

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

(Госзадание за 2024 год, п. 7.1.2.)

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

За период с 16.02.2024 по 20.12.2024 года в ходе мониторинга на территории Самарской области всего было получено 20773 ответа респондентов.

Опрос проводился онлайн. Распределение опрошенных по муниципалитетам изложено в таблице 1.

Таблица 1.

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

| Департамент образования,<br>территориальное управление | Кол-во<br>опрошенных | в %%       |
|--|----------------------|------------|
| Департамент образования г.о. Самара                    | 787                  | 3,8        |
| Департамент образования г.о. Тольятти                  | 487                  | 2,3        |
| Самарское ТУ   | 1020                 | 4,9        |
| Тольяттинское ТУ                                       | 644                  | 3,1        |
| Кинельское ТУ  | 3344                 | 16,1       |
| Западное ТУ  | 4503                 | 21,7       |
| Северное ТУ  | 505                  | 2,4        |
| Северо-Восточное ТУ                                    | 2024                 | 9,7        |
| Северо-Западное ТУ                                     | 348                  | 1,7        |
| Юго-Западное ТУ  | 923                  | 4,4        |
| Отраденское ТУ   | 1585                 | 7,6        |
| Юго-Восточное ТУ                                       | 985                  | 4,7        |
| Южное ТУ   | 1236                 | 6,0        |
| Поволжское ТУ  | 1443                 | 7,0        |
| Центральное ТУ   | 939                  | 4,5        |
| <b>Всего по Самарской области</b>                      | <b>20773</b>         | <b>100</b> |

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

**Распределение ответов на вопрос:  
«В целом, Вы удовлетворены или не удовлетворены  
качеством предоставленных психолого-педагогических услуг?»**

| Департамент<br>образования,<br>территориальное<br>управление | Варианты ответа              |            |                           |            |                              |             |                                 |             |                         |             |
|--|------------------------------|------------|---------------------------|------------|------------------------------|-------------|---------------------------------|-------------|-------------------------|-------------|
|  | Полностью<br>удовлетворен(а) |            | Скорее<br>удовлетворен(а) |            | Скорее не<br>удовлетворен(а) |             | Полностью не<br>удовлетворен(а) |             | Затрудняюсь<br>ответить |             |
|  | Количество<br>ответов        | %          | Количество<br>ответов     | %          | Количество<br>ответов        | %           | Количество<br>ответов           | %           | Количество<br>ответов   | %           |
| Самарское ТУ   | 688                          | 67,5%      | 234                       | 22,9%      | 24                           | 2,4%        | 10                              | 1,0%        | 64                      | 6,3%        |
| Департамент<br>образования г.о.<br>Самара                    | 334                          | 720        | 91,5%                     | 37         | 4,7%                         | 13          | 1,7%                            | 6           | 0,8%                    | 11          |
| Тольяттинское<br>ТУ  | 602                          | 93,5%      | 30                        | 4,7%       | 4                            | 0,6%        | 2                               | 0,3%        | 6                       | 0,9%        |
| Департамент<br>образования г.о.<br>Тольятти                  | 339                          | 69,6%      | 116                       | 23,8%      | 11                           | 2,3%        | 8                               | 1,6%        | 13                      | 2,7%        |
| Северное ТУ  | 350                          | 69,3%      | 133                       | 26,3%      | 5                            | 1,0%        | 5                               | 1,0%        | 12                      | 2,4%        |
| Южное ТУ   | 1188                         | 96,1%      | 34                        | 2,8%       | 0                            | 0,0%        | 1                               | 0,1%        | 13                      | 1,1%        |
| Северо-Западное<br>ТУ  | 282                          | 81,0%      | 49                        | 14,1%      | 2                            | 0,6%        | 7                               | 2,0%        | 8                       | 2,3%        |
| Юго-Западное ТУ  | 877                          | 95,0%      | 39                        | 4,2%       | 2                            | 0,2%        | 1                               | 0,1%        | 4                       | 0,4%        |
| Юго-Восточное<br>ТУ  | 850                          | 86,3%      | 103                       | 10,5%      | 4                            | 0,4%        | 5                               | 0,5%        | 23                      | 2,3%        |
| Отраденское ТУ   | 1145                         | 72,2%      | 294                       | 18,5%      | 40                           | 2,5%        | 22                              | 1,4%        | 84                      | 5,3%        |
| Западное ТУ  | 3557                         | 79,0%      | 810                       | 18,0%      | 49                           | 1,1%        | 11                              | 0,2%        | 76                      | 1,7%        |
| Северо-<br>Восточное ТУ                                      | 1562                         | 77,2%      | 361                       | 17,8%      | 33                           | 1,6%        | 8                               | 0,4%        | 60                      | 3,0%        |
| Поволжское ТУ  | 942                          | 65,3%      | 381                       | 26,4%      | 34                           | 2,4%        | 11                              | 0,8%        | 75                      | 5,2%        |
| Кинельское ТУ  | 2180                         | 65,2%      | 869                       | 26,0%      | 87                           | 2,6%        | 32                              | 1,0%        | 176                     | 5,3%        |
| Центральное ТУ   | 698                          | 74,3%      | 189                       | 20,1%      | 16                           | 1,7%        | 9                               | 1,0%        | 27                      | 2,9%        |
| <b>В целом<br/>по области</b>                                | <b>15980</b>                 | <b>77%</b> | <b>3679</b>               | <b>18%</b> | <b>324</b>                   | <b>1,6%</b> | <b>138</b>                      | <b>0,7%</b> | <b>652</b>              | <b>3,1%</b> |

