

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Свердловской области  
**«Свердловский областной педагогический колледж»**  
(ГАПОУ СО «СОПК»)

ПРИКАЗ

28.05.2026

№ 148-Д

г. Екатеринбург

**О внедрении стандартов клиентоцентричности**

В соответствии с распоряжениями Правительства Российской Федерации от 01.10.2021 № 2765-р, 06.10.2021 № 2816-р, во исполнение пунктов 1-5 плана мероприятий по внедрению стандартов клиентоцентричности в государственных образовательных организациях Свердловской области, в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляются Министерством образования Свердловской области, утвержденного приказом Министерства образования Свердловской области от 24.03.2026 № 384-Д, в соответствии с Уставом колледжа

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Назначить ответственным лицом за внедрение стандартов клиентоцентричности в рамках Федерального проекта «Государство для людей» Сосновских Алену Владимировну, заместителя директора по организации образовательного процесса.
2. Утвердить Порядок приема и регистрации обращений и запросов людей с хроническими проблемами со здоровьем, людей, ограниченно или временно нетрудоспособных, людей с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста, а также людей с низким уровнем знания русского языка (Приложение 1).
3. Утвердить Порядок взаимодействия с внешним клиентом в рамках предоставления услуг и мер государственной поддержки (Приложение 2).
4. Утвердить Методические рекомендации о применении «понятного языка» взаимодействия с внешними клиентами (Приложение 3).
5. Утвердить Порядок регулярного сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов (Приложение 4).
6. Создать рабочую группу для проведения комплексного мониторинга соблюдения стандартов клиентоцентричности (проверки подтверждения создания условий, направленных на устранение воздействия на сотрудников неблагоприятных факторов внешней среды и оптимизацию режимов труда и отдыха, в том числе: нормативно закрепленная возможность чередования периодов труда и отдыха с учетом особенностей процессов, в которых задействованы сотрудники, для сохранения их здоровья) в следующем составе:  
Сосновских А.В., заместитель директора по организации образовательного процесса;  
Худова В.И., заместитель директора по воспитательной работе;  
Хачатурян М.В., заместитель директора по административно-хозяйственной части;  
Володина Н.В., руководитель Центра карьеры;  
Титова А.Л., заведующий учебным отделом;  
Пупышева Т.П., специалист отдела кадров;

Груздева Ю.Е., заведующий ИМЦ;  
Матвеева Е.В., заведующий отделением;  
Медведева Т.В., заведующий отделением;  
Белоусова О.А., заведующий отделением;  
Смирнова О.В., заведующий отделением;  
Пищальникова В.М., и.о. заведующего отделением.

7. Порядок проведения комплексного мониторинга соблюдения стандартов клиентоцентричности (Приложение 5).

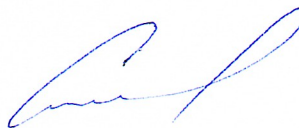
8. План-график проведения комплексного мониторинга соблюдения стандартов клиентоцентричности (Приложение 6).

9. Груздовой Ю.Е., заведующему ИМЦ, Володину А.Н., технику, организовать техническое сопровождение комплексного мониторинга, включая бесперебойное и защищенное функционирование информационных систем и локальной сети.

10. Ответственность за исполнение настоящего приказа возложить на , ответственного за внедрение стандартов клиентоцентричности.

11. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



Т.С. Симонова

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Свердловской области  
**«Свердловский областной педагогический колледж»**  
(ГАПОУ СО «СОПК»)



Т.С. Симонова  
«28» мая 2026 года, пр. № 148-Д

**ПОРЯДОК**  
**приема и регистрации обращений и запросов людей с хроническими проблемами со здоровьем, людей, ограниченно или временно нетрудоспособных, людей с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста, а также людей с низким уровнем знания русского языка**

**1. Общие положения**

1. Настоящий Порядок приема и регистрации обращений и запросов людей с хроническими проблемами со здоровьем, людей, ограниченно или временно нетрудоспособных, людей с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста, а также людей с низким уровнем знания русского языка (далее - Порядок) разработан во исполнение приказа Министерства образования Свердловской области от 24.03.2026 № 384-Д «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в государственных образовательных организациях Свердловской области, в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляются Министерством образования Свердловской области, в 2026 году» и регулирует процессы приема и регистрации соответствующих обращений и запросов в государственном автономном профессиональном образовательном учреждении Свердловской области «Свердловский областной педагогический колледж» (далее - колледж).

