

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«СОЧИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «СГУ»)



«УТВЕРЖДАЮ»

Ректор
ФГБОУ ВО «Сочи́нский
государственный
университет»

д.т.н., профессор
М. Романова



М. Романова
2019 г.

КРАТКИЙ АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

по результатам мониторинга
состояния и развития конкурентной среды
на рынке услуг психолого-педагогического сопровождения
детей с ограниченными возможностями здоровья
Краснодарского края

Проректор по НИД
д.т.н., профессор

Д.И. Попов

Руководитель проекта,
канд. психол. наук,
доцент
заведующий кафедрой
психологии и дефектоло-
гии

И.И. Масарова

Сочи - 2019

Список исполнителей

Руководитель темы,

к.псх.н., доцент



Макарова И.Н.

(организация проведения исследования, формирование отчета, раздел 1, формирование баз данных)

Ответственные

исполнители:

к.п.н., доцент



Шашков А.В.

(организация проведения анкетирования в режиме on-line, формирование отчета, раздел 2, обработка статистических данных)

Исполнители:

д.псх.н., профессор



Дубовицкая Т.Д.

(введение, разделы 1, 2, выводы, заключение)

к.псх.н., доцент



Базалева Л.А.

(проведение обследования, подбор и инструктаж интервьюеров, разделы 1.1, 2.1)

к.псх.н., доцент



Кравченко Л.В.

(проведение обследования, подбор и инструктаж интервьюеров, разделы 1,2)

к.п.н., доцент



Воронин С.В.

(проведение анкетирования в режиме on-line)

старший преподаватель



Макаревская И.Г.

(проведения анкетирования в режиме on-line, обработка статистических данных, разделы 1, 2)

старший преподаватель



Османова Н.Э.

(формирование баз данных, раздел 2)

магистрант направления
44.04.02 группы 18-ЗМИО



Михайская В.О.

(проведения анкетирования в режиме on-line, формирование баз данных)

магистрант направления
44.04.02 группы 18-ЗМИО



Карандашева А.С.

(проведения анкетирования в режиме on-line, формирование баз данных)

РЕФЕРАТ

Отчет состоит из введения, двух глав, заключения. Отчет изложен на 43 страницах основного текста, содержит 54 таблицы.

Ключевые слова: конкурентная среда, Краснодарский край, рынок услуг психолого-педагогического сопровождения (ППС) детей с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ), предприниматели, потребители, удовлетворенность качеством, востребованность услуг, административные барьеры, органы исполнительной власти края, органы местного самоуправления.

Основная цель заключалась в проведении исследования динамики состояния и развития конкурентной среды на рынке услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья Краснодарского края в 2019 году.

Объектом исследования является конкурентная среда на рынке услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья Краснодарского края.

Предмет исследования:

а) динамика состояния рынка услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья Краснодарского края и деятельности по содействию развитию конкуренции на основе анализа официальной информации, размещаемой органами исполнительной власти края и органами местного самоуправления;

б) динамика состояния конкурентной среды, наличие (отсутствие) административных барьеров для производителей на рынке услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья Краснодарского края;

в) востребованность и доступность услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья для потребителей на территории муниципальных образований Краснодарского края;

г) удовлетворенность потребителей качеством услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья на территории муниципальных образований Краснодарского края.

Методы исследования. Используются общенаучные методы познания, анкетирование, математико-статистический анализ данных.

Полученные результаты. Получены количественные и качественные оценки динамики состояния и развития конкурентной среды на рынке услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья Краснодарского края 2019 г., выявлены

административные и другие барьеры для производителей на данном рынке.

Степень готовности полученных результатов к практическому использованию.

Подготовлен краткий аналитический отчет, содержащий:

1. Описание результатов анкетирования производителей услуг в соответствии с:

- их принадлежностью к категориям (муниципальные, частные);
- территориальной принадлежностью.

2. Описание результатов анкетирования потребителей услуг в соответствии с:

- их социальным статусом;
- территориальной принадлежностью.

3. Выводы о динамике восприятия производителями и потребителями услуг состояния конкурентной среды на рынке услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья Краснодарского края по всем направлениям анкетирования в 2019 г.

Область применения. Полученные результаты могут быть использованы министерством экономического развития Краснодарского края в качестве аналитических материалов для подготовки ежегодного регионального доклада «Состояние и развитие конкурентной среды на рынках товаров и услуг Краснодарского края».

Содержание

Введение.....	6
1. Результаты опроса производителей услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья о состоянии конкурентной среды на территории Краснодарского края.....	8
1.1. Характеристика базы респондентов.....	8
1.2. Оценка состояния конкурентной среды на рынке услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья Краснодарского края...12	
1.3. Оценка наличия административных барьеров, деятельности органов исполнительной власти края и органов местного самоуправления по развитию конкуренции и повышению удовлетворенности качеством предоставляемой официальной информации .22	
2. Результаты опроса потребителей о востребованности услуг и об удовлетворенности их качеством на рынке услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья на территории муниципальных образований Краснодарского края.....	28
2.1. Характеристика базы респондентов.....	28
2.2. Оценка востребованности и доступности услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья на территории муниципальных образований.....	30
2.3. Оценка удовлетворенности потребителей качеством услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья на территории муниципальных образований.....	36
Заключение	42

Введение

Сфера оказания услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья (далее – дети с ОВЗ) и их родителям (законным представителям) представлена в Краснодарском крае государственными и негосударственными организациями.

На рынке услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья появилась на сегодняшний день конкуренция, в результате чего каждый участник рынка вынужден оценивать свое положение на рынке, а также осуществлять маркетинговые исследования: изучать конъюнктуру рыночной среды, анализировать деятельность прямых и косвенных конкурентов, быть готовыми к изменениям запросов потребителей.

В рамках исполнения пункта 42 раздела IV Стандарта развития конкуренции в субъектах РФ (далее - Стандарт конкуренции), утвержденного распоряжением Правительства РФ от 05.09.2015 №1738-р, министерством экономики Краснодарского края (далее - министерство) проведен ежегодный мониторинг состояния и развития конкурентной среды на рынке услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья Краснодарского края.

Одним из важных требований Стандарта развития конкуренции является утверждение перечня приоритетных и социально значимых рынков для содействия развитию конкуренции. Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья является одним из социально значимых рынков Краснодарского края.

Перечень рынков был сформирован по итогам проведенного мониторинга, рассмотрен и одобрен на заседании Совета по содействию развитию конкуренции 25 февраля 2016 года. Рынки утверждены распоряжением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 15 марта 2016 года №79-р «Об утверждении перечня социально значимых и приоритетных рынков для содействия развитию конкуренции в Краснодарском крае» (<http://economy.krasnodar.ru/standart-razvit-konkurencii/vnedrenie/>).

Мониторинг состояния конкурентной среды в сфере психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ проводился в 2017-2019 гг. на основе анализа результатов анкетирования производителей и потребителей данной категории услуг, в ходе которого исследовано: восприятие ими состояния конкурентной среды на рынке услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья Краснодарского края; наличие административных барьеров; деятельность органов исполнительной

власти края и органов местного самоуправления по развитию конкуренции и повышению удовлетворенности качеством официальной информации.

В ходе анализа результатов анкетирования потребителей исследована динамика удовлетворенности качеством услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья Краснодарского края и их востребованность на территории муниципальных образований края в 2019 г.

Аналитический отчет состоит из введения, двух глав, заключения. Первый раздел содержит анализ официального состояния рынка услуг в системе психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья в Краснодарском крае, второй раздел содержит результаты аналитической оценки опроса производителей услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья о состоянии конкурентной среды на территории Краснодарского края, третий - результаты аналитической оценки опроса потребителей о востребованности услуг и об удовлетворенности их качеством на рынке услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья на территории муниципальных образований Краснодарского края в 2019 г.

1. Результаты опроса производителей услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья о состоянии конкурентной среды на территории Краснодарского края

1.1. Характеристика базы респондентов

С целью оценки конкурентной среды на рынке услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья Краснодарского края по заказу министерства экономического развития края научным коллективом ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет» под руководством кандидата психологических наук, заведующего кафедрой психологии и дефектологии И.Н.Макаровой был проведен опрос производителей данной категории услуг в 2019 году.

Респондентам было предложено заполнить анкету с вопросами о факторах и условиях конкуренции, наличии (отсутствии) административных барьеров, деятельности органов исполнительной власти края и органов местного самоуправления по содействию развитию конкуренции и качеству (уровне доступности, понятности, удобстве получения) официальной информации о состоянии конкурентной среды, размещаемой ими. Всего в исследовании приняли участие 121 респондент из разных районов и городов Краснодарского края.

В качестве респондентов, принявших участие в мониторинговом исследовании, выступили представители муниципальных образовательных учреждений, автономных образовательных учреждений, некоммерческих организаций, а также бизнес-сообщества Краснодарского края, включающее в себя предпринимателей-собственников вне зависимости от организационно-правовой формы.

Количество респондентов, охваченных мониторингом состояния конкурентной среды, представлено в таблице 1. Наибольшее число респондентов заполнили анкеты в муниципальных образованиях:

- город-курорт Сочи – 37,2%.
- город Новороссийск – 12,4%;
- город Краснодар – 19,8%

Наименьшее количество анкет от респондентов получено из следующих муниципальных образований:

- город Армавир – 1,7%;
- город Горячий Ключ -1,7%
- Крымский район – 1,7%

- Староминский район – 1,7%;
- Тимашевский район -1,7%.
- Усть-Лабинский район – 1,7%.

Остальные представители муниципалитетов, не представленные в таблице 1, в опросе участие не принимали.

Таблица 1- Количество респондентов, охваченных мониторингом состояния конкурентной среды (город/район), в %

Город/район	%
Краснодар	19,9
Армавир	3,4
Горячий Ключ	1,7
Новороссийск	1,7
город-курорт Сочи	12,5
Апшеронский район	37,3
Выселковский район	2,5
Ейский район	2,5
Крымский район	4,2
Ленинградский район	1,7
Павловский район	2,5
Северский район	2,5
Староминский район	1,7
Темрюкский район	2,5
Тимашевский район	1,7
Усть-Лабинский район	1,7
Итого	100

Большинство респондентов представляют федеральные или муниципальные организации. Именно эти организации в большей мере представляют услуги психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья.