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

Доля граждан ( $D_m$ ) рассчитывается в процентах по формуле

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

$X_m$  – 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 2024 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 2024 году составил 94,64%**

**Отчётные документы** – аналитические справки по итогам проведённых работ были подготовлены и предоставлены в Министерство образования Самарской области в июне и декабре 2024 года.

Информация предоставлена Грачёвым Ю.А., начальником лаборатории практической психологии 20.01.2025 г.

Таблица 3.

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

| <b>Департамент образования,<br/>территориальное управление</b> | <b>Доля граждан,<br/>положительно<br/>оценивших<br/>качество<br/>психолого-<br/>педагогических<br/>услуг</b> | <b>Доля граждан,<br/>положительно<br/>оценивших<br/>качество<br/>психолого-<br/>педагогических<br/>услуг, в %</b> |
|--|--|---|
| Самарское ТУ   | 922  | 90,39%  |
| Департамент образования г.о. Самара                            | 757  | 96,19%  |
| Тольяттинское ТУ   | 632  | 98,14%  |
| Департамент образования г.о. Тольятти                          | 455  | 93,43%  |
| Северное ТУ  | 483  | 95,64%  |
| Южное ТУ   | 1222   | 98,87%  |
| Северо-Западное ТУ   | 331  | 95,11%  |
| Юго-Западное ТУ  | 916  | 99,24%  |
| Юго-Восточное ТУ   | 953  | 96,75%  |
| Отраденское ТУ   | 1439   | 90,79%  |
| Западное ТУ  | 4367   | 96,98%  |
| Северо-Восточное ТУ  | 1923   | 95,01%  |
| Поволжское ТУ  | 1323   | 91,68%  |
| Кинельское ТУ  | 3049   | 91,18%  |
| Центральное ТУ   | 887  | 94,46%  |
| <b>Всего по Самарской области</b>                              | <b>19659</b>   | <b>94,64%</b>   |

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   | %     |
| Самарское ТУ, г.о. Самара                           |                        | 688                       | 67,5% | 234                    | 22,9% | 24                        | 2,4% | 10                           | 1,0% | 64                   | 6,3%  |
| Департамент образования г.о. Самара                 |                        | 720                       | 91,5% | 37                     | 4,7%  | 13                        | 1,7% | 6                            | 0,8% | 11                   | 1,4%  |
| Тольяттинское ТУ, г.о. Тольятти                     |                        | 602                       | 93,5% | 30                     | 4,7%  | 4                         | 0,6% | 2                            | 0,3% | 6                    | 0,9%  |
| Департамент образования г.о. Тольятти               |                        | 339                       | 69,6% | 116                    | 23,8% | 11                        | 2,3% | 8                            | 1,6% | 13                   | 2,7%  |
| Северное ТУ   | м.р. Сергиевский       | 160                       | 79,6% | 32                     | 15,9% | 4                         | 2,0% | 2                            | 1,0% | 3                    | 1,5%  |
|   | м.р. Челно-Вершинский  | 142                       | 56,3% | 98                     | 38,9% | 1                         | 0,4% | 3                            | 1,2% | 8                    | 3,2%  |
|   | м.р. Шенталинский      | 48                        | 92,3% | 3                      | 5,8%  | 0                         | 0,0% | 0                            | 0,0% | 1                    | 1,9%  |
| Южное ТУ  | м.р.Большечерниговский | 1128                      | 98,4% | 13                     | 1,1%  | 0                         | 0,0% | 1                            | 0,1% | 4                    | 0,3%  |
|   | м.р. Большеглушицкий   | 60                        | 66,7% | 21                     | 23,3% | 0                         | 0,0% | 0                            | 0,0% | 9                    | 10,0% |
| Северо-Западное ТУ                                  | м.р. Елховский         | 56                        | 83,6% | 9                      | 13,4% | 0                         | 0,0% | 2                            | 3,0% | 0                    | 0,0%  |
|   | м.р. Кошкинский        | 50                        | 78,1% | 8                      | 12,5% | 0                         | 0,0% | 0                            | 0,0% | 6                    | 9,4%  |
|   | м.р. Красноярский      | 176                       | 81,1% | 32                     | 14,7% | 2                         | 0,9% | 5                            | 2,3% | 2                    | 0,9%  |
| Юго-Западное ТУ                                     | м.р. Безенчукский      | 270                       | 96,8% | 8                      | 2,9%  | 0                         | 0,0% | 1                            | 0,4% | 0                    | 0,0%  |

