно (2 человека); улучшить материально-техническую базу (2 человека); подход к центру затруднен из-за плохого тротуара (1 человек).

По информационному обеспечению со стороны получателей услуг не 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 центре и оказываемых услугах для 77,3% респондентов является телефон. Через Интернет-сайт получают информацию 54,5%, лично у сотрудника центра – 52,3% с информационного стенда в центре 22,7%.

#### *Оценка взаимодействия со специалистом в процессе оказания услуг*

Все 100% опрошенных высоко оценили контактность и коммуникабельность психолога, указав, что специалист легко вступает в контакт, располагает к себе, вызывает доверие. Никаких проблем в контакте с психологом не возникало. Каждый из опрошенных получателей услуг отметил

несколько профессионально-значимых личностных качеств у психолога. Чаще других отмечались такие качества, как доброжелательность (93,2%), умение выслушать (79,5%), тактичность (72,7%), отзывчивость (63,6%).

#### *Оценка полученного результата*

Все опрошенные единодушно отметили в анкете, что удовлетворены итогом работы специалиста – полученным результатом. 95,5% отметили, что полученный результат полностью соответствует тому, что они ожидали перед началом работы. Остальные считают, что результат соответствует ожиданиям частично, но причин расхождения не указывают.

Еще одним из показателей качественно проведенной работы является намерение клиента обратиться к этому специалисту за помощью вновь, если в этом возникнет необходимость. По результатам опроса все 100% получателей услуг намерены снова обратиться при необходимости.

Таким образом, степень удовлетворенности получателей услуг качеством их предоставления в ГБОУ... можно оценить как **ВЫСОКУЮ** (ср. балл – 2,0).

#### **Рекомендации**

В качестве рекомендаций по повышению качества **административной деятельности** ГБОУ ... можно определить следующие:

— дополнить информационный стенд учреждения извлечением из нормативных правовых актов, регламентирующих действия учреждения по предоставлению услуг (в соответствии упомянутым выше Административным регламентом);

— привести все планы работ специалистов учреждения к единой форме, Программу развития учреждения конкретизировать по годам;

— договоры с образовательными учреждениями и акты выполненных работ дополнить указаниями об объемах трудозатрат;

— при оказании услуг физическим лицам ввести в практику прием заявлений и подписание договора на оказание услуг.

В качестве рекомендаций **по повышению качества профессиональной деятельности** ГБОУ ... можно определить следующие:

— необходимо направить на курсы повышения квалификации педагогов-психологов по вопросам консультирования;

— оказывать методическую помощь педагогам-психологам данного учреждения по подготовке аналитических справок и отчетов.

В качестве рекомендаций **по повышению удовлетворенности получателей услуг** в ГБОУ ... можно определить следующие:

— в сотрудничестве с администрацией образовательных учреждений повышать комфортность условий для работы психологов на базе школ района.

Эксперты:

\_\_\_\_\_ /

\_\_\_\_\_ /

\_\_\_\_\_ /

\_\_\_\_\_ /



**Итоговая карта оценки качества предоставления психологических услуг  
в ГБОУ \_\_\_\_\_**

| АДМИНИСТРАТИВНАЯ ОЦЕНКА                                     |              |                 |
|-------------------------------------------------------------|--------------|-----------------|
| Аспекты                                                     | Средний балл | Оценка качества |
| Информационное обеспечение процесса оказания услуг          | 1,0          | Низкая          |
| Документационное обеспечение процесса оказания услуг        | 1,15         | Низкая          |
| Материально-техническое обеспечение процесса оказания услуг | 1,5          | Средняя         |
| Методическое обеспечение процесса оказания услуг            | 1,3          | Средняя         |
| Кадровое обеспечение процесса оказания услуг                | 2,0          | Высокая         |
| Система внутреннего контроля качества услуг                 | 1,33         | Средняя         |
| <b>Оценка качества административной деятельности</b>        | <b>1,38</b>  | <b>СРЕДНЯЯ</b>  |

| ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОЦЕНКА                              |              |                 |
|------------------------------------------------------|--------------|-----------------|
| Виды деятельности                                    | Средний балл | Оценка качества |
| Психологическая диагностика                          | 1,6          | Средняя         |
| Психологическое консультирование                     | 1,4          | Средняя         |
| Коррекционно-развивающая работа                      | 2            | Высокая         |
| Психологическое просвещение                          | 1,5          | Средняя         |
| Психологическая профилактика                         | 1,5          | Средняя         |
| <b>Оценка качества профессиональной деятельности</b> | <b>1,6</b>   | <b>СРЕДНЯЯ</b>  |