2. Порядок разработан в соответствии с: федеральными законами:

от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ);

от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

распоряжениями Правительства Российской Федерации от 01.10.2021 № 2765-р и от 06.10.2021 № 2816-р;

законами Свердловской области:

от 23 октября 1995 года № 28-ОЗ «О защите прав ребенка»; от 15 июля 2013 года № 78-ОЗ «Об образовании в Свердловской области»; от 19 декабря 2016 года № 148-ОЗ «О социальной защите инвалидов в Свердловской области»;

приказом Министерства образования Свердловской области от 24.03.2026 № 384-Д «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в государственных образовательных организациях Свердловской области, в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляются Министерством образования Свердловской области, в 2026 году»;

Уставом колледжа.

3. Порядок определяет единые требования к приему и регистрации обращений и запросов (далее - обращения) следующих категорий граждан:

- лиц с хроническими заболеваниями и иными проблемами со здоровьем;
- лиц, ограниченно или временно нетрудоспособных, а также граждан с инвалидностью I и II групп;
- пожилых людей и иных лиц с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста;
- иностранных граждан и лиц без гражданства с низким уровнем знания русского языка.

4. Основные принципы приема и регистрации обращений указанных категорий граждан:

- доступность и беспрепятственность получения государственной услуги;
- равное право на обращение независимо от состояния здоровья, возраста, уровня владения цифровыми технологиями и знания русского языка;
- соблюдение конфиденциальности персональных данных и врачебной тайны (в соответствующих случаях);
- индивидуальный подход при выборе способа подачи обращения.

## **2. Каналы приема обращений для отдельных категорий граждан**

5. Для всех категорий граждан, указанных в пункте 3 настоящего Порядка, обеспечивается возможность подачи обращения следующими способами:

- лично;
- через законного представителя;
- почтовым отправлением;
- в Едином окне цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Госуслуги);
- по телефону (для предварительной записи и консультирования);
- посредством сообщений в официальной группе колледжа в социальной сети «ВКонтакте».

6. Для граждан с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста, дополнительно предоставляется возможность обращения через социальных работников и сотрудников органов социальной защиты населения.

7. Для иностранных граждан и лиц с низким уровнем знания русского языка обеспечивается возможность обращения с привлечением переводчика из числа педагогических работников колледжа, владеющих родным языком иностранного гражданина (при наличии).

### **3. Особенности приема обращений от граждан с ограниченными возможностями здоровья и маломобильных групп**

8. Прием обращений от инвалидов, лиц с хроническими заболеваниями и иных маломобильных граждан осуществляется с соблюдением следующих требований:

Инвалидам I и II групп, а также лицам старше 80 лет обеспечивается возможность получения услуги по телефону.

Инвалидам с нарушением слуха обеспечивается сурдоперевод процесса предоставления услуги.

Обеспечивается дублирование необходимой звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, а также допуск собаки-проводника.

Работниками колледжа организуется сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи при обращении за услугой и получении результата.

Здание (помещение) оборудуется пандусами, поручнями, подъемными устройствами для маломобильных граждан. Вход в здание и выход из него оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания.

### **4. Особенности приема обращений от граждан с низкими навыками использования цифровых технологий**

9. Для граждан, испытывающих трудности при работе с порталом «Госуслуги» и иными цифровыми сервисами, обеспечивается консультирование и помощь при личном обращении в колледж посредством организации отдельного окна (места приема) с возможностью помощи в заполнении электронных форм.

### **5. Особенности приема обращений от иностранных граждан и лиц с низким уровнем знания русского языка**

10. Для иностранных граждан и лиц без гражданства, имеющих низкий уровень владения русским языком, обеспечивается привлечение переводчика из числа педагогических работников колледжа, владеющих родным языком иностранного гражданина при личном приеме (при наличии).

В случае отсутствия среди педагогических работников колледжа лиц, владеющих родным языком иностранных граждан, прием обращений не осуществляется.