Таблица 2 - Организационно-правовая форма организации, в %

Организационно-правовая форма организации	%
Частное образовательное учреждение	3,4
Федеральное/муниципальное образовательное учреждение	62,4
Индивидуальный предприниматель	15,7
Автономное образовательное учреждение	11,5
Некоммерческая организация	7

Наименее представлены в исследовании частные образовательные учреждения –3,4% и некоммерческие организации – 7%. Распределение организаций по организационно-правовой форме представлено в таблице 2.

Большинство опрошенных респондентов в 2019 году представляют организации государственной формы собственности – 63,4% и 36,6 % представляют частную форму собственности что отражает позитивную динамику в увеличении негосударственных организаций на данном рынке (таблица 3).

Таблица 3 – Форма собственности организации, в %

№ п/п	Форма собственности	2018	2019
1	Государственная	83,8	63,4
2	Частная	16,2	36,6

Большинство респондентов, принявших участие в опросе, представляют организации дошкольного образования – 43,4% и предоставления социальных услуг – 15,3 %.

В опросе также приняли участие представители дополнительного образования – 14,6%, среднего профессионального образования – 5,9%, специального (коррекционного) образования – 3,2%. Самую малочисленную группу составили представители по организации детского отдыха и оздоровления – 2% и по организации развлечений и культуры лиц с ограниченными возможностями здоровья – 3% и (таблица 4).

Таблица 4 – Сфера экономической деятельности организаций, оказывающих услуги психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ, в %

№ п/п	Сфера деятельности	2018	2019
1	Дошкольное образование	41,9	43,4
2	Дополнительное образование	9,4	14,6
3	Средне профессиональное образование	5,9	3,2
4	Предоставление социальных услуг	12,8	15,3
5	Деятельность по организации развлечений и культуры	2,6	3
6	Деятельность по организации детского отдыха и оздоровления	3,4	2
7	Общее среднее образование	19,7	11,4
8	Специальное (коррекционное) образование	4,3	7,1

Около половины опрошенных респондентов являются рядовыми сотрудниками организаций – 53%, из них большая часть представлена педагогами-психологами 24,3%. Руководители высшего звена составляют – 22,7%, руководители среднего звена – 10,9% и собственники организаций – 13,4% (таблица 5).

Таблица 5 – Должность, занимаемая в организации, оказывающей услуги психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ, в %

№ п/п	Должность	2018	2019
1	Собственник	8,5	13,4

2	Директор (зам. директора)	24,8	22,7
3	Руководитель отдела	15,4	10,9
4	Педагог-психолог	12,8	24,3
5	Учитель-логопед	6,1	8,9
6	Учитель-дефектолог	4,3	6,4
7	Социальный педагог	3,4	3,4
8	Олигофренопедагог	0,8	0
9	Невролог	0,8	0
10	Детский психиатр	1,7	0
11	Инструктор ЛФК	3,4	1
12	Воспитатель	18	9

Продолжительность деятельности организаций, предоставляющих услуги психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья Краснодарского края, отражена в таблице 6. В числе опрошенных – 50,2% респондентов отметили, что их организации более 15 лет; 8,7% осуществляют свою деятельность от 10 лет до 15 лет; 13,7% - от 3 лет до 5 лет; 9,7% - от 5 до 10 лет; 16,5% - от 1 года до 3 лет и 1,2% - менее 1 года. Следует отметить явное доминирование количества организаций, оказывающих услуги более 15 лет (таблица 6).

Таблица 6 – Продолжительность деятельности организаций, оказывающих услуги психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ, в %

№ п/п	Продолжительность деятельности	2018	2019
1	Менее 1 года	3,4	1,2
2	От 1 года до 3 лет	7,7	16,5
3	От 3 лет до 5 лет	12,0	13,7
4	От 5 лет до 10 лет	10,3	9,7
5	От 10 лет до 15 лет	14,5	8,7
6	Более 15 лет	52,1	50,2

Большинство субъектов, оказывающих услуги психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья, представлены организациями с численностью сотрудников от 16 до 50 человек – 38,9% и от 50 до 100 человек – 32,7%. Среди опрошенных 27,4% респондентов указали, что в их организации работает до 15 человек (таблица 7).

Таблица 7 – Численность сотрудников организаций, оказывающих услуги психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ, в %

№ п/п	Численность сотрудников	2018	2019
1	До 15 человек	17,9	27,4

2	От 16 до 50 человек	34,2	38,9
3	От 50 до 100 человек	43,6	32,7
4	От 101 до 250 человек	3,4	1
5	Свыше 250 человек	0,8	0

В основном респонденты являются представителями организаций, величина годового оборота бизнеса которых составляет: до 1 млн. руб. – 51,3%; от 1 до 5 млн. руб. – 42,7%; от 6 до 60 млн. руб. – 4,0%; от 61 до 120 млн. руб. – 2%; свыше 120 млн. руб. – 0% (таблица 8).

Таблица 8 – Величина годового оборота бизнеса/бюджет организации, в %

№ п/п	Примерная величина годового бизнеса	2018	2019
1	До 1 млн. руб.	45,3	51,3
2	От 1 до 5 млн. руб.	40,2	42,7
3	От 6 до 60 млн. руб.	12,0	4
4	От 61 до 120 млн. руб.	1,7	2
5	Свыше 120 млн. руб.	0,8	0

Основными потребителями услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья являются жители муниципальных образований – 73,2%; жители других муниципальных образований Краснодарского края составляют 21,4%. На жителей других субъектов РФ, СНГ и дальнего зарубежья приходится 5,4% (таблица 9).

Таблица 9– Основные потребители услуг, в %

№ п/п	Потребители услуг	2018	2019
1	Жители данного муниципального образования	63,3	73,2
2	Жители других муниципальных образований Краснодарского края	29,9	21,4
3	Жители других субъектов РФ	4,3	5,4
4	Жители СНГ	1,7	0
5	Жители дальнего зарубежья	0,8	0

Выводы. Представительство услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ характеризуется широтой охвата конкурентной среды. Преимущественное число респондентов представляют государственную форму собственности. Значительное число организаций (99%) имеют численность сотрудников до 100 человек.

1.2. Оценка состояния конкурентной среды на рынке услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья Краснодарского края

По результатам мониторинга, направленного на оценку состояния конкурентной среды на рынке услуг в Краснодарском крае, было выявлено, что больше половины организаций (68,1%), оказывающих услуги по психолого-педагогическому сопровождению детей с ОВЗ, ориентированы на работу с детьми с нарушениями речи. Существенное количество организаций (44,5%) оказывает поддержку и предлагает помощь специалистов детям с задержкой психического развития. Наименьшее количество организаций работает с детьми с комплексными нарушениями психофизического развития (11,4%), детьми с нарушениями слуха (15,4%) (таблица 10).

Сравнивая результаты опроса 2018 и 2019 года, можно увидеть, что в 2019 году больший процент опрошенных отметили, что их организация чаще всего работает с детьми с нарушением речи и детьми с задержкой психического развития

Таблица 10 – Категории детей с ОВЗ, с которыми чаще всего работают организации

№ п/п	Категории детей с ограниченными возможностями здоровья, с которыми чаще всего работает организация	2017	2018	2019
1	Дети с нарушением слуха	17,1	14,5	15,4
2	Дети с нарушением зрения	22,5	24,8	23,2
3	Дети с нарушением речи	53,5	67,5	68,1
4	Дети с нарушением опорно-двигательного аппарата	22,1	17,9	20,6
5	Дети с умственной отсталостью	22,9	16,2	27,9
6	Дети с задержкой психического развития	40,3	38,5	44,5
7	Дети с нарушением поведения и общения (РАС и т.д.)	27,9	25,6	26,4
8	Дети с комплексными нарушениями психофизического развития (сложный дефект)	12,4	12,0	11,4
9	Дети с соматическими заболеваниями	14,0	17,9	19,1
10	Другое	0	2,6	1,2

Специфика контингента детей с ОВЗ определяет перечень специалистов, услуги которых предлагают организации (таблица 11). Подавляющее большинство организаций предлагают помощь педагогов-психологов (85,2%) и учителей-логопедов (70,4%). В гораздо меньшем объеме на рынке услуг представлены узкие специалисты (клинический психолог – 9,7%, тифлопедагог – 5,9%, сурдопедагог – 3,6%, АВА-терапевт – 5,4%, олигофренопедагог – 3,7%, а также некоторые медицинские специалисты (невропатолог – 8,4%, детский психиатр – 7,2%) и специалисты, оказывающие ежедневную помощь детям с ОВЗ (няни – 3,2% и сиделки – 1,2%).

Таблица 11 – Категории специалистов, работающих в организациях психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ, в %

№ п/п	Специалисты организации, оказывающие помощь ребенку с ОВЗ	2017	2018	2019
1	Педагог-психолог	85,7	86,3	85,2
2	Учитель-логопед	65,1	75,2	70,4
3	Клинический психолог	6,2	12,0	9,7
4	Учитель-дефектолог	23,3	23,9	24,8
5	Сурдопедагог	2,7	4,3	3,6
6	Тифлопедагог	6,2	7,7	5,9
7	Олигофренопедагог	4,3	3,4	3,7
8	Социального работник	16,3	21,4	19,8
9	Тьютор	8,1	19,7	22,1
10	Няня для ребенка с ОВЗ	3,1	5,1	3,2
11	Сиделка для ребенка с ОВЗ	1,2	1,7	1,2
12	Массажист	15,9	7,7	13,2
13	Инструктор ЛФК	21,3	18,8	22,3
14	Невропатолог	3,5	9,4	8,4
15	Детский психиатр	3,9	6,8	7,2
16	Преподаватель изобразительного и декоративно прикладного искусства для детей с ОВЗ	13,6	15,4	10,1
17	Кинезитерапевт	0,4	1,7	0,4
18	Пет-терапевт (лечение общением с животными)	0,4	0,8	0,6
19	Специалист по песочной терапии	8,5	5,1	4,9
20	АВА-терапевт	1,6	4,3	5,4
21	Другое	3,1	3,4	2,7

Сравнивая данные, можно заметить, что в 2019 году большее количество респондентов отметило наличие в их организации таких специалистов, как тьютор (в 2017 году отметили его наличие в штате организации 8,1% респондентов, в 2019 – 22,1%).