| ПОТРЕБИТЕЛЬСКАЯ ОЦЕНКА                                          |              |                 |
|-----------------------------------------------------------------|--------------|-----------------|
| Показатели                                                      | Средний балл | Оценка качества |
| Оценка условий в местах оказания услуг                          | 2,0          | Высокая         |
| Оценка взаимодействия со специалистом в процессе оказания услуг | 2,0          | Высокая         |
| Оценка полученного результата                                   | 2,0          | Высокая         |
| <b>Удовлетворенность потребителей качеством услуг</b>           | <b>2,0</b>   | <b>СРЕДНЯЯ</b>  |

| НОРМЫ ОЦЕНКИ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА |                  |                  |
|-----------------------------------|------------------|------------------|
| Низкое качество                   | Среднее качество | Высокое качество |
| <b>0-1.24</b>                     | <b>1.25-1.74</b> | <b>1.75-2.0</b>  |

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**  
**по результатам проведенного психодиагностического исследования**  
**(структура и основы содержания)**

1. Причина исследования (в изложении обратившегося).
2. Разработка плана исследования, построение гипотезы, обоснование выбора методик психодиагностического исследования (разработчик: Ф.И.О., должность, место работы, рабочий телефон).
3. Диагносты (Ф.И.О., должность по месту работы).
4. Сроки проведения исследования.
5. Применение методики описать по следующей схеме:

| <b>№</b> | <b>Название шкалы</b> | <b>Автор теста, название теста</b> | <b>Исследуемая функция</b> | <b>Фактор, влияющий на результат</b> |
|----------|-----------------------|------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------|
| 1        | 2                     | 3                                  | 4                          | 5                                    |

6. Название оценочных шкал, принятых как значимые в данном исследовании (например: вербальный интеллект, осведомленность, понятливость, речевое развитие, общая оценка).

7. Результаты исследования:

а) количественные данные представлены в таблицах на каждый класс /группу/ (см. схему учета результатов тестирования);

б) обобщенная интерпретация данных:

аналитическое описание полученных результатов и выводы по результатам;

в) рекомендации по результатам исследования.

**Схема учета результатов тестирования**

| <b>№</b> | <b>Ф.И.О. тестируемого</b> | <b>Результаты выполнения диагностического задания</b> |   |     |   | <b>Заключение</b> |
|----------|----------------------------|-------------------------------------------------------|---|-----|---|-------------------|
|          |                            | 1                                                     | 2 | *** | N |                   |
|          |                            |                                                       |   |     |   |                   |

Дата:                      Ф.И.О., должность составителя заключения, подпись

**Протокол консультации**

Консультант педагог-психолог \_\_\_\_\_

Клиент \_\_\_\_\_

Дата «\_\_» \_\_\_\_\_ 20 г.

| Этапы                                                       | Содержание консультации |           |              |           |
|-------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------|--------------|-----------|
|                                                             | Клиент                  |           | Консультант  |           |
|                                                             | Высказывание            | Поведение | Высказывание | Поведение |
| 1 этап.<br>Установление<br>контакта                         |                         |           |              |           |
| 2 этап.<br><br>Сбор<br>информации,<br>выделение<br>проблемы |                         |           |              |           |
| 3 этап.<br><br>Осознание<br>желаемого<br>результата         |                         |           |              |           |
| 4 этап. Выработка<br>альтернативных<br>решений.             |                         |           |              |           |
| 5 этап.<br><br>Обобщение                                    |                         |           |              |           |

