

Министерство образования и науки Самарской области
Государственное бюджетное учреждение
дополнительного профессионального образования Самарской области
«Региональный социопсихологический центр»

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ГБУ ДПО СО «РСПЦ»

Директор _____ Ключева Т.Н.

« _____ » _____ 2023 г.



Аналитическая справка

«Мониторинг удовлетворенности психолого-педагогическими услугами»

(по состоянию на 2023 год)

заказ: 7.1.2 вид отчета: окончательный

г.о. Самара

2023 г.

**Результаты мониторинга качества услуг психолого-педагогической,
методической и консультативной помощи на территории Самарской области
в целом, а также в разрезе территориальных управлений
по итогам 2023 года**

Цель мониторинга - изучение удовлетворенности граждан качеством услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи, предоставляемых в образовательных организациях Самарской области.

За период с 27.02.2022 по 15.12.2023 года в ходе мониторинга на территории Самарской области всего было опрошено 27726 человек. Опрос проводился онлайн. Распределение опрошенных по муниципалитетам изложено в таблице 1.

Таблица 1.

Распределение ответов на вопрос: «Укажите, где Вы проживаете».

Департамент образования, территориальное управление	Кол-во опрошенных
Департамент образования г.о. Самара	1405
Департамент образования г.о. Тольятти	396
Самарское ТУ	552
Тольяттинское ТУ	1090
Кинельское ТУ	2161
Западное ТУ	7966
Северное ТУ	612
Северо-Восточное ТУ	1083
Северо-Западное ТУ	149
Юго-Западное ТУ	1741
Отраденское ТУ	783
Юго-Восточное ТУ	2252
Южное ТУ	4082
Поволжское ТУ	1 445
Центральное ТУ	2009
Всего по Самарской области	27726

Как показал анализ полученных результатов, при ответах на основной вопрос мониторинга респонденты выбирали преимущественно положительные варианты ответа (см. Таблицу 2.).

Таблица 2.

Распределение ответов на вопрос:

«В целом, Вы удовлетворены или не удовлетворены качеством предоставленных психолого-педагогических услуг?»

Департамент образования, территориальное управление	Варианты ответа									
	Полностью удовлетворен(а)		Скорее удовлетворен(а)		Скорее не удовлетворен(а)		Полностью не удовлетворен(а)		Затрудняюсь ответить	
	Количество ответов	%	Количество ответов	%	Количество ответов	%	Количество ответов	%	Количество ответов	%
Департамент образования г.о. Самара	805	57,3%	317	22,6%	101	7,2%	34	2,4%	148	10,5%
Департамент образования г.о. Тольятти	237	59,8%	99	25,0%	30	7,6%	9	2,3%	21	5,3%
Самарское ТУ	370	67,0%	111	20,1%	15	2,7%	9	1,6%	47	8,5%
Тольяттинское ТУ	911	83,6%	160	14,7%	5	0,5%	6	0,6%	8	0,7%
Кинельское ТУ	1347	62,3%	588	27,2%	62	2,9%	15	0,7%	149	6,9%
Западное ТУ	5632	70,7%	1883	23,6%	144	1,8%	47	0,6%	260	3,3%
Северное ТУ	460	75,2%	126	20,6%	4	0,7%	4	0,7%	18	2,9%
Северо Восточное ТУ	840	77,6%	196	18,1%	16	1,5%	9	0,8%	22	2,0%
Северо-Западное ТУ	132	88,6%	14	9,4%	3	2,0%	0	0,0%	0	0,0%
Юго-Западное ТУ	1721	98,9%	13	0,7%	1	0,1%	5	0,3%	1	0,1%
Отраденское ТУ	585	74,7%	143	18,3%	15	1,9%	5	0,6%	35	4,5%

Юго-Восточное ТУ	1770	78,6%	360	16,0%	24	1,1%	13	0,6%	85	3,8%
Южное ТУ	3917	96,0%	116	2,8%	5	0,1%	15	0,4%	29	0,7%
Поволжское ТУ	963	66,6%	348	24,1%	48	3,3%	23	1,6%	63	4,4%
Центральное ТУ	1333	66,4%	494	24,6%	46	2,3%	20	1,0%	116	5,8%
В целом по области	21023	76%	4968	18%	519	1,9%	214	0,8%	1002	3,6%

Основной показатель мониторинга - доля граждан, положительно оценивших качество услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи, от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля граждан (Dm) рассчитывается в процентах по формуле

$$Dm = X_m / X_n * 100\%, \text{ где}$$

X_m - количество респондентов, выбравших положительные варианты ответа.

X_n - общее количество респондентов.

В качестве положительных вариантов ответа выступают варианты ответа «Полностью удовлетворен(а)» и «Скорее удовлетворен(а)».

Таким образом, доля граждан, положительно оценивших качество услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи, от общего числа опрошенных получателей услуг по итогам 1 полугодия 2023 года представлены в таблице 3. Детализированные результаты мониторинга удовлетворенности граждан предоставленными психолого-педагогическими услугами по муниципальным образованиям Самарской области представлены в таблице 4.

Средний показатель удовлетворенности граждан, положительно оценивших качество услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи по Самарской области в 2023 году составил 93,7%

Таблица 3.

**Доля граждан, положительно оценивших
качество оказанных психолого-педагогических услуг**

Департамент образования, территориальное управление	Доля граждан, положительно оценивших качество психологопедагогических услуг, в %
Департамент образования г.о. Самара	80,0%
Департамент образования г.о. Тольятти	84,9%
Самарское ТУ	87,1%
Тольяттинское ТУ	98,3%
Кинельское ТУ	89,5%
Западное ТУ	94,3%
Северное ТУ	95,8%
Северо-Восточное ТУ	95,7%
Северо-Западное ТУ	98,0%
Юго-Западное ТУ	99,6%
Отраденское ТУ	93,0%
Юго-Восточное ТУ	94,6%
Южное ТУ	98,8%
Поволжское ТУ	90,7%
Центральное ТУ	90,9%
Всего по Самарской области	93,7%

Таблица 4.