### **6. Регистрация обращений отдельных категорий граждан**

11. Регистрация обращений, поступивших от граждан указанных категорий, осуществляется в день поступления в журнале регистрации (на бумажном носителе или в электронной системе документооборота) с соблюдением общих требований Федерального закона № 59-ФЗ.

12. При регистрации обращения от граждан, указанных в пункте 3 настоящего Порядка, в регистрационной карточке дополнительно указывается:

- категория заявителя (из перечня пункта 3);
- способ подачи обращения (лично с сурдопереводом, с помощью цифрового волонтера, с привлечением переводчика и т.д.);

- отметка о необходимости особого порядка рассмотрения (ускоренное рассмотрение по состоянию здоровья, необходимость адаптации ответа и другое).

13. Для обращений, поступивших с помощью сурдопереводчика регистрация осуществляется в день приема с проставлением отметки «С сопровождением».

14. Для обращений, поступивших от иностранных граждан с привлечением переводчика, регистрация осуществляется в день приема с указанием языка, на котором подано обращение, и отметки «С переводом».

15. Для обращений, поступивших от граждан с низкими навыками использования цифровых технологий с помощью «цифрового волонтера», регистрация осуществляется в день приема с отметкой «Цифровой волонтер».

## **7. Сроки рассмотрения и информирования**

16. Срок рассмотрения обращений граждан, указанных в пункте 3 настоящего Порядка, составляет 30 дней со дня регистрации, если иной срок не установлен федеральным законодательством или административным регламентом предоставления государственной услуги.

17. Для обращений, поступивших от граждан с хроническими заболеваниями, нуждающихся в ускоренном рассмотрении по медицинским показаниям, директор колледжа вправе установить сокращенный срок рассмотрения (до 15 рабочих дней) при наличии подтверждающих документов.

18. Информирование заявителей о ходе рассмотрения обращения осуществляется с учетом их индивидуальных особенностей:

- для инвалидов по слуху и зрению - с использованием сурдоперевода или в письменной форме рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- для иностранных граждан - с привлечением переводчика или с предоставлением письменного перевода ответа (по аналогии с практиками центров социальной адаптации мигрантов);

- для граждан с низкими цифровыми навыками - в письменной форме или по телефону (при наличии согласия заявителя).

## **8. Заключительные положения**

19. Внесение изменений в настоящий Порядок осуществляется по мере необходимости.

20. Настоящий Порядок вступает в силу с 01 июня 2026 года по 31 августа 2028 года.

21. Вопросы, не урегулированные настоящим Порядком, определяются директором колледжа.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Свердловской области  
**«Свердловский областной педагогический колледж»**  
(ГАПОУ СО «СОПК»)



УТВЕРЖДАЮ

Директор

Т.С. Симонова

«28» мая 2026 года, пр. № 148-Д

## **ПОРЯДОК**

### **взаимодействия с внешним клиентом в рамках предоставления услуг и мер государственной поддержки**

#### **1. Общие положения**

1. Настоящий Порядок взаимодействия с внешним клиентом в рамках предоставления услуг и мер государственной поддержки (далее - Порядок) разработан во исполнение приказа Министерства образования Свердловской области от 24.03.2026 № 384-Д «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в государственных образовательных организациях Свердловской области, в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляются Министерством образования Свердловской области, в 2026 году» и регулирует точки и формат взаимодействия в колледже с внешним клиентом.

2. Для целей настоящего Порядка используются следующие определения:

1) внешние клиенты - обучающиеся, родители (законные представители), выпускники, организации-партнеры, органы публичной власти, общественные объединения, иные юридические и физические лица;

2) внутренние клиенты - работники колледжа, обучающиеся профессиональных образовательных организаций и образовательных организаций высшего образования, проходящих практическую подготовку в колледже, и (или) участвующие в реализации социальных заказов в рамках программы «Обучение служением» (проектного обучения), а также лица, заключившие договор о целевом обучении с колледжем, задействованные в процессах предоставления

внешним клиентам, а также взаимодействующие между собой для обеспечения этих процессов;

3) онлайн-опрос - метод сбора информации, предусматривающий использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

с целью получения сведений от клиентов об уровне удовлетворенности качеством предоставления услуг, работе сотрудников, удобстве каналов связи, а также для сбора предложений по улучшению работы колледжа.