## Протокол супервизии психологической консультации

Консультант педагог-психолог \_\_\_\_\_

Супервизор \_\_\_\_\_

Клиент \_\_\_\_\_

Дата «\_\_» \_\_\_\_\_ 20 г

| Этапы                                                                          | Содержание консультации                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                 | Комментарии супервизора | Оценка супервизора |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------|
|                                                                                | Консультант                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                 |                         |                    |
|                                                                                | Использует навыки:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Использует техники                                                                                                                                                                                                                              | Помогает клиенту                                                                |                         |                    |
| 1 этап.<br>Установление контакта                                               | Построения взаимоотношений: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Уважение</li> <li>• Подлинность (конгруэнтность)</li> <li>• эмпатия</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Нереплексивное слушание<br>Рефлексивное слушание: <ul style="list-style-type: none"> <li>• уточнение</li> <li>• перефразирование</li> </ul>                                                                                                     | Чувствовать себя ценным, понимаемым и быть подготовленным доверять консультанту |                         |                    |
| 2 этап.<br>Сбор информации, выделение проблемы. Осознание желаемого результата | Навыки исследования и прояснения: (ситуации, чувств, мыслей, фантазий, мотивов и т.п. ) <ul style="list-style-type: none"> <li>• достигать договоренности с клиентом и соблюдать договоренности,</li> <li>• задавать вопросы,</li> <li>• обобщать сказанное</li> <li>• выделять главное и фокусироваться на нем</li> <li>• отражать сказанное клиентом,</li> <li>• прояснять сказанное,</li> <li>• конкретизировать,</li> <li>• конфронтировать.</li> </ul> | Нереплексивное слушание<br>Рефлексивное слушание: <ul style="list-style-type: none"> <li>• выяснение,</li> <li>• перефразирование,</li> <li>• уточнение,</li> <li>• резюмирование,</li> <li>• пересказ.</li> <li>• отражение чувств,</li> </ul> | Говорить и исследовать, глубже понимать, что он чувствует, как и почему         |                         |                    |

|                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                     |  |  |
|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| <p>3 этап.<br/>Выработка альтернативных решений.</p> | <p>Навыки исследования и прояснения: (ситуации, чувств, мыслей, фантазий, мотивов и т.п. )</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• достигать договоренности с клиентом и соблюдать договоренности,</li> <li>• задавать вопросы,</li> <li>• обобщать сказанное</li> <li>• выделять главное и фокусироваться на нем</li> <li>• отражать сказанное клиентом,</li> <li>• прояснять сказанное,</li> <li>• конкретизировать,</li> <li>• конфронтировать.</li> </ul> | <p>Рефлексивное слушание:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• замечания в ходе беседы,</li> <li>• дальнейшее развитие мыслей,</li> <li>• интерпретация,</li> <li>• информирование.</li> </ul> | <p>Видеть возможные выборы. Обдумывать альтернативы и выбирать из ряда альтернатив</p>                                                              |  |  |
| <p>4 этап.<br/>Обобщение</p>                         | <p>Навыки планирования:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• формулировать цели,</li> <li>• планировать действия,</li> <li>• владеть стратегиями разрешения проблем</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p>Резюмирование</p>                                                                                                                                                                                   | <p>Развивать способность к ясному целеполаганию. Формировать конкретный план действий. Осуществлять (при поддержке) то, что необходимо сделать.</p> |  |  |

## ЖУРНАЛ консультаций психолога

Полное наименование учреждения образования

| Дата | Время проведения | Консультируемый |            |            | Повод обращения | Проблема | Результат консультирования | Консультант |
|------|------------------|-----------------|------------|------------|-----------------|----------|----------------------------|-------------|
|      |                  | <i>возраст</i>  | <i>пол</i> | <i>имя</i> |                 |          |                            |             |
| 1    | 2                | 3а              | 3б         | 3в         | 4               | 5        | 6                          | 7           |

- Графа 3в заполняется полным именем обратившегося или знаком под анонимным обращением.
- Графа 7 вводится, если в учреждении работает несколько психологов и журнал психологических консультаций общий для всех психологов.
- Отметка времени начала и окончания консультаций позволяет вести учет расхода времени на консультации в месяц, год, и, следовательно, учитывать это при планировании работы на следующий год.