Анализ ответов на вопрос о востребованности тех или иных специалистов потребителями услуг позволяет сделать вывод о том, что наибольшей популярностью пользуются услуги педагога-психолога (76,1%) и учителя-логопеда (82,4%). Меньше всего востребованы услуги пет-терапевта – 1,8%, кинезитерапевта – 3,2%, а также сиделки для ребенка с ОВЗ– 4,2%. (таблица 18).

Сравнение данных, полученных в 2018 и 2019 годах, позволяет нам отметить, что, по мнению респондентов, в 2019 году существенно более востребованы такие специалисты, как тьютор (в 2017 году востребованность услуг этого специалиста отметили 6,6% респондентов, в 2019 – 32,9%) и учитель-логопед (в 2017 – 70,2%, в 2019 – 82,4%) (таблица 12)

Таблица 12 – Востребованность различных категорий специалистов

№ п/п	Специалисты организации, наиболее востребованные клиентами	2017	2018	2019
1	Педагог-психолог	74,0	85,5	76,1
2	Учитель-логопед	70,2	79,5	82,4
3	Клинический психолог	5,0	21,4	22,6
4	Учитель-дефектолог	29,5	28,2	30,7
5	Сурдопедагог	2,3	5,9	6,1
6	Тифлопедагог	5,0	9,4	9,7
7	Олигофренопедагог	5,0	5,1	6,4
8	Социального работник	13,6	17,1	12,5
9	Тьютор	6,6	28,2	32,9
10	Няня для ребенка с ОВЗ	2,7	5,9	4,5
11	Сиделка для ребенка с ОВЗ	0,4	3,4	4,2
12	Массажист	14,3	8,5	12,3
13	Инструктор ЛФК	18,6	19,7	18,6
14	Невропатолог	5,0	9,4	13,4
15	Детский психиатр	5,4	9,4	8,6
16	Преподаватель изобразительного и декоративно прикладного искусства для детей с ОВЗ	9,3	12,0	14,6
17	Кинезитерапевт	1,2	3,4	3,2
18	Пет-терапевт (лечение общением с животными)	1,2	1,7	1,8
19	Специалист по песочной терапии	4,3	5,1	4,9
20	АВА-терапевт	2,7	5,1	7,8
21	Другое	3,5	5,9	6,5

По мнению респондентов, принявших участие в исследовании, предложение превышает спрос по услугам таких специалистов, как «Педагога-психолога» (предложения – 85,2% организаций, востребованность – 76,1%) и «Социального работника» (предложения – 19,8% организаций, востребованность – 12,5%). По остальным направлениям деятельности организаций в рамках оказания услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ разброс в спросе и предложениях несущественный (таблица 13).

Таблица 13 – Анализ соотношения предложения и спроса на услуги специалистов психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ, в %

	Услуги психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ	% от общего количества выборов предоставляемых услуг	% от общего количества выборов востребованных услуг	Соотношение предложения и спроса услуг
1	Педагога-психолога	85,2	76,1	9,1
2	Учителя-логопеда	70,4	82,4	-12
3	Клинического психолога	9,7	22,6	-12,9
4	Учителя-дефектолога	24,8	30,7	-5,9
5	Сурдопедагога	3,6	6,1	-2,5

Услуги психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ		% от общего количества выборов предоставляемых услуг	% от общего количества выборов востребованных услуг	Соотношение предложения и спроса услуг
6	Тифлопедагога	5,9	9,7	-3,8
7	Олигофренопедагога	3,7	6,4	-2,7
8	Социального работника	19,8	12,5	7,3
9	Тьютора	22,1	32,9	-10,8
10	Няни для ребенка с ОВЗ	3,2	4,5	-1,3
11	Сиделки для ребенка с ОВЗ	1,2	4,2	-3
12	Массажиста	13,2	12,3	0,9
13	Инструктора ЛФК	22,3	18,6	3,7
14	Невропатолога	8,4	13,4	-5
15	Детского психиатра	7,2	8,6	-1,4
16	Преподавателя изобразительного и декоративно прикладного искусства для детей с ОВЗ	10,1	14,6	-4,5
17	Кинезитерапевта	0,4	3,2	-2,8
18	Пет-терапевта (лечение общением с животными)	0,6	1,8	-1,2
19	Специалиста по песочной терапии	4,9	4,9	0
20	АВА терапевта	5,4	7,8	-2,4

В ходе анализа факторов, определяющих, по мнению респондентов, конкурентоспособность организации, в качестве наиболее значимых выступили: качество услуг (53,4% респондентов оценили, как очень значимый фактор), уникальность специалистов (41,6% как очень значимый фактор), цена (44,1% как очень значимый фактор), уникальность материально-технической базы (27,3% как очень значимый фактор) (таблица 14).

Факторами конкурентоспособности организации также являются: место расположения организации (67,5% респондентов оценили, как значимый фактор), место расположения организации (61,5% как значимый фактор), эффективная рекламная политика (58,9% как значимый фактор), сотрудничество с профильными организациями (56,5% оценили, как значимый фактор).

К факторам, не имеющим определяющего значения для конкурентоспособности организации, относятся: наличие парковочных мест (52,4%) и предоставление персонального тьютора (53,6%).

Обращает на себя внимание заметный прирост в 2019 году значимости такого фактора конкурентоспособности, как «цена» - в 2017 его посчитали очень значимым 22,5% опрошенных, а в 2019 их количество возросло до 44,1%.

Таблица 14 – Факторы конкурентоспособности организации, в %

Факторы конкурентоспособности	2017			2018			2019		
	Незначимый фактор	Значимый фактор	Очень значимый фактор	Незначимый фактор	Значимый фактор	Очень значимый фактор	Незначимый фактор	Значимый фактор	Очень значимый фактор
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Цена	33,3	44,2	22,5	12,0	47,0	41,0	12,6	43,3	44,1
Качество услуг	9,7	48,4	41,9	6,8	34,2	59,0	7	39,6	53,4
Наличие авторской коррекционно-развивающей программы	28,7	50,4	20,9	23,1	57,2	19,7	45,7	34,7	19,6
Уникальность материально-технической базы	20,5	56,2	23,3	29,9	52,2	17,9	21,3	51,4	27,3
Уникальность специалистов	16,3	53,5	30,2	5,9	48,8	45,3	6,1	52,3	41,6
Место расположения организации	21,3	59,3	19,4	27,4	61,5	11,1	24,6	67,5	7,9
Предоставление сопутствующих услуг	25,6	56,2	18,2	29,1	58,9	12,0	46,5	42,5	11
Предоставление персонального тьютора	40,7	44,2	15,1	20,5	41,9	21,4	53,6	37,2	9,2
Наличие парковочных мест	51,9	38,0	10,1	50,5	36,8	13,7	52,4	36,7	10,9
Наличие программ для родителей	29,1	55,8	15,1	12,0	59,8	28,2	32,6	55	12,4
Эффективная рекламная политика	49,6	38,8	11,6	24,8	55,5	19,7	17,9	58,9	23,2
Сотрудничество с профильными организациями	22,5	58,5	19,0	12,0	64,9	23,1	34,2	56,5	9,3

Анализ ответов на вопрос о мерах, предпринимаемых в организациях для повышения конкурентоспособности, получена следующая информация. Организации в большей степени ориентированы на продвижение интернет-рекламы (70,6%), повышение качества услуг (62,3%) и повышение квалификации персонала (59,5%) для повышения собственной конкурентоспособности (таблица 15).

В качестве механизма повышения привлекательности организации в глазах потребителей фактически не используются большинством предприятий: самостоятельное проведение научно-исследовательских работ (82%), снижение цены (72,4%) выход на новые географические рынки (69,1%), приобретение технологий, патентов, лицензий, ноу-хау (64,5%), реклама в СМИ (62,8%).

Таблица 15 – Предпринимаемые меры повышения конкурентоспособности организации и степень выраженности их эффективности за 2019 гг., в %

Предпринимаемые меры	Не использовалось	Ухудшило конкурентоспособность	Эффект не выражен	Улучшило конкурентоспособность
Сокращение затрат	23,9	10,3	56,6	9,2
Покупка основных средств	43,5	2,4	14,7	39,4
Приобретение технологий, патентов, лицензий, ноу-хау	64,5	2	12,7	20,8
Самостоятельное проведение НИОКР (научно-исследовательские работы)	82	1	13,7	3,3
Маркетинговые стратегии	32,5	2,5	32,9	32,1
Интернет-реклама	12,7	1	15,7	70,6
Реклама в СМИ	62,8	2,7	26,7	7,8
Повышение квалификации персонала	18,1	3,5	18,9	59,5
Разработка новых модификаций предлагаемых услуг	24,6	3,6	50,1	21,7
Выход на новые географические рынки	69,1	17,5	9,2	4,2
Снижение цены	72,4	3,4	19,1	5,1
Повышение качества услуг	15,8	2,6	19,3	62,3
Развитие сопутствующих услуг	56,7	4,4	31,5	7,4

Анализ активности организаций в социальных сетях показал, что в 2019 году по сравнению с 2018 годом наблюдается определенная динамика относительно представленности в социальных сетях организаций, оказывающих услуги психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (таблица 16).

Среди организаций, активно использующих социальные сети и считающих их эффективными в рекламных целях, наиболее результативными считаются, Instagram (74,6%), WhatsApp (82,5%), ВКонтакте (57,8%), Facebook (Фейсбук) (52,2%). По сравнению с 2018 годом получены значительно более высокие оценки относительно рекламных и маркетинговых возможностей данных сетей в качестве площадки для продвижения услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ.

Отрицательная динамика относительно представленности организаций в социальных сетях наблюдается относительно таких сетей, как: LiveJournal (Живой журнал), Twitter, Телеграмм и Одноклассники.