| 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   | %    |
|   | м.р. Пестравский                          | 136                       | 90,1% | 12                     | 7,9%  | 1                         | 0,7% | 0                            | 0,0% | 2                    | 1,3% |
|   | м.р. Хворостянский                        | 178                       | 98,3% | 3                      | 1,7%  | 0                         | 0,0% | 0                            | 0,0% | 0                    | 0,0% |
|   | г.о. Чапаевск                             | 64                        | 88,9% | 7                      | 9,7%  | 0                         | 0,0% | 0                            | 0,0% | 1                    | 1,4% |
|   | м.р. Приволжский                          | 115                       | 92,0% | 8                      | 6,4%  | 1                         | 0,8% | 0                            | 0,0% | 1                    | 0,8% |
|   | м.р. Красноармейский                      | 114                       | 99,1% | 1                      | 0,9%  | 0                         | 0,0% | 0                            | 0,0% | 0                    | 0,0% |
| Юго-Восточное ТУ                                    | м.р. Борский                              | 219                       | 84,9% | 27                     | 10,5% | 3                         | 1,2% | 1                            | 0,4% | 8                    | 3,1% |
|   | м.р. Нефтегорский (включая г. Нефтегорск) | 448                       | 87,2% | 52                     | 10,1% | 0                         | 0,0% | 3                            | 0,6% | 11                   | 2,1% |
|   | м.р. Алексеевский                         | 183                       | 85,9% | 24                     | 11,3% | 1                         | 0,5% | 1                            | 0,5% | 4                    | 1,9% |
| Отраденское ТУ                                      | м.р. Кинель-Черкасский                    | 734                       | 84,9% | 90                     | 10,4% | 7                         | 0,8% | 11                           | 1,3% | 23                   | 2,7% |
|   | м.р. Богатовский                          | 83                        | 59,3% | 40                     | 28,6% | 5                         | 3,6% | 0                            | 0,0% | 12                   | 8,6% |
|   | г.о. Отрадный                             | 328                       | 56,6% | 164                    | 28,3% | 28                        | 4,8% | 11                           | 1,9% | 49                   | 8,4% |
| Западное ТУ   | г.о. Сызрань                              | 1954                      | 86,1% | 274                    | 12,1% | 13                        | 0,6% | 6                            | 0,3% | 23                   | 1,0% |
|   | г.о. Октябрьск                            | 458                       | 78,3% | 112                    | 19,1% | 6                         | 1,0% | 0                            | 0,0% | 9                    | 1,5% |
|   | м.р. Сызранский                           | 720                       | 70,7% | 258                    | 25,3% | 18                        | 1,8% | 3                            | 0,3% | 20                   | 2,0% |
|   | м.р. Шигонский                            | 425                       | 67,6% | 166                    | 26,4% | 12                        | 1,9% | 2                            | 0,3% | 24                   | 3,8% |
|   | г.о. Похвистнево                          | 292                       | 61,0% | 140                    | 29,2% | 16                        | 3,3% | 5                            | 1,0% | 26                   | 5,4% |

| 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   | %    |
| Северо-Восточное ТУ                                 | м.р. Похвистневский | 306                       | 75,2% | 76                     | 18,7% | 7                         | 1,7% | 2                            | 0,5% | 16                   | 3,9% |
|   | м.р. Исаклинский    | 284                       | 72,1% | 88                     | 22,3% | 5                         | 1,3% | 1                            | 0,3% | 16                   | 4,1% |
|   | м.р. Камышлинский   | 529                       | 94,1% | 30                     | 5,3%  | 2                         | 0,4% | 0                            | 0,0% | 1                    | 0,2% |
|   | м.р. Клявлинский    | 151                       | 83,0% | 27                     | 14,8% | 3                         | 1,6% | 0                            | 0,0% | 1                    | 0,5% |
| Поволжское ТУ                                       | г.о. Новокуйбышевск | 554                       | 63,5% | 246                    | 28,2% | 24                        | 2,7% | 7                            | 0,8% | 42                   | 4,8% |
|   | м.р. Волжский       | 388                       | 68,1% | 135                    | 23,7% | 10                        | 1,8% | 4                            | 0,7% | 33                   | 5,8% |
| Кинельское ТУ                                       | г.о. Кинель         | 1533                      | 66,2% | 589                    | 25,5% | 63                        | 2,7% | 22                           | 1,0% | 107                  | 4,6% |
|   | м.р. Кинельский     | 647                       | 62,8% | 280                    | 27,2% | 24                        | 2,3% | 10                           | 1,0% | 69                   | 6,7% |
| Центральное ТУ                                      | г.о. Жигулевск      | 186                       | 70,5% | 63                     | 23,9% | 4                         | 1,5% | 3                            | 1,1% | 8                    | 3,0% |
|   | м.р. Ставропольский | 512                       | 75,9% | 126                    | 18,7% | 12                        | 1,8% | 6                            | 0,9% | 19                   | 2,8% |