## Требования к плану работы педагога-психолога учреждения образования

1. При составлении плана необходимо учитывать:

- цели и задачи образовательной деятельности своего учебного заведения;

- приоритет прав и интересов ребенка в соответствии с Конституцией РФ, Законом РФ «Об образовании», «Конвенцией о правах ребенка» 44/25 - от 20.11.89, нормативными документами министерства образования и науки Самарской области;

- нормы расхода времени на каждый вид деятельности (см. **Постановление Правительства Самарской области от 31.10.2007 №230** (в ред. от 18.02.2009 №52) « Об утверждении Методики расчета норматива бюджетного финансирования находящихся в ведении министерства образования и науки Самарской области государственных и муниципальных образовательных учреждений дополнительного профессионального образования (повышения квалификации) специалистов, государственных образовательных учреждений дополнительного образования детей, государственных образовательных учреждений для детей, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи, а также иных учреждений, созданных для реализации отдельных функций государственного управления в сфере образования и науки»)

2. План работы должен включать следующие графы:

| № п/п | Виды выполняемых работ | Мероприятия | Сроки проведения | Адресат | Предполагаемый результат-продукт | Предполагаемый результат-эффект | Трудозатраты |
|-------|------------------------|-------------|------------------|---------|----------------------------------|---------------------------------|--------------|
| 1     | 2                      | 3           | 4                | 5       | 6                                | 7                               | 8            |

- Пункт 2 может содержать как название разового мероприятия (собрание, консультации, беседа, урок...), так и название программы деятельности по определенному направлению (напр.: проведение диагностического обследования или сопровождения класса коррекции и т.п.). Во втором случае должны быть подпункты пункта 2, каждый из которых имеет свой срок и результат.
- Пункт 6 должен быть изложен в форме конкретных результатов, допускающей контроль за исполнением.

3. План работы составляется на периоды, принятые как отчетные в данном образовательном учреждении. Например, месяц, квартал, год.

**ЖУРНАЛ  
учета групповых форм работы**

| Список участников п/п №, Ф.И.О. | Тема или название тренинга, учебной программы | Даты встреч | Отметки о посещениях | Ведущий | Примечание |
|---------------------------------|-----------------------------------------------|-------------|----------------------|---------|------------|
| 1                               | 2                                             | 3           | 4                    | 5       | 6          |

К групповым формам работы психолога в учреждении образования можно отнести:

- тренинг с детьми или взрослыми (педагогами, родителями)
- коррекционные или развивающие занятия с детьми по определенной программе
- семинары, лекции, методические занятия с педагогами.

Если последнее учитывается в специальном журнале учреждения образования, необходимо вносить туда сведения о них по установленному в журнале образцу.



**Информационная карта для супервизора при проведении оценки деятельности педагога-психолога при проведении диагностики**

| Психодиагностическая задача |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Влияние психодиагностики на результат обследования | Предмет психодиагностики. Возрастные группы. |                |                |                 |                                                    |                 |                 |                |                                                                   |             |             |             |                                    |                 |                |             |                                         |              |                 |             |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------|----------------|-----------------|----------------------------------------------------|-----------------|-----------------|----------------|-------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|------------------------------------|-----------------|----------------|-------------|-----------------------------------------|--------------|-----------------|-------------|
| Различение по ситуации      | Различение по адресату и ответственности психолога в выборе способа вмешательства                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                    | Способности, интеллект, психические функции  |                |                |                 | Личностные черты, установки, ценностные ориентации |                 |                 |                | Когнитивный стиль(организация) и другие индивидуальности личности |             |             |             | Мотивация, отношения, самосознание |                 |                |             | Характеристики общения, взаимодействия. |              |                 |             |
|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                    | 2\3-4\5 лет                                  | 5\6-7\8 лет    | 8\9-9\10 лет   | 10\11-12\13 лет | 14 и старше                                        | 8\9-9\10 лет    | 10\11-12\13 лет | 14 и старше    | 10\11-12\13 лет                                                   | 14 и старше | 2\3-4\5 лет | 5\6-7\8 лет | 8\9-9\10 лет                       | 10\11-12\13 лет | 14 и старше    | 2\3-4\5 лет | 5\6-7\8 лет                             | 8\9-9\10 лет | 10\11-12\13 лет | 14 и старше |
| Экспертиза                  | 1. Данные используются педагогом-психологом для постановки психологического диагноза педагогической системе. Администрация на основе рекомендаций принимает управленческое решение<br>2. Данные используются самим психологом для постановки психологического диагноза. Работу по реализации рекомендаций осуществляет педагог, родители. | Минимальное                                        | Объемные тесты                               | Объемные тесты | Объемные тесты | Объемные тесты  | Объемные тесты                                     | Тесты - опросн. | Тесты - опросн  | Тесты - опросн |                                                                   |             |             |             |                                    | Тесты - опросн  | Тесты - опросн |             |                                         |              |                 |             |
| Клиент                      | 3. Данные используются педагогом-психологом для                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Минимальное                                        | Объемные тесты                               | Объемные тесты | Объемные тесты | Объемные тесты  | Объемные тесты                                     | Тесты - опросн  | Тесты - опросн  | Тесты - опросн |                                                                   |             |             |             |                                    | Тесты - опросн  | Тесты - опросн |             |                                         |              |                 |             |