Таблица 16 – Представленность и эффективность продвижения рекламы организации в социальных сетях Интернет, в %

Социальные сети	2017			2018			2019		
	Не вы-ра-жен-ная эф-фек-тив-ность	Вы-ра-жен-ный эф-фект	Не поль-зуюсь	Не вы-ра-жен-ная эф-фек-тив-ность	Вы-ра-жен-ный эф-фект	Не поль-зуюсь	Не вы-ра-жен-ная эф-фек-тив-ность	Вы-ра-жен-ный эф-фект	Не поль-зуюсь
Facebook (Фейсбук)	21,7	15,9	62,4	29,1	31,6	39,3	31,1	52,2	16,7
Одноклассники	24,8	17,8	57,4	27,3	21,4	51,3	22,4	12,7	64,9
ВКонтакте	23,7	22,9	53,5	18,8	34,2	47,0	9,8	57,8	32,4
Instagram (Ин-стаграм)	21,8	24,4	53,9	18,8	41,0	40,2	15,1	74,6	10,3
Twitter (Твиттер)	26,8	10,9	62,4	22,2	3,4	74,4	19	2,1	78,9
Телеграмм	27,5	10,1	62,4	23,0	2,6	74,4	25,6	1,6	72,8
WhatsApp (Ват-сап)	21,7	33,7	44,6	10,3	60,6	29,1	6,1	82,5	11,4
Google+	24,1	22,5	53,5	14,5	21,4	64,1	18,4	1,4	80,2
LiveJournal (Живой жур-нал)	27,1	10,1	62,8	27,4	9,4	63,2	5,7	3,1	91,2
YouTube (Ютуб)	25,2	21,7	53,1	23,9	27,4	48,7	10,1	46,7	43,2

Анализируя уровень конкуренции среди организаций, оказывающих услуги психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ, более половины организаций отметили отсутствие конкуренции на рынке данных услуг в Краснодарском крае, среди них 51,2% государственных учреждений (таблица 17). В целом, данные 2019 года относительно оценки конкурентной среды на рынке оказания услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ сопоставимы с результатами, полученными в 2018 году, значимых различий в оценке респондентами конкурентной среды не наблюдается. Однако, необходимо отметить, что в 2019 году несколько сокращается количество респондентов, указывающих на отсутствие конкуренции на данном рынке, а вот количество респондентов, отметивших появление слабой конкуренции возросло до 15,4%.

Следовательно, для сохранения рыночной позиции бизнеса в данных организациях нет необходимости реализовывать какие-либо меры по повышению конкурентоспособности услуг (снижение цен, повышение качества, развитие сопутствующих услуг и других). Наличие высокой конкурентной среды обозначили только 7,2% организаций.

Таблица 17 – Уровень конкуренции организации, в %

№ п/п	Условия ведения бизнеса	2017	2018	2019
1	Нет конкуренции	15,1	13,7	12,8
2	Слабая конкуренция	8,9	11,1	15,4
3	Умеренная конкуренция	8,5	10,2	11,2
4	Высокая конкуренция	6,6	7,7	7,2
5	Очень высокая конкуренция	3,1	2,6	2,2
6	Государственное учреждение (нет конкуренции)	57,8	54,7	51,2

Подавляющее большинство организаций, оказывающих услуги по психолого-педагогическому сопровождению детей с ОВЗ, осуществляет виды деятельности, которые подлежат обязательному лицензированию (68,5%). Только 31,5% организаций осуществляют деятельность, которая не требует обязательной лицензии (таблица 18).

Таблица 18 – Организации, осуществляющие лицензируемую/нелицензируемую деятельность на рынке услуг ППС детей с ОВЗ, в %

№ п/п	Лицензируемость деятельности	%
1	Лицензируемая деятельность	68,5
2	Нелицензируемая деятельность	31,5

Анализ факторов, которые способствуют увеличению числа конкурентов на рынке услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ в 2019 году, позволил выделить основной: появление новых российских конкурентов (52%). Только 32,4% опрошенных выделяют изменение нормативно-правовой базы, регулирующей предпринимательскую деятельность, как фактор, повышающий конкуренцию на рынке данных услуг (таблица 25). Наименее значимым фактором, оказывающим слабое влияние на конкуренцию (0%), является появление иностранных конкурентов (таблица 19).

Таблица 19 – Факторы увеличения числа конкурентов на рынке услуг ППС детей с ОВЗ, в %

№ п/п	Фактор увеличения числа конкурентов на рынке	2017	2018	2019
1	Изменение нормативно-правовой базы, регулирующей предпринимательскую деятельность	55,4	50,4	32,4
2	Появление новых российских конкурентов	26,0	34,2	52
3	Появление иностранных конкурентов	4,3	3,4	0
4	Другое	14,3	12,0	15,6

Отвечая на вопрос, изменилось ли число конкурентов на рынке услуг за последние 3 года, 37,9% респондентов затруднились ответить, 42,4% - отметили увеличение числа конкурентов, и 9,7% опрошенных считают, что их количество не изменилось (таблица 20).

Таблица 20 – Динамика количества конкурентов бизнеса на рынке услуг, сравнительный анализ данных за 2017 – 2019 гг.

№ п/п	Изменение количества конкурентов	2017	2018	2019
1	Увеличилось	34,5	34,2	42,4
2	Сократилось	3,1	2,6	0
3	Не изменилось	24,4	23,1	19,7
4	Затрудняюсь ответить	38,0	40,1	37,9

Выводы: Анализ состояния конкурентной среды на рынке услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья Краснодарского края показал следующее. Чаще всего организации работают с детьми с нарушениями речи и с детьми с задержкой психического развития. Наиболее востребованными являются услуги тьютора и учителя-логопеда. В числе факторов конкурентоспособности наиболее значимыми являются: качество услуг, уникальность специалистов, цена услуги и уникальность материально-технической базы.

1.3. Оценка наличия административных барьеров, деятельности органов исполнительной власти края и органов местного самоуправления по развитию конкуренции и повышению удовлетворенности качеством предоставляемой официальной информации

Анализ качества официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынке услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ Краснодарского края свидетельствует о том, что производители услуг в целом удовлетворены по всем параметрам:

- уровень доступности (75,7%);
- уровень понятности (70,3%);
- удобство получения (62,4%).

На неудовлетворительность официальной информации указало наименьшая часть респондентов:

- уровень доступности (10%);
- уровень понятности (17,4%);
- удобство получения (14,8%) (таблица 21).

Почти половина респондентов оценивает уровень доступности информации в целом удовлетворительно, в то время как на неудовлетворительный уровень доступности указывает наименьшая часть респондентов – 10 %.

Таблица 21 – Качество официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынке услуг ППС детей с ОВЗ, в %

	Затрудня- юсь отве-	Не удовле- творительно	В целом, удо- влетвори-	Удовлетво- рительно
Уровень доступности	14,3	10	52,7	23
Уровень понятности	12,3	17,4	51,1	19,2
Удобство получения	22,8	14,8	48,1	14,3

Полученное распределение ответов относительно понятности представленной официальной информации в целом, совпадает с распределением ответов относительно уровня доступности официальной информации. Здесь также имеет место в целом удовлетворительное отношение большинства респондентов (70,3 % от общего числа), процент неудовлетворенности уровнем понятности информации оказался равным 17,4%.

В распределении ответов респондентов, удовлетворенных полностью или частично удобством получения информации 62,4 % числа респондентов, удовлетворенных полностью или частично удобством получения информации.

Таким образом, по трем пунктам вопроса анкеты (доступность, понятность, удобство получения) о качестве официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках услуг Краснодарского края, большинство респондентов продемонстрировали общую удовлетворенность ситуацией, средний процент не удовлетворенных качеством официальной информации по показателям доступности, понятности и удобства получения составил 14 %.

Анализ значимости административных барьеров на рынке услуг ППС детей с ОВЗ в 2019 году показал, что наиболее значимым административным барьером являются процедуры «Получения разрешений/ лицензий». Значимым барьером его назвали 47,2% респондентов, очень значимым – 7,6%. В 2018 году по мнению респондентов на первом месте по значимости находилась высокая налоговая нагрузка. Вторым по степени значимости административным барьером по данным 2019 года оказался такой барьер, как «Высокая налоговая нагрузка». Значимым барьером его назвали 42,3% респондентов, очень значимым – 21,2%. Третьим по уровню значимости является барьер «Существующая нормативно-правовая база». Значимым его назвали 30,1% респондентов, очень значимым – 11,7%. Барьер «Доступ к оказанию услуг в рамках системы госзакупок» является весьма существенным для респондентов и в 2018 и в 2019 году. Значимым его посчитали 29,2%.

Наименее значимым административным барьером в 2019 опрошенные респонденты считают «Невозможность диалога с органами власти» - 34,5%, а в 2018 году таковым его считали 23,9%. Так же не представляют значимости в виде административных барьеров для наших респондентов «Давление со стороны правоохранительных органов» - 24,7%, «Существующая нормативно-правовая база» - 19,1% (таблица 22).

Таблица 22 – Административные барьеры на рынке услуг ППС детей с ОВЗ, в %

Административные барьеры	2018				2019			
	затрудняюсь ответить	не значимый барьер	значимый барьер	очень значимый барьер	затрудняюсь ответить	не значимый барьер	значимый барьер	очень значимый барьер
Существующая нормативно-правовая база	41,9	21,4	28,2	8,5	39,1	19,1	30,1	11,7
Высокая налоговая	23,9	9,4	47	19,7	23,9	12,6	42,3	21,2

нагрузка								
Процедуры получения разрешений/ лицензий	39,3	11,1	32,5	17,1	36,1	9,1	47,2	7,6
Коррупция со стороны органов власти (например, взятки)	55,7	17,9	14,5	11,9	58,1	18,2	12,8	10,9
Участие администрации в развитии инновационной инфраструктуры	46,9	21,4	19,7	12	47,1	30,4	11,2	11,3
Доступ к оказанию услуг в рамках системы госзакупок	51,3	13,7	25,6	9,4	47,5	11,9	29,2	11,4
Невозможность диалога с органами власти	46,3	23,9	17,9	11,9	39,9	34,5	15,4	10,2
Давление со стороны правоохранительных органов (например, угрозы, вымогательства)	49,6	24,8	16,2	9,4	48,1	24,7	17,8	9,4

Сопоставление данных 2019 года с данными, полученными в 2018 году, демонстрирует нам повышение субъективной значимости такого административного барьера, как «Процедуры получения разрешений/ лицензий».