3. Цели настоящего Порядка:

1) выстраивание эффективного, понятного и доброжелательного взаимодействия с клиентами при предоставлении услуг и мер государственной поддержки независимо от

выбранного клиентом канала обращения (очный, дистанционный, телефонный, письменный);

2) формирование и поддержание положительного клиентского опыта на всех этапах клиентского пути - от первого знакомства с колледжем до завершения обучения и взаимодействия после получения услуги;

3) сокращение временных, финансовых и психологических издержек клиента при получении услуги или меры поддержки;

4) создание работающей системы сбора, анализа и оперативного реагирования на обратную связь для непрерывного улучшения качества предоставления услуг.

4. Задачи настоящего Порядка:

1) обеспечение полной, достоверной и доступной информационной открытости колледжа;

2) стандартизация ответов сотрудников на типовые и нетиповые запросы клиентов;

3) снижение количества повторных обращений по одному и тому же вопросу;

4) регулярное измерение удовлетворенности клиентов через онлайн-опросы и прямые запросы (не реже одного раза в квартал);

5) выявление этапов, вызывающих наибольшие затруднения или негативные эмоции и их устранение.

## 2. Точки взаимодействия с клиентом

5. Под точками взаимодействия (каналами связи) понимаются все способы, с помощью которых клиент может обратиться в колледж, получить информацию или услугу, а также оставить обратную связь. Точки взаимодействия делятся на цифровые (онлайн) и физические.

6. К цифровым (онлайн) точкам взаимодействия относятся:

1) официальный сайт колледжа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (eptt.ru) (далее - официальный сайт, сеть «Интернет»), на котором размещается информация, предусмотренная законодательством Российской Федерации;

2) официальная группа колледжа в социальной сети «ВКонтакте»;

3) канал колледжа в национальном мессенджере Мах;

4) группы и каналы структурных подразделений и объединений колледжа в социальной сети «ВКонтакте», национальном мессенджере Мах (в том числе, но не ограничиваясь - спортивного студенческого клуба, первичного отделения «Движения Первых» и других);

5) страницы колледжа в геоинформационных системах «Яндекс» и «2ГИС»;

6) страницы колледжа на порталах и платформах продвижения товаров и услуг (в том числе, но не ограничиваясь - Экосистемы «Космос», платформы Центра опережающей профессиональной подготовки Свердловской области и других);

7) электронная почта колледжа;

8) телефонная связь. Номера телефонов опубликованы на официальном сайте, размещены в геоинформационных системах и на информационных стендах;

9) видеоконференцсвязь (далее - ВКС). ВКС используется по предварительной договоренности с клиентом, кроме случаев, установленных иными локальными нормативными актами колледжа;

10) Единое окно цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Госуслуги).

### 7. Физические точки взаимодействия:

1) помещения учебного корпуса или общежития колледжа - места, где клиент может обратиться непосредственно к работникам колледжа (по предварительной записи или в приемные часы).

2) почтовое отправление - традиционная бумажная корреспонденция, направленная клиентом по юридическому адресу колледжа заказным или ценным письмом с уведомлением о вручении.

## 3. Дистанционное взаимодействие

8. Дистанционное взаимодействие — это взаимодействие между клиентом и работником колледжа, при котором они не находятся физически в одном помещении и используют технические средства связи: телефон, электронную почту, официальный сайт, социальные сети, геоинформационные системы, ВКС.

### 9. Требования к взаимодействию по телефону:

При ответе на телефонный звонок работник колледжа обязан четко представиться: «Свердловский областной педагогический колледж, [должность], [фамилия], добрый день, слушаю вас».

Работник колледжа должен сразу уточнить цель звонка. Если вопрос клиента не относится к компетенции работника колледжа, звонок переводится на соответствующего работника колледжа. Если уполномоченный работник

1) оставить сообщение с контактными данными;

2) сообщить удобное время для обратного звонка;

3) направить обращение на электронную почту, в социальных сетях, на Госуслугах или в геоинформационных системах.

Если вопрос сложный и требует изучения документов, работник сообщает клиенту: «Ваш вопрос требует дополнительной проверки (изучения документов). Я свяжусь с вами повторно до [указать конкретное время и дату]».