|  | постановки психологического диагноза, который служит ему основанием (или его коллеги) для разработки путей психологического воздействия. | Среднее        | Станд арт. аналитич. наблюдение | Станд арт. аналитич. наблюдение |                |                |  |  | Субъект. шкал ир. | Субъект. шкал ир. | Субъект. шкал ир. | Субъект. шкал ир. | Станд арт. аналитич. наблюдение | Станд арт. аналитич. наблюдение | Проект техн.  | Проект техн.    | Проект техн. | Станд арт. аналитич. наблюдение | Станд арт. аналитич. наблюдение | Проект техн.  | Проект техн.  | Проект техн.  |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------------------|---------------------------------|----------------|----------------|--|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------|-----------------|--------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------|---------------|---------------|
|  | Максимальное                                                                                                                             | обуч. эксперим | обуч. эксперим                  | обуч. эксперим                  | обуч. эксперим | обуч. эксперим |  |  |                   |                   |                   |                   |                                 |                                 | Диалог. техн. | Диалог. техн.   |              | Диалог. техн.                   | Диалог. техн.                   | Диалог. техн. | Диалог. техн. | Диалог. техн. |
|  | 4. Данные используются самим обследуемым в целях саморазвития.                                                                           | Минимальное    |                                 |                                 |                |                |  |  | Тесты - опрос н   |                   |                   |                   |                                 |                                 |               | Тесты - опрос н |              |                                 |                                 |               |               |               |
|  |                                                                                                                                          | Среднее        |                                 |                                 |                |                |  |  | Субъект. шкал ир. |                   |                   |                   |                                 |                                 |               |                 |              |                                 |                                 |               |               |               |

## Образец договора о безвозмездном оказании психологических услуг образовательным учреждениям

### ДОГОВОР № \_\_\_\_\_ безвозмездного оказания услуг

г. \_\_\_\_\_ « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2015  
года

\_\_\_\_\_  
именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице директора  
\_\_\_\_\_  
действующего на основании Устава, с одной стороны, и

\_\_\_\_\_  
именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице директора  
\_\_\_\_\_  
действующего на основании Устава, с другой стороны, в рамках реализации совместных проектов в области психолого-педагогического и социально-педагогического сопровождения образовательного процесса, заключили настоящий договор о нижеследующем:

#### 1. Предмет договора

1.1. По настоящему договору в соответствии с ч.12 ст.8 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» №273-ФЗ от 29.12.2012 г. Заказчик поручает, а Исполнитель в соответствии с ч. 1 ст.42 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» №273-ФЗ от 29.12.2012 г. , реализуя полномочия органов власти Самарской области в организации предоставления психолого-педагогической и социальной помощи обучающимся, берет на себя обязательство безвозмездно оказывать услуги по организации и надлежащему исполнению психолого-педагогического и социально-педагогического сопровождения образовательного процесса по основным общеобразовательным программам (дошкольного, начального общего, основного общего, основного общего, среднего общего образования) в образовательных организациях Самарской области.

#### 2. Обязанности и права сторон

##### 2.1. Обязанности Исполнителя:

2.1.1. оказывать услуги в полном объеме согласно утвержденному Заказчиком перечню услуг по психолого-педагогическому и социально-педагогическому сопровождению образовательного процесса (Дополнение к договору), являющимся неотъемлемой частью настоящего договора;

2.1.2. самостоятельно готовить наглядные, раздаточные, демонстрационные материалы;

2.1.3. во время оказания услуг проявлять уважение к личности участников образовательного процесса, оберегать их от всех форм физического и психологического насилия, обеспечить условия для укрепления нравственного, физического и психологического здоровья, эмоционального благополучия участников образовательного процесса с учетом их индивидуальных особенностей;