Анализ ответов на вопрос о влиянии иных (не административных) барьеров позволил выявить следующее распределение (таблица 23). Барьер «Теневой сектор» попал в число наименее значимых препятствий при открытии нового бизнеса или ведение деятельности на рынке организациями, оказывающими услуги психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ - 38,6% респондентов отнесли его к незначимым барьерам. В 2018 году этот барьер так же занимал лидирующие по незначимости позиции.

Следующим по незначимости в 2019 году для опрошенных респондентов является барьер «Уровень конкуренции на рынке», таковым его считает 36,6%.

В тройку незначимых барьеров в 2019 году вошел так же барьер «Уровень квалификации персонала» - 27,6% респондентов отметили его таковым. Однако 28,6% считает этот барьер «значимым» а 26,7% «очень значимым» барьером. Такое распределение свидетельствует о ситуации на рынке труда в сфере оказания услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ, о востребованности специалистов коррекционно-педагогического, логопедического, дефектологического направления.

Барьер «Стоимость аренды помещений» является самым существенным для респондентов. В совокупности «значимого» и «очень значимого» его выбрали 68,6% опрошенных.

Барьер «Уровень развития институтов саморегулирования» относится к числу очень значимых барьеров в 2019 году - 54% от общего числа респондентов считают, что наличие данных организаций выполняло бы ряд важных для развития их бизнеса функций.

Барьер «Доступность финансовых ресурсов (кредиты)» в 2019 году - почти половина респондентов (47,5%) относят к значимым или даже очень значимым барьерам.

Таблица 23 – Другие (не административные) барьеры на рынке услуг ППС детей с ОВЗ, в %

Барьеры	2018				2019			
	затрудняю ответить	незначимый барьер	значимый ба- рьер	очень значи- мый барьер	затрудняю ответить	незначимый барьер	значимый ба- рьер	очень значи- мый барьер
Теневой сектор	39,4	35	17,9	7,7	34,1	38,6	23,1	4,2
Доступность финансовых ресур- сов (кредиты)	32,5	19,7	31,6	16,2	29,9	22,6	34,8	12,7
Уровень квалификации работни- ков в профильных службах ад- министратий	38,5	17,9	29,1	14,5	43,2	24,4	23,8	8,6
Уровень развития институтов саморегулирования (проф. ассо- циации, СРО и т.д.)	38,4	16,2	30	15,4	28,3	17,7	35,7	18,3
Неразвитость института инве- сторов	32,4	19,7	29,1	18,8	37,8	21,2	28,7	12,3
Уровень квалификации персона- ла	24,2	11,7	40,2	23,9	17,1	27,6	28,6	26,7
Уровень конкуренции на рынке	39,1	24,2	24,8	11,9	32,7	36,6	23,1	7,6
Стоимость аренды помещений	17,1	16,2	21,4	45,3	18,6	12,8	21,4	47,2

Таким образом, среди барьеров не административного характера, к числу важнейших респонденты отнесли следующие: «Стоимость аренды помещения», «Уровень квалификации персонала», «Уровень развития институтов саморегулирования». К числу менее важных барьеров респонденты отнесли «Теневой сектор» и «Уровень конкуренции на рынке». В 2018 году причисленные барьеры так же занимали лидирующие позиции.

Анализ ответов на вопрос о деятельности органов власти на рынке услуг дал следующие результаты (таблица 24). Более половины респондентов, как и в 2018 году, (51,1%) отметили помощь органов власти. 19% респондентов оценивают действия властей на данном рынке услуг как неоднозначные. Бездействие властей в общей сложности отметило 26,1% респондентов.

Только 3,8 % респондентов в 2019 году считает, что органы власти мешают своими действиями оказывать услуги психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ. Таким образом, в целом ситуация по данному вопросу представляется достаточно позитивной. Значительных колебаний в динамике данных по сравнению с 2017 и 2018 годами не наблюдается.

Таблица 24 – Деятельность органов власти на рынке услуг ППС детей с ОВЗ, в %.

	2017	2018	2019
Органы власти помогают своими действиями	50	53,8	51,1
Органы власти не предпринимают каких-либо действий	8,5	10,3	9,4
Органы власти не предпринимают каких-либо действий, но их участие необходимо	11,6	14,5	16,7
Органы власти мешают своими действиями	5,4	4,3	3,8
В чем-то органы власти помогают, в чем-то мешают	24,4	17,1	19

На вопрос об изменениях уровня административных барьеров на рынке услуг в течение последних 3 лет были получены следующие ответы (таблица 25).

Таблица 25 – Изменение уровня административных барьеров на рынке услуг ППС детей с ОВЗ за 3 года, сравнительный анализ данных, полученных в 2017- 2019 гг., в %

	2017	2018	2019
Административные барьеры были полностью устранены	25,2	23,9	19,2
Бизнесу стало проще преодолевать административные барьеры, чем раньше	14,3	17,9	12,5
Уровень и количество административных барьеров не изменились	27,9	36,8	45,2
Бизнесу стало сложнее преодолевать административные барьеры, чем раньше	15,5	13,7	16,7
Ранее административные барьеры отсутствовали, однако сейчас появились	3,5	3,4	6,4
Другое	2,3	4,3	5,2

Как и в предыдущие годы большинство респондентов (45,2 %) полагают, что уровень и количество административных барьеров за последние три года не изменились. Несколько снизилось количество тех, кто считает, что административные барьеры были полностью устранены с 23,9% в 2018 году до 19,2% в 2019 году. 16,7 % респондентов полагают, что бизнесу стало сложнее преодолевать административные барьеры, чем раньше. Таким образом,

положительная динамика в изменении уровня административных барьеров за последние годы продолжается.

На вопрос об оценке количества конкурентов на рынке услуг, предлагающих аналогичную продукцию (услугу), были получены следующие результаты. Обращает на себя внимание то обстоятельство, что в 2019 году респонденты отмечают появление конкуренции на данном рынке услуг – 28,9%. В предыдущие годы большинство респондентов указывало на отсутствие конкуренции - 28,2% в 2018 году. Однако в 2019 году количество респондентов, отмечающих отсутствие конкуренции по-прежнему высоко – 21% (таблица 26).

Таблица 26 – Количество конкурентов на рынке услуг ППС детей с ОВЗ, в %

№ п\п		2017	2018	2019
1	Нет конкурентов	34,9	28,2	21
2	От 1 до 3 конкурентов	13,6	24,8	28,9
3	4 и более конкурентов	11,2	17,1	13,7
4	Сложно подсчитать (большое число конкурентов)	8,9	6,0	4,2
5	Затрудняюсь ответить	31,4	23,9	32,2

Выводы:

Производители услуг в целом удовлетворены качеством официальной информации о состоянии конкурентной среды. В качестве наиболее значимых административных барьеров производители услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ назвали процедуру получения разрешений /лицензий. Представители частных организаций, в отличие от государственных организаций, считают более значимыми барьер «уровень развития институтов саморегулирования».

2. Результаты опроса потребителей о востребованности услуг и об удовлетворенности их качеством на рынке услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья на территории муниципальных образований Краснодарского края

2.1. Характеристика базы респондентов

В опросе были использованы методические инструменты – «Анкета потребителя услуг...», разработанные для исследования этого рынка в 2017 г. и размещенные на сайте Министерства экономики и развития Краснодарского края. Респондентам было предложено заполнить анкету, где процедура «вопрос-ответ» была регламентирована. Отдельные вопросы были сформулированы так, что позволяли уточнить содержательные аспекты ответа. Респонденты имели возможность давать несколько ответов на один вопрос, а отдельные вопросы оставлять без ответа. В опросе приняли участие 657 человек.

Характеристика базы респондентов установлена в ходе анализа сведений, представленных во вводной части анкеты, содержащей следующие вопросы: 1) пол; 2) возраст; 3) социальный статус; 4) образование; 5) среднемесячный доход в расчете на одного члена семьи.

Распределение опрошенных по полу показало, что, как и в 2018 году большинство респондентов – женщины – 88,3% (таблица 27).

Таблица 27 – Распределение опрошенных респондентов по полу, в %

	2017	2018	2019
Пол	%	%	%
Мужской	10,6	9,4	11,7
Женский	89,4	90,6	88,3

В 2019 году сохранилось распределение выборки по возрасту - большинство опрошенных представлены возрастными группами от 21 до 35 лет – 49,8% и от 35 до 50 лет – 44,7% (таблица 28).

Таблица 28 – Распределение респондентов по возрасту, в %

Возраст	2017	2018	2019
До 20 лет	1,4	1,67	1,3
От 21 до 35 лет	44,9	44,5	49,8
От 35 до 50 лет	43,5	43,33	44,7
Старше 50 лет	10,2	9,5	4,2

Большинство опрошенных потребителей домохозяйки – 37,9%. Не имеют работу 1,2% опрошенных, 1,4% – учатся, 1,2% - пенсионеры (таблица 29).

Таблица 29 – Распределение опрошенных респондентов по социальному статусу, в %

Статус	2017	2018	2019
Учащийся	1,8	1,2	1,4
Рабочий	19,8	18,2	12,3
Специалист, служащий, ИТР	27,9	32,3	34,5
Руководитель высшего/среднего звена	6,7	3,7	2,3
Госслужащий/военнослужащий	8,1	7,5	3,5
Владелец бизнеса, предприниматель	2,5	2,3	5,7
Безработный	2,1	2,9	1,2
Домохозяйка (домохозяин)	27,6	28,8	37,9
Пенсионер	3,5	3,1	1,2

Большинство опрошенных в 2019 году потребителей имеют: высшее образование – 76,5%, среднее специальное образование – 17,6%, среднее образование – 2,3%, неполное высшее образование – 2,4%, научную степень – 1,2% (таблица 30).

Таблица 30 – Распределение опрошенных респондентов по уровню образования, в %

Образование	2017	2018	2019
Общее среднее	3,2	4,3	2,3
Среднее специальное	24,7	22,2	17,6
Неполное высшее	3,9	2,1	2,4
Высшее	65,0	68,7	76,5
Ученая степень	3,2	2,7	1,2

Большинство опрошенных в 2019 году потребителей имеют доход на 1 члена семьи от 10 до 20 тыс. рублей в месяц – 67,5%. Меньше всего тех, чей доход составляет от 45 до 60 тыс. рублей – 1,8% (таблица 31).