В конце разговора сотрудник обязан уточнить: «Удалось ли мне ответить на ваш вопрос? Осталось ли что-то непонятным?».

10. Требования к взаимодействию через иные цифровые (онлайн) точки взаимодействия:

Клиент при отправке электронного обращения должен заполнить все обязательные поля веб-формы или в тексте письма указать: фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии); статус (обучающийся, абитуриент, родитель, работодатель и т.д.); предмет обращения (тема: «Вопрос о стипендии», «Запрос справки», «Поступление»); обратный адрес электронной почты для направления ответа.

Обращения, которые не регистрируются и не принимаются к рассмотрению по существу:

- с неполной или неточной информацией об отправителе (отсутствие фамилии, заведомо ложное имя, нечитаемый адрес электронной почты);

- без указания обратного адреса электронной почты;

- содержащие нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы в адрес сотрудников или колледжа;

- если текст обращения не поддается прочтению (бессвязный набор символов, злоупотребление заглавными буквами, отсутствие структуры);

- по вопросам, которые очевидно не относятся к деятельности колледжа или должностных лиц колледжа (например, просьба решить вопрос с ремонтом дороги в

другом городе).

При отказе в рассмотрении обращения работник колледжа, ответственный за делопроизводство, направляет клиенту уведомление об отказе в рассмотрении в форме электронного документа с обязательным указанием причины отказа.

Срок рассмотрения электронного обращения, не может превышать 10 рабочих дней, если иной срок не установлен федеральным законодательством.

По результатам рассмотрения обращения клиенту направляется ответ в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении. Ответ должен быть подписан директором колледжа или иным уполномоченным работником колледжа.

#### 11. Онлайн-опросы клиентов:

Онлайн-опросы проводятся с соблюдением максимально возможного уровня анонимности (не запрашиваются фамилия, группа, паспортные данные, если это не требуется для целей конкретного опроса).

При размещении онлайн-опросов используются специальные сервисы, предназначенные для проведения опросов клиентов («Яндекс.Формы» и другие). Выбор сервиса зависит от целей и методики проведения конкретного опроса.

Ссылка на опрос размещается:

- в информационных письмах и рассылках клиентам (по электронной почте);
- в виде QR-кода на информационных стойках, стендах, в зоне ожидания колледжа.

Периодичность проведения опросов:

- пост-взаимодействие - сразу после предоставления услуги (например, после выдачи справки или зачисления) - выборочно;
- периодический опрос - не реже одного раза в полугодие для массовой оценки удовлетворенности;
- целевой (тематический) опрос - при необходимости углубленного изучения конкретной проблемы (долгое ожидание в очереди, неудобство навигации по сайту и другие).

Результаты онлайн-опросов подлежат сбору, систематизации и анализу ответственным лицом, назначенным приказом директора колледжа.

## 4. Непосредственное взаимодействие на площадке колледжа

12. Непосредственное взаимодействие — это взаимодействие, при котором клиент физически находится в помещении колледжа и контактирует с работником колледжа лично.

#### 13. Организация личного приема клиентов:

Прием внешних клиентов ведется работниками колледжа по месту нахождения колледжа: г. Екатеринбург, ул. Юмашева, д. 20,

информация о конкретных кабинетах для приема по различным вопросам размещается на официальном сайте и на информационных стендах.

График работы приема в колледже:

понедельник - пятница: с 09:00 до 17:00;

суббота, воскресенье - выходные дни.

Для приема по отдельным вопросам может быть установлен иной график приема.

В случае если во время приема клиентов решение поставленного вопроса невозможно ввиду отсутствия полномочий у работника, необходимости дополнительной проверки или сбора документов, работник принимает письменное обращение по

установленной форме. Обращение регистрируется в журнале учета обращений и направляется на рассмотрение в соответствующее структурное подразделение колледжа.

В случае если поставленные клиентом во время приема вопросы не входят в компетенцию колледжа, работник обязан разъяснить клиенту порядок обращения в соответствующие органы публичной власти или иные организации. Запрещается ограничиваться фразой «это не к нам» - необходимо предоставить конкретную информацию: название организации, адрес, телефон, сайт (если они известны работнику).