2.1.4. устранить обнаруженные недостатки оказанных услуг (в том числе оказание их в неполном объеме, не в срок, с нарушениями требований к качеству) по соглашению сторон;

2.1.5. проявлять уважение к педагогам, администрации и техническому персоналу Заказчика;

2.1.6. при оказании услуг на территории Заказчика, соблюдать Правила внутреннего распорядка Заказчика;

2.1.7. заранее предупреждать Заказчика о независящих от него обстоятельствах, которые создают невозможность оказания услуг вообще или в установленный договором срок;

2.1.8. предоставлять Заказчику (по его запросам) сведения об использовании полученной информации, консультации, программные материалы;

2.1.9. ежегодно предоставлять Заказчику аналитический отчет, акт выполненных работ за прошедший учебный год.

#### *2.2. Права Исполнителя:*

2.2.1. обращаться к Заказчику по вопросам, связанным с оказанием услуг

#### *2.3. Обязанности Заказчика:*

2.3.1. принимать услуги, оказываемые Исполнителем;

2.3.4. для качественного оказания услуг обеспечивать Исполнителя необходимыми документами и информацией, касающихся круга его обязанностей;

#### *2.4. Права Заказчика:*

2.4.1. требовать оказания Исполнителем услуг, предусмотренных настоящим Договором, по распорядку, установленному настоящим Договором;

2.4.2. требовать от Исполнителя бережного отношения к техническим средствам обучения и соблюдать правила их использования;

2.4.3. требовать от Исполнителя соблюдения Правил внутреннего распорядка образовательных учреждений;

2.4.4. обращаться к Исполнителю по вопросам, связанным с оказанием иных услуг на основании отдельного договора;

2.4.5. требовать от Исполнителя предоставления информации по вопросам, касающимся организации и обеспечения надлежащего исполнения услуг, предусмотренных договором, социально-психологической деятельности Исполнителя и перспектив ее развития.

### **3. Условия выполнения работ по оказанию услуг**

3.1. Исполнитель проводит предусмотренные настоящим договором работы своими силами.

Исполнитель обязуется предварительно согласовать с Заказчиком привлечение к участию в оказании услуг сторонних организаций или специалистов, если это будет необходимо для выполнения обязательств по настоящему договору.

3.2. При оказании услуг, использование помещений, технических средств обучения и иного имущества, принадлежащего Заказчику на праве оперативного управления, осуществляется на безвозмездной основе в соответствии с муниципальными правовыми актами.

### **4. Ответственность сторон по договору**

4.1. Сторона, не исполнившая или ненадлежащим образом исполнившая свои обязательства по договору при выполнении его условий, несет ответственность, если не докажет, что надлежащее исполнение обязательств оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы (форс-мажор), т.е. чрезвычайных и непредотвратимых обстоятельств при конкретных условиях конкретного периода времени. К обстоятельствам непреодолимой силы стороны настоящего договора отнесли такие: явления стихийного

характера (землетрясение, наводнение, удар молнии, извержение вулкана, сель, оползень, цунами и т.п.), температуру, силу ветра и уровень осадков в месте исполнения обязательств по договору, исключая для человека нормальную жизнедеятельность; мораторий органов власти и управления; забастовки, организованные в установленном законом порядке, и другие обстоятельства, которые могут быть определены сторонами договора как непреодолимая сила для надлежащего исполнения обязательств.

### **5. Порядок разрешения споров**

5.1. Споры, которые могут возникнуть при исполнении условий настоящего договора, стороны будут стремиться разрешать в порядке досудебного разбирательства: путем переговоров, обмена письмами, уточнением условий договора, составлением необходимых протоколов, дополнений и изменений, обмена телеграммами, факсами и др. При этом каждая из сторон вправе претендовать на наличие у нее в письменном виде результатов разрешения возникших вопросов.

5.2. При не достижении взаимоприемлемого решения стороны вправе передать спорный вопрос на разрешение в судебном порядке в соответствии с действующими в Российской Федерации положениями о порядке разрешения споров между сторонами (юридическими лицами) - участниками коммерческих, финансовых и иных отношений делового оборота.

### **6. Защита интересов сторон**

6.1. По всем вопросам, не нашедшим своего решения в тексте и условиях настоящего договора, но прямо или косвенно вытекающим из отношений сторон по нему, затрагивающих имущественные интересы и деловую репутацию сторон договора, имея в виду необходимость защиты их охраняемых законом прав и интересов, стороны настоящего договора будут руководствоваться нормами и положениями действующего законодательства Российской Федерации.