Детализированные результаты мониторинга удовлетворенности граждан предоставленными психолого-педагогическими услугами в разрезе муниципальных образований Самарской области

Территориальное управление, Департамент образования	Муниципалитет	Варианты ответа									
		Полностью удовлетворен(а)		Скорее удовлетворен(а)		Скорее не удовлетворен(а)		Полностью не удовлетворен(а)		Затрудняюсь ответить	
		Количество ответов	%	Количество ответов	%	Количество ответов	%	Количество ответов	%	Количество ответов	%
Департамент образования г.о. Самара	г.о. Самара	805	57,3%	317	22,6%	101	7,2%	34	2,4%	148	10,5%
Департамент образования г.о. Тольятти	г.о. Тольятти	237	59,8%	99	25,0%	30	7,6%	9	2,3%	21	5,3%
Самарское ТУ	г.о. Самара	370	67,0%	111	20,1%	15	2,7%	9	1,6%	47	8,5%
Тольяттинское ТУ	г.о. Тольятти	911	83,6%	160	14,7%	5	0,5%	6	0,6%	8	0,7%
Кинельское ТУ	г.о. Кинель	926	62,4%	412	27,8%	44	3,0%	9	0,6%	92	6,2%
	м.р. Кинельский	421	62,1%	176	26,0%	18	2,7%	6	0,9%	57	8,4%
Западное ТУ	г.о. Сызрань	3152	73,3%	920	21,4%	65	1,5%	27	0,6%	138	3,2%
	г.о. Октябрьск	1125	71,3%	355	22,5%	35	2,2%	13	0,8%	49	3,1%
	м.р. Сызранский	780	70,3%	254	22,9%	26	2,3%	5	0,5%	44	4,0%
	м.р. Шигонский	575	58,8%	354	36,2%	18	1,8%	2	0,2%	29	3,0%
Северное ТУ	м.р. Сергиевский	319	70,3%	109	24,0%	4	0,9%	4	0,9%	18	4,0%
	м.р. Челно-Вершинский	102	90,3%	11	9,7%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%

	м.р. Шенталинский	39	86,7%	6	13,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Северо Восточное ТУ	г.о. Похвистнево	154	67,5%	66	28,9%	3	1,3%	3	1,3%	2	0,9%
	м.р. Похвистневский	125	65,8%	54	28,4%	6	3,2%	0	0,0%	5	2,6%
	м.р. Исаклинский	181	77,7%	43	18,5%	3	1,3%	2	0,9%	4	1,7%
	м.р. Камышлинский	320	92,0%	19	5,5%	1	0,3%	3	0,9%	5	1,4%
	м.р. Клявлинский	60	71,4%	14	16,7%	3	3,6%	1	1,2%	6	7,1%
Северо Западное ТУ	м.р. Елховский	14	70,0%	5	25,0%	1	5,0%	0	0,0%	0	0,0%
	м.р. Кошкинский	56	96,6%	2	3,4%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	м.р. Красноярский	62	87,3%	7	9,9%	2	2,8%	0	0,0%	0	0,0%
Юго-Западное ТУ	м.р. Безенчукский	349	99,7%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,3%	0	0,0%
	м.р. Пестравский	270	97,8%	4	1,4%	0	0,0%	2	0,7%	0	0,0%
	м.р. Хворостянский	287	98,3%	4	1,4%	1	0,3%	0	0,0%	0	0,0%
	г.о. Чапаевск	296	99,0%	1	0,3%	0	0,0%	1	0,3%	1	0,3%
	м.р. Приволжский	275	98,6%	4	1,4%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	м.р. Красноармейский	244	99,6%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,4%	0	0,0%
Отраденское ТУ	м.р. Кинель-Черкасский	468	78,0%	93	15,5%	7	1,2%	4	0,7%	28	4,7%
	м.р. Богатовский	27	62,8%	15	34,9%	0	0,0%	0	0,0%	1	2,3%
	г.о. Отрадный	90	64,3%	35	25,0%	8	5,7%	1	0,7%	6	4,3%
Юго-Восточное ТУ	м.р. Борский	516	74,4%	154	22,2%	4	0,6%	5	0,7%	15	2,2%
	м.р. Нефтегорский (включая г. Нефтегорск)	776	75,2%	169	16,4%	17	1,6%	7	0,7%	63	6,1%
	м.р. Алексеевский	478	90,9%	37	7,0%	3	0,6%	1	0,2%	7	1,3%
Южное ТУ	м.р. Большечерниговский	3854	97,2%	78	2,0%	3	0,1%	12	0,3%	18	0,5%
	м.р. Большеглушицкий	63	53,8%	38	32,5%	2	1,7%	3	2,6%	11	9,4%
Поволжское ТУ	г.о. Новокуйбышевск	409	64,7%	169	26,7%	20	3,2%	11	1,7%	23	3,6%
	м.р. Волжский	554	68,1%	179	22,0%	28	3,4%	12	1,5%	40	4,9%
Центральное ТУ	г.о. Жигулевск	573	58,9%	268	27,5%	31	3,2%	15	1,5%	86	8,8%
	м.р. Ставропольский	760	73,4%	226	21,8%	15	1,4%	5	0,5%	30	2,9%

Информация предоставлена Грачёвым Ю.А., начальником лаборатории
практической психологии 13.02.2024 г.