Таблица 31 – Распределение опрошенных респондентов по среднемесячному доходу в расчете на одного члена семьи, в %

Среднемесячный доход на одного члена семьи	2017	2018	2019
До 10 тыс. рублей	23,7	21,5	14,2
От 10 до 20 тыс. рублей	52,7	55,7	67,5
От 20 до 30 тыс. рублей	15,5	15,8	12,8
От 30 до 45 тыс. рублей	4,6	5,4	3,7
От 45 до 60 тыс. рублей	1,4	1,1	1,8
Более 60 тыс. рублей	2,1	0,5	0

Вывод: Обобщая полученные данные о социальных характеристиках базы респондентов в 2019 году, следует отметить, что наибольшее представительство в нашей выборке имеют работающие женщины от 21 до 50 лет, с высшим образованием и ежемесячным доходом на каждого члена семьи от 10 до 20 тысяч рублей.

2.2. Оценка востребованности и доступности услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья на территории муниципальных образований

Анализ состава специалистов, оказывающих помощь детям с ОВЗ в 2019 году, показал, что, как и в 2018 году, наибольшее их число составляют: педагоги-психологи (20,2%), педиатры (16,1%), учителя-логопеды (17,2%), неврологи (14,7%), учителя-дефектологи (12,6%). Важно отметить положительную динамику охваченности детей с ОВЗ услугами психолого-педагогического сопровождения (таблица 32).

Таблица 32 - Категории специалистов, оказывающих помощь детям с ОВЗ, в %

№ п/п	Специалисты, оказывающие помощь детям с ОВЗ	2017	2018	2019
		%	%	%
1	Педагог-психолог	19,1	18,5	20,2
2	Педиатр	16,2	17,4	16,1
3	Социальный работник	2,8	3	4,1
4	Учитель-дефектолог	10,5	11,1	12,6
5	Учитель-логопед	15,9	16,1	17,2
6	Сурдопедагог	1,5	1,2	0,5
7	Тифлопедагог	0,8	0,7	1
8	Олигофренопедагог	0,8	0,7	1
9	Клинический психолог	1,3	1,4	2,5
10	Детский психиатр	6,0	5,8	5,1
11	Невролог	14,9	15,1	14,7
12	Инструктор ЛФК	5,9	5,7	3,8
13	Не получает	3,5	3,1	1,2
14	Другое	0,8	0,2	0

Как и в 2018 году исследование 2019 года показало, что сохраняется соотношение специалистов, в услугах которых нуждаются дети с ОВЗ. Наиболее востребованные специалисты, в помощи которых нуждаются, по мнению потребителей, дети с ОВЗ, входят: педагоги-психологи (15,7%), учителя-логопеды (18,5%), учителя-дефектологи (16,7%). Число остальных категорий специалистов составляют менее 10% каждый (таблица 33).

Таблица 33 – Категории специалистов, в помощи которых нуждаются дети с ОВЗ, в %

№ п/п	Специалисты, в помощи которых нуждаются дети с ОВЗ	2017	2018	2019
		%	%	%
1	Педагог-психолог	16,5	16,2	15,7
2	Педиатр	5,9	6,0	8,1
3	Социальный работник	4,1	3,9	4,2
4	Учитель-дефектолог	14,2	15,1	16,7
5	Учитель-логопед	15,3	16,0	18,5

№ п/п	Специалисты, в помощи которых нуждаются дети с ОВЗ	2017	2018	2019
		%	%	%
6	Сурдопедагог	2,5	2,8	7,2
7	Тифлопедагог	1,1	1,3	3,4
8	Олигофренопедагог	2,0	1,8	5,7
9	Клинический психолог	5,5	6,0	2,1
10	Детский психиатр	4,9	5,0	1,2
11	Невролог	9,6	10,0	8,4
12	Инструктор ЛФК	10,1	8,2	3,4
13	Не нуждается	6,6	5,6	2,4
14	Другое	1,8	2,1	3

Анализ ответов потребителей о типах организаций, которые посещают дети с ОВЗ в 2019 году показал, что чаще всего дети с ОВЗ посещают специальное (коррекционное) образовательное учреждение (15,1%), детский сад компенсирующего вида (14,6%) и обучаются на дому с прикреплением к государственной образовательной организации (14,3%). Важно отметить что в частных учреждениях услуги психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ получают 13,3% (таблица 34).

Таблица 34 - Типы организаций, которые посещают дети с ОВЗ, в %

№ п/п	Тип организации	2017	2018	2019
		%	%	%
1	Детский сад компенсирующего вида	19,0	19,5	14,6
2	Детский сад комбинированного вида	4,3	5	7,1
3	Детский сад с инклюзивным обучением (полная инклюзия)	0,6	0,4	0
4	Детский сад с инклюзивным обучением (частичная инклюзия)	2,3	2,6	3,4
5	Общеобразовательная школа с коррекционным классом	3,7	3,5	6,7
6	Общеобразовательная школа с инклюзивным обучением (полная инклюзия)	2,0	2,1	3
7	Общеобразовательная школа с инклюзивным обучением (частичная инклюзия)	2,6	2,4	4,1
8	Специальное (коррекционное) образовательное учреждение (в т.ч. школа-интернат)	9,5	10,1	15,1
9	Ресурсный центр при муниципальном Центре диагностики и консультирования	2,0	1,9	1
10	Частный реабилитационный центр для детей с ОВЗ	6,9	7,2	9,2
11	Частное образовательное учреждение для детей с ОВЗ	2,3	2,7	4,1
12	Общеобразовательная школа обычный класс	12,7	13,2	7,2
13	Детский сад обычная группа	9,5	9,7	8,2
14	Дистанционное обучение с прикреплением к государственной образовательной организации	1,2	1,3	0
15	Надомное обучение с прикреплением к государственной образовательной организации	8,4	8,3	14,3
16	Не получает услуг психолого-педагогического сопровождения	8,1	7,7	0
17	Другое	4,9	2,4	2

Как и в 2018 году большинство опрошенных в 2019 году респондентов считают государственные услуги по психолого-педагогическому сопровождению детей с ОВЗ доступными (76,6%). Доступными услуги по психолого-педагогическому сопровождению детей с ОВЗ в коммерческих негосударственных организациях считают 66 % респондентов (таблица 35).

Таблица 35 – Доступность услуг ППС детей с ОВЗ, в %

Государственные и муниципальные организации				Негосударственные и коммерческие организации			
Утверждение	2017	2018	2019	Утверждение	2017	2018	2019
Да, доступны	52,3	52,6	49,3	Да, доступны	33,6	33,2	28,2
Скорее да, чем нет	24	23,5	27,3	Скорее да, чем нет	24,7	24,5	37,8
Нет	10,6	9,9	7,3	Нет	15,2	14,8	19,9
Затрудняюсь ответить	13,1	14	16,1	Затрудняюсь ответить	26,5	27,5	14,1

В 2019 году опрос респондентов показал, что среди причин, затрудняющих получение услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ, 49,3% респондентов отметили высокую стоимость услуг; 49,3 % – отметили отсутствие необходимого специалиста, 38,8% – указали на отсутствие организаций, представляющих услуги такого типа в населенном пункте. Значимыми были названы так же «негативные отзывы о качестве услуг» (40,4%), «неуверенность в эффективности и целесообразности подобного рода услуг» (39,6%), «отсутствие свободного времени у родителя (опекуна), затрудняющее обращение за услугой» (56,4%) (таблица 36).

Таблица 36 – Степень значимости причин, затрудняющих или делающих невозможным получение услуг ППС детей с ОВЗ, в%

Причины	2017			2018			2019		
	незначимо	среднезначимо	значимо	незначимо	среднезначимо	значимо	незначимо	среднезначимо	значимо
Отсутствие организаций, предоставляющих услуги такого типа в населенном пункте	18	45,3	36,7	17,2	44,5	38,3	12,4	48,8	38,8
Высокая стоимость услуг	15,5	37,8	46,7	14	38	48	7	43,7	49,3
Негативные отзывы о качестве услуги	23,7	48,1	28,2	24	49,3	26,7	12	47,6	40,4
Отсутствие необходимого специалиста	13,1	37,1	49,8	11,1	39	49,9	8,6	42,1	49,3
Удаленное	21,9	44,2	33,9	22,1	44,5	33,4	27,7	41,6	30,7

Причины	2017			2018			2019		
	незначимо	средне значимо	значимо	незначимо	средне значимо	значимо	незначимо	средне значимо	значимо
(неудобное) месторасположение									
Отсутствие информации о видах услуг	21,6	46,2	32,2	21,3	45,8	32,9	28,2	46,7	25,1
Неуверенность в эффективности и целесообразности подобного рода услуг	27,9	46,3	25,8	28	47	25	32	39,6	28,4
Состояние здоровья родителя (опекуна), затрудняющее обращение за услугой	44,2	41	14,8	43,7	42	14,3	32,5	54	13,5
Отсутствие свободного времени у родителя (опекуна), затрудняющее обращение за услугой	36	44,9	19,1	35,8	45,1	19,1	23,7	56,4	19,9

В 2019 году отмечается рост информированности о работе организаций, оказывающих услуги психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ. Так 28,9% респондентов указали на полную информированность и 37,5% на достаточную информированность (таблица 37).

Таблица 37 - Оценка информированности о работе организаций, оказывающих услуги ППС детей с ОВЗ, в %

№ п/п	Оценка информированности	2017	2018	2019
1	Информирован полностью	27,6	30	28,9
2	Информирован достаточно	20,8	24,9	37,5
3	Информирован только о тех услугах, которые необходимы моему ребенку (частично информирован)	21,9	18,2	22,9
4	Информирован недостаточно	23,7	21,4	10,7
5	Не информирован	6,0	5,5	0

По значимости факторов, влияющих на потребительское поведение респондентов в 2019 году 25,1% респондентов отметили стоимость услуги, 23,9% – указали на рекомендации значимых лиц, 27,4% – указали на профессионализм и компетентность сотрудников, 9,4% – указали на отзывы клиентов, уже воспользовавшихся услугами организации. По сравнению с 2018 годом, возросла значимость фактора «стоимость услуги» (таблица 38).