### **7. Изменение и/или дополнение договора**

7.1. Настоящий договор может быть изменен и/или дополнен сторонами в период его действия на основе их взаимного согласия и наличия объективных причин, вызвавших такие действия сторон.

7.2. Любые соглашения сторон по изменению и/или дополнению условий настоящего договора имеют силу в том случае, если они оформлены в письменном виде, подписаны сторонами договора и скреплены печатями сторон.

### **8. Расторжение договора**

8.1. Настоящий договор может быть расторгнут по соглашению сторон.

8.2. Договор может быть расторгнут судом по требованию одной из сторон только при существенном нарушении условий договора одной из сторон или в иных случаях, предусмотренных настоящим договором или действующим законодательством.

8.3. Договор может быть расторгнут сторонами или по решению суда, если в период его действия произошло существенное изменение обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора, когда эти обстоятельства изменились настолько, что, если бы такие изменения можно было предвидеть заранее, договор между сторонами вообще не был бы заключен или был бы заключен на условиях, значительно отличающихся от согласованных по настоящему договору.

8.4. Последствия расторжения настоящего договора определяются соглашением сторон его или судом по требованию любой из сторон договора.

### **9. Действие договора во времени**

9.1. Настоящий договор вступает в силу с момента его подписания сторонами и действует до \_\_\_\_\_.

9.2. При наличии достаточных к тому оснований по обоюдному решению сторон настоящий договор может быть пролонгирован (продлен сроком действия) на период, определяемый соглашением сторон.

9.3. Решение сторон о продлении срока действия настоящего договора может быть оформлено Дополнительным соглашением, а при отсутствии необходимости внесения изменений и уточнений в текст договора - путем соответствующих отметок о пролонгации договора на экземплярах сторон с подписью и печатью каждой из сторон.

9.4. Настоящий договор составлен в 2-х экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой из сторон.

#### **10. Юридические адреса сторон**

10.1. В случае изменения юридического адреса стороны договора обязаны в 3-х дневный срок уведомить об этом друг друга.

10.2. Реквизиты сторон:

**Заказчик:**

**Исполнитель:**

**Юр. адрес:**

**Юридический адрес**

**ИНН / КПП:**

**ИНН/ КПП**

**Банковские реквизиты:**

**Банковские реквизиты:**

**Директор**

**Директор**

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

М.п.

«СОГЛАСОВАНО»

Директор \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

**Дополнение**  
**к договору № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. о безвозмездном оказании**  
**услуг**

г. Самара

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_

г.

В соответствии с договором № \_\_\_\_\_ о безвозмездном оказании услуг, на основании анализа результатов психолого-педагогического и социально-педагогического сопровождения образовательного процесса в 20\_\_\_\_/\_\_\_\_ учебном году и вскрытых при этом проблем, мы нижеподписавшиеся: директор

с одной стороны и специалист (*указать наименование Центра*)

с другой стороны, определили основные направления деятельности специалиста на период 20\_\_\_\_/\_\_\_\_ учебного года по психолого-педагогическому сопровождению (социально-педагогическому) сопровождению образовательного процесса:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_
6. \_\_\_\_\_
7. \_\_\_\_\_
8. \_\_\_\_\_

По результатам профессиональной деятельности по названным направлениям специалист представляет администрации в согласованные сроки следующую отчетно-аналитическую документацию:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

Кроме того, разрабатывает программы развивающей (коррекционной) или иной работы с детьми:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

В случае нарушения данных договоренностей администрация имеет право потребовать от руководителя Регионального социопсихологического центра замены специалиста

Директор

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

МП

Педагог психолог, социальный педагог  
(нужное подчеркнуть)

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

**Оценка качества  
реализации психологических услуг  
в образовании**

Методические рекомендации

Подписано в печать 07.12.2015 г.  
Заказ № 156. Формат 60х90/16. Усл.п.л. 2.  
Печать оперативная. Гарнитура Arial Narrow.  
Отпечатано редакционно-издательским отделом  
Регионального социопсихологического центра.  
443034 г. Самара, ул. Металлистов, 61 а.  
Тел.: 8 (846) 993-16-38