Таблица 38 – Факторы, влияющие на потребительское поведение респондентов, в %

№ п/п	Факторы, влияющие на потребительское поведение	2017	2018	2019
1	Рекомендации значимых лиц, например, педагогов, обучающих Вашего ребенка, медицинского персонала, знакомых и так далее	20	23,2	23,9
2	Месторасположение организации	12,8	11,1	4,9
3	Известность организации, ее имидж	4,6	4	7,3
4	Профессионализм и компетентность сотрудников	24,9	25,1	27,4
5	Стоимость услуги	17,6	20,4	25,1
6	Отзывы клиентов, уже воспользовавшихся услугами организации	10,4	11,4	9,4
7	Имеющийся у сотрудников опыт работы с детьми с ограниченными возможностями здоровья	6,3	4	2
8	Другое	3,4	0,8	0

Оптимальная сумма за оплату услуги специалистов по психолого-педагогическому сопровождению детей с ОВЗ, по мнению респондентов, должна составлять от 100 до 250 рублей. В 2019 году в значительной степени увеличилось количество респондентов, полагающих, что подобного рода услуги должны быть бесплатными и финансироваться за счет государственного бюджета 42,4% (таблица 39).

Таблица 39 – Оптимальная цена за услуги ППС детей с ОВЗ, в %

№ п/п	Цена	2017	2018	2019
1	Менее 100 рублей за час занятий/работы специалиста	12,4	10,2	5,1
2	От 100 до 250 рублей за час занятий/работы специалиста	21,4	23,0	28,4
3	От 300 до 500 рублей за час занятий/работы специалиста	24,6	20,1	22,1
4	От 500 до 1000 рублей за час занятий/работы специалиста	6,9	5,0	2
5	От 1000 до 1500 рублей за час занятий/работы специалиста	1,2	1,0	0
6	Более 1500 рублей за час занятий/работы специалиста	0	2,0	0
7	Считаю, что подобного рода услуги должны быть бесплатными и финансироваться за счет государственного бюджета	33,5	38,7	42,4

Что касается услуг, получаемых родителями (опекунами) детей с ОВЗ, лекционные занятия об особенностях детского развития отметили 13,2% респондентов; на группы встреч и групповое общение с родителями детей с ОВЗ указали 17,3%, на индивидуальные встречи, пси-

хологическое консультирование указали 12,1% респондентов.

Незначительное число опрошенных указало на лекционные занятия об основах медицины, практике оказания первой медицинской помощи (3%).

В то же время не получают указанных услуг – 52,4 % опрошенных. По сравнению с 2018 год отмечается рост доли групповых психологических встреч среди услуг, получаемых родителями детей с ОВЗ (таблица 40).

Таблица 40– Услуги, получаемые родителями (опекунами) детей с ОВЗ, в%

№ п/п	Услуги для родителей	2017	2018	2019
1	Лекционные занятия об особенностях детского развития, в том числе об особенностях развития детей с ограниченными возможностями здоровья	16,0	15,7	13,2
2	Группы встреч, организованное групповое общение с родителями детей с ОВЗ	17,7	15,6	17,3
3	Индивидуальные или групповые психологические встречи, психологическое консультирование	17,1	21,1	12,1
4	Лекционные занятия об основах медицины, практике оказания первой медицинской помощи	3,4	4,2	3
5	Лекционные занятия об основах финансовой и правовой грамотности	0,3	0,4	0
6	Не получаю	39,0	38	52,4
7	Другое	6,5	5	2

В оценке удовлетворенности качеством организации услуг по ППС детей с ОВЗ доминируют ответы: удовлетворен (30,6%), скорее удовлетворен (24,5%) (таблица 41).

Таблица 41 – Удовлетворенность качеством организации услуг по психолого-педагогическому сопровождению детей с ОВЗ

№ п/п	Степень удовлетворенности	2017	2018	2019
1	Не удовлетворен	17,7	19,1	12,4
2	Скорее, не удовлетворен	11,3	11,7	7,8
3	Затрудняюсь ответить	24,0	20,6	24,7
4	Скорее, удовлетворен	18,0	20	24,5
5	Удовлетворен	29,0	28,6	30,6

В 2019 году оценка достаточности числа специалистов, оказывающих услуги ППС детей с ОВЗ, позволила установить следующее. В отношении педагогов-психологов показатель достаточности (разница между достаточностью и недостаточностью) составил 1,8, социальных работников – 2, учителей-дефектологов – -33,7, сурдопедагогов – -35,6, тифлопедагогов – -30,7, олигофренопедагогов – -30,9, клинических психологов – -30,1, тьюторов – -45,3 (таблица 42). Отрицательные значения показателя достаточности указывают на востребованность специализированных услуг на рынке психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ.

Таблица 42 – Достаточность числа специалистов, оказывающих услуги ППС детей с ОВЗ в 2019 году, в%

Специалист	Избыточно	Достаточно	Не достаточно	Нет совсем	Показатель достаточности
Педагог-психолог	2,4	48,5	42,2	6,9	1,8
Социальный работник	1,1	34,2	25,2	8,1	2
Учитель-дефектолог	1	15,5	43,1	7,1	-33,7
Сурдопедагог	0	4	35,4	4,2	-35,6
Тифлопедагог	0	7	27,1	10,6	-30,7
Олигофренопедагог	0	6	27	9,9	-30,9
Клинический психолог	2	3,4	24,9	10,6	-30,1
Тьютор	1	16,7	54,9	8,1	-45,3
Социальный педагог	4,4	54,3	29,2	12,1	17,4
Детский психиатр	2,6	21,8	34,6	7	-17,2
Невролог	1,2	28,2	42,2	3,9	-16,7
Инструктор ЛФК	2,7	45,4	31,7	5,2	11,2
Педиатр	3,4	35,6	38,1	7,4	-6,5

Как следует из таблицы 42, явное преобладание недостаточности над достаточностью наиболее выражено по следующим категориям специалистов: учитель-дефектолог, сурдопедагог, тифлопедагог, олигофренопедагог, клинический психолог, тьютор.

Вывод: В 2019 году большая часть потребителей отмечает востребованность и доступность специалистов, оказывающих помощь детям с ОВЗ. К наиболее востребованным категориям специалистов относятся: педагоги-психологи, учителя-логопеды, дефектологи.

Среди организаций, которые посещают дети с ОВЗ, наибольший процент охвата детей с ОВЗ приходится специальные (коррекционные) образовательные учреждения. Более доступны для детей с ОВЗ услуги, оказываемые государственными и муниципальными организациями. В качестве причин, в наибольшей степени затрудняющих получение услуг ППС детей с ОВЗ, названы: отсутствие необходимого специалиста и высокая стоимость услуг.

2.3. Оценка удовлетворенности потребителей качеством услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья на территории муниципальных образований

Оценка удовлетворенности потребителей качеством услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ была осуществлена в ходе анализа сведений, представленных в

анкете.

В 2019 году большинство респондентов (36,7 и 32,9%) отметили, что информированы о работе и порядке предоставления услуг организации, осуществляющей сопровождение ребенка с ОВЗ, достаточно и полностью соответственно; 13,4% опрошенных считают, что недостаточно информированы. По сравнению с 2018 годом несколько увеличилось количество опрошенных (4,2%) которые указали, что не информированы о тех услугах, которые необходимы собственному ребенку с ОВЗ (таблица 43).

Таблица 43 – Оценка информированности респондентов о работе и порядке предоставления услуг в организации, осуществляющей психолого-педагогическое сопровождение детей с ОВЗ, в %

№ п/п	Оценка информированности	2017	2018	2019
1	Информирован полностью	30,7	31,9	32,9
2	Информирован достаточно	40,6	42,1	36,7
3	Информирован только о тех услугах, которые необходимы моему ребенку (частично информирован)	7,1	8,1	12,8
4	Информирован недостаточно	14,5	14	13,4
5	Не информирован	7,1	3,9	4,2

Оценивая динамику доброжелательности и вежливости работников организаций, оказывающих услуги психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями, необходимо отметить небольшое увеличение удовлетворенности потребителями услуг в данном аспекте. Так 36,5% респондентов указали на высокий уровень представленности данных качеств; 27,8% опрошенных охарактеризовали уровень доброжелательности и вежливости персонала как достаточно хороший. Только 13,1% потребителей услуг оценили указанные качества специалистов на недостаточном и низком уровнях (таблица 44).

Таблица 44– Оценка доброжелательности и вежливости работников организации, оказывающей услуги психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ

№ п/п	Оценка доброжелательности и вежливости персонала	2017	2018	2019
1	Высокая	37,8	36,1	36,5
2	Достаточно хорошая	30,7	30,5	27,8
3	Приемлемая	21,6	21,1	22,6
4	Недостаточно приемлемая	6,7	7,2	6,7
5	Низкая	3,2	5,1	6,4

Оценивая удовлетворенность уровнем профессионализма специалистов организации, оказывающей услуги сопровождения детей с ОВЗ, респонденты дали ответы близкие к ответам респондентов в 2018 году. Ответы распределились следующим образом: 33,6% опрошенных

удовлетворены полностью, 33,4% - удовлетворены, 28,6% - частично удовлетворены, и только 4,4% - не удовлетворены (таблица 45).

Таблица 45 – Удовлетворённость уровнем профессионализма специалистов организации, оказывающей услуги психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ, в %

№ п/п	Оценка профессионализма сотрудников	2017	2018	2019
1	Полностью удовлетворен	32,2	31,8	33,6
2	Удовлетворен	35,0	37,9	33,4
3	Частично удовлетворен	26,5	26,7	28,6
4	Не удовлетворен	6,4	3,6	4,4

Абсолютное большинство опрошенных отметили средний (60,9%) и высокий (35,3%) уровень комфортности пребывания в организации, оказывающей услуги психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ. Увеличилось количество потребителей услуг, которые оценили комфортность пребывания в организации на низком уровне 3,8% (таблица 46).

Таблица 46 – Оценка уровня комфортности пребывания в организации, оказывающей услуги психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ, в %

№ п/п	Оценка уровня комфортности пребывания в организации	2017	2018	2019
1	Высокий уровень комфортности пребывания	40,6	38,4	35,3
2	Средний уровень комфортности пребывания	57,6	59,8	60,9
3	Низкий уровень комфортности пребывания	1,8	1,8	3,8

Оценивая местоположение организации, респонденты в 2019 году охарактеризовали его как «относительно удобное» и «очень удобное» - 42,6% и 32,7% соответственно. Меньшая часть респондентов указали на относительно неудобное (15,4%) и очень неудобное (9,3%) местоположение организации (таблица 47).

Таблица 47 – Оценка удобства местоположения организации, оказывающей услуги психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ, в %

№ п/п	Оценка удобства местоположения организации	2017	2018	2019
1	Очень удобное местоположение	37,5	36,5	32,7
2	Относительно удобное местоположение	45,9	46,2	42,6
3	Относительно неудобное местоположение	7,8	7,5	15,4
4	Очень неудобное местоположение	8,8	9,8	9,3

Респонденты в разной степени удовлетворены соблюдением требований равной доступности к услугам в организации, осуществляющей сопровождение ребенка с ОВЗ. Большая часть опрошенных удовлетворены данным аспектом - 51,1%. Полностью удовлетворенных респондентов по данному параметру в 2019 году несколько меньше предыдущего – 29,2%. Не удовле-

творены соблюдением требований доступности услуг организации 12,1% (таблица 48).

Таблица 48 – Удовлетворенность потребителей соблюдением требований равной доступности к услугам данной организации, в %

№ п/п	Оценка доступности среды	2017	2018	2019
1	Полностью удовлетворен	31,8	31,0	29,2
2	Удовлетворен	34,3	36,0	35,1
3	Частично удовлетворен	20,5	20,5	23,6
4	Не удовлетворён	13,4	10,5	12,1

Оценивая электронный сервис организации, предназначенный для информирования и контроля качества услуг сопровождения детей с ОВЗ, 32,4% респондентов отметили, что данный сервис существует, но они им не пользуются. В 2019 несколько возросло количество тех кто пользуется электронным сервисом организации - 28,5%. Остальная часть потребителей услуг указали на отсутствие электронного сервиса в организации. При этом 34,9% респондентов хотели бы иметь доступ к данному ресурсу, и 4,2% отметили, что он им не нужен (таблица 49).

Таблица 49 – Оценка электронного сервиса в организации для информирования и контроля качества услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ, в %

№ п/п	Оценка электронного сервиса	2017	2018	2019
1	Да, и я им пользуюсь	19,8	19,9	28,5
2	Да, но я им не пользуюсь	41,7	41,0	32,4
3	Нет, но хотелось бы	28,3	29,1	34,9
4	Нет, он там не нужен	10,2	10,0	4,2

В 2019 году отмечается положительная динамика степени удовлетворенности размещенной информацией на информационных стендах организации, оказывающей услуги сопровождения детей с ОВЗ. 45,6% опрошенных полностью удовлетворены, 37,4% - удовлетворены. Только 3,7% - не удовлетворены размещенной информацией на информационных стендах организации (таблица 50).

Таблица 50 – Удовлетворенность респондентов размещенной информацией на информационных стендах организации, оказывающей услуги психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ, в %

№ п/п	Оценка информационного сопровождения деятельности организации	2017	2018	2019
1	Полностью удовлетворен	32,9	37,0	45,6
2	Удовлетворен	30,7	31,7	37,4
3	Частично удовлетворен	25,1	26,2	13,3
4	Не удовлетворён	11,3	5,1	3,7

Респонденты в 2019 году удовлетворены материально-техническим обеспечением организаций, оказывающих услуги психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ - 37,2%. Полностью удовлетворены этим параметром 38,9% что выше чем в 2018 году. Не удовлетворена материально-технической базой организации незначительные 11,6% опрошенных (таблица 51).

Таблица 51 – Удовлетворенность респондентов материально-техническим обеспечением организации, оказывающей услуги психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ, в %

№ п/п	Оценка материально-технического обеспечения организации	2017	2018	2019
1	Полностью удовлетворен	26,9	23,7	38,9
2	Удовлетворен	32,9	31,1	37,2
3	Частично удовлетворен	29,7	29	12,3
4	Не удовлетворён	10,6	16,2	11,6

Оценивая удовлетворенность ценовой политикой организации, осуществляющей психолого-педагогическое сопровождение ребенка с ОВЗ, респонденты в 2019 году распределились следующим образом: удовлетворены стоимостью услуг – 21,1% опрошенных, полностью удовлетворены – 12,3%, частично удовлетворены – 36,6%. Большая часть респондентов 2019 года отметила, что не удовлетворена ценовой политикой организации – 30%. (таблица 52).

Таблица 52 – Удовлетворенность ценовой политикой организации, оказывающей услуги психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ, в %

№ п/п	Оценка ценовой политики	2017	2018	2019
1	Полностью удовлетворен	29,3	29	12,3
2	Удовлетворен	38,9	37	21,1
3	Частично удовлетворен	23,3	23,4	36,6
4	Не удовлетворён	8,5	10,6	30

Потребители услуг в 2019 году в разной степени удовлетворены перечнем психолого-педагогических услуг: частично удовлетворены 28,7%, удовлетворены 29,7% и полностью удовлетворены 28,3%. Несколько больше чем в 2018 году респондентов указали на неудовлетворенность перечнем услуг по психолого-педагогическому сопровождению детей с ОВЗ - 13,3% (таблица 53).

Таблица 53 – Удовлетворенность перечнем психолого-педагогических услуг организации

№ п/п	Оценка перечня услуг	2017	2018	2019
1	Полностью удовлетворен	27,2	27,0	28,3
2	Удовлетворен	29,7	30,1	29,7
3	Частично удовлетворен	32,5	32,0	28,7
4	Не удовлетворён	10,6	10,9	13,3

Характеризуя удовлетворенность респондентов включением родителей ребенка с ОВЗ в процесс психолого-педагогического сопровождения собственного ребенка, респонденты распределились следующим образом: 32,4% опрошенных удовлетворены, 33,5% - полностью удовлетворены, 22,4% - частично удовлетворены и 11,7% - не удовлетворены (таблица 54).

Таблица 54 – Удовлетворенность респондентов включением родителей ребенка с ОВЗ в процесс его психолого-педагогического сопровождения, в %

№ п/п	Оценка удовлетворенности	2017	2018	2019
1	Полностью удовлетворен	31,4	31,2	33,5
2	Удовлетворен	31,8	30,8	32,4
3	Частично удовлетворен	25,1	26,1	22,4
4	Не удовлетворён	11,7	11,9	11,7

Выводы: Характеризуя удовлетворенность потребителей качеством услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ в 2019 году, нужно отметить следующее. Потребители услуг в большинстве информированы о работе и порядке предоставления соответствующих услуг, отмечается необходимый уровень доброжелательности и вежливости работников, потребители в целом удовлетворены профессионализмом специалистов, большинство удовлетворены доступностью услуг.

Значительная часть респондентов удовлетворены имеет электронным сервисом организаций, потребители в большинстве удовлетворены информацией на стендах, отмечается повышение удовлетворенности материально-техническим обеспечением организаций.

Заключение

В современных условиях российской рыночной экономики основополагающим механизмом взаимодействия населения и организаций социальной структуры стал рыночный механизм, согласно которому особую актуальность приобретает оценка, анализ и прогнозирование состояния развития рынков социальных услуг, в том числе услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья.

В результате проведенного анализа состояния и развития конкурентной среды на рынке услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья Краснодарского края можно сделать следующие выводы.

1) Преимущественное число респондентов – производителей услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья на территории Краснодарского края – представляют государственную форму собственности. Значительное число организаций (99%) имеют численность сотрудников до 100 человек.

2) Значительное число организаций (68,1%), оказывающих услуги по психолого-педагогическому сопровождению детей с ОВЗ, ориентированы на работу с детьми с нарушениями речи и с детьми с задержкой психического развития. Наиболее востребованными являются услуги тьютора и учителя-логопеда. В числе факторов конкурентоспособности наиболее значимыми являются: качество услуг, уникальность специалистов, цена услуги и уникальность материально-технической базы.

3) Наиболее значимым административным барьером в развитии конкуренции производители услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья назвали процедуру получения разрешения/лицензий. Представители частных организаций, в отличие от государственных организаций, считают более значимыми барьер «уровень развития институтов саморегулирования». Производители услуг в целом удовлетворены качеством официальной информации о состоянии конкурентной среды.

4) Опрос потребителей услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья на территории муниципальных образований Краснодарского края показал, что наиболее востребованным категориям специалистов относятся: педагоги-психологи, учителя-логопеды, дефектологи. Наибольший процент охвата детей с ОВЗ приходится на специальные (коррекционные) образовательные учреждения. Более доступны для детей с ОВЗ услуги, оказываемые государственными и муниципальными организациями. В качестве причин, в наибольшей степени затрудняющих получение услуг ППС детей с ОВЗ, названы: отсутствие необходимого специалиста и высокая стоимость услуг.

5) Анализ удовлетворенности потребителей качеством услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ показал, что потребители услуг в большинстве информированы о работе и порядке предоставления соответствующих услуг, отмечают необходимый уровень доброжелательности и вежливости работников, положительно характеризуют профессионализмом специалистов, доступность услуг. Респонденты удовлетворены электронным сервисом организаций, информацией на стендах, материально-техническим обеспечением организаций.

Исследовательский коллектив для развития рынка услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья Краснодарского края и конкуренции в нем, а также повышения доступности услуг дошкольного образования в крае рекомендует:

1. Для органов государственной власти Краснодарского края установить новое полномочие «развитие рынка услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья» по аналогии со ст.8 федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в РФ».

2. Для реализации данного полномочия реализовать подход к развитию любого отраслевого рынка, который должен включать в себя:

- определение перечня услуг, обращаемых на рынке; описание содержания данных услуг и их ресурсного обеспечения; установление приоритетов среди услуг; уточнение государственных обязательств по обеспечению данными услугами для всех или для отдельных категорий граждан;

- построение системы учета неудовлетворенных потребностей (информационной базы о потребностях в услугах психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья) для каждого муниципального образования, которая должна включать в себя всех детей с ограниченными возможностями здоровья, предусмотреть ежегодную актуализацию системы и обеспечение доступа к ней всех заинтересованных лиц;

- построение системы развития предпринимательства в сфере психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья, включающей в себя реализацию полномочий, определенных в федеральном и краевом законодательстве, а также возможностей, предоставляемых федеральными органами исполнительной власти для продвижения федеральной политики в регионы страны.