14. Общие требования к поведению работника при непосредственном взаимодействии:

- вежливость и доброжелательность во всех ситуациях, включая конфликтные;
- умение слушать клиента, не перебивая, задавать уточняющие вопросы для точного понимания потребности;
- адаптация речи под собеседника (учет возраста, эмоционального состояния, физических особенностей - для слабослышащих, слабовидящих). Обязательное использование принципов «понятного языка» согласно Методическим рекомендациям;
- учет индивидуальных особенностей клиентов: для клиента с нарушением слуха предложить письменную форму общения; для клиента с нарушением опорнодвигательного аппарата - выйти в зону доступности (например, в холл на первом этаже).

15. Порядок рассмотрения письменных обращений, принятых при личном приеме:

Письменное обращение, принятое от клиента при личном приеме, регистрируется в день его поступления.

На обращении (или в журнале регистрации) проставляется входящий номер и дата регистрации.

Подготовка ответа на обращение осуществляется структурным подразделением, в компетенцию которого входит поставленный вопрос. Срок подготовки ответа не может превышать 30 дней с даты регистрации, если иной срок не установлен федеральным законом.

Ответ направляется клиенту способом, указанным в обращении (почтовое отправление, электронная почта, выдача лично под подпись). В ответе в обязательном порядке указываются: дата и номер ответа, фамилия и должность исполнителя, контактный телефон для уточнений.

16. Особенности взаимодействия с отдельными категориями клиентов:

Лица с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) - прием ведется, по возможности, в доступной зоне (на первом этаже, в кабинете, оснащенном соответствующим оборудованием). При необходимости работник помогает заполнить документы, вызывает ассистента (сопровождающего), использует крупный шрифт и контрастные цвета в визуальных материалах.

Несовершеннолетние клиенты (абитуриенты, обучающиеся в возрасте до 18 лет) - при обращении без родителей (законных представителей) работник оценивает, может ли несовершеннолетний самостоятельно решить данный вопрос в соответствии с законодательством Российской Федерации. По вопросам, требующим согласия родителей (законных представителей) (заключение договора об обучении, подписание согласия на обработку персональных данных, отчисление), работник разъясняет необходимость присутствия родителя (законного представителя).

Родители (законные представители) - работник обращается к ним с уважением, предоставляет полную информацию об успеваемости, посещаемости, мерах поддержки. При запросе информации, касающейся персональных данных обучающегося, работник проверяет документ, подтверждающий родство или опеку (свидетельство о рождении,

документ об опеке).

17. Рассмотрение, подготовка и направление ответов на обращения, поступившие в колледж на бумажном носителе почтовым отправлением, осуществляется в том же порядке, что и для письменных обращений, принятых при личном приеме, с учетом дополнительного времени на почтовую пересылку (не более 3 рабочих дней на доставку до адресата).

## **5. Заключительные положения**

18. Настоящий Порядок обязателен к исполнению всеми сотрудниками колледжа, которые в силу своих должностных обязанностей осуществляют прием, консультирование, обработку обращений или предоставление услуг внешним клиентам

19. Несоблюдение Порядка влечет дисциплинарную ответственность в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и локальными нормативными актами колледжа.

20. Внесение изменений в настоящий Порядок осуществляется по мере необходимости.

21. Настоящий Порядок вступает в силу с 01 июня 2026 года и действует до 31 августа 2028 года.

22. Вопросы, не урегулированные настоящим Порядком, определяются директором колледжа.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Свердловской области  
**«Свердловский областной педагогический колледж»**  
(ГАПОУ СО «СОПК»)



УТВЕРЖДАЮ  
Директор

Т.С. Симонова  
«28» мая 2026 года, пр. № 148-Д

## **МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ о применении «понятного языка» взаимодействия с внешними клиентами**

### **1. Общие положения**

Настоящие Методические рекомендации о применении «понятного языка» при взаимодействии с клиентами (далее - Методические рекомендации) предназначены для того, чтобы сделать взаимодействие колледжа с внешними клиентами (абитуриентами, обучающимися, их родителями (законными представителями), работодателями и иными заявителями) максимально понятным, доступным и клиентоцентричным.

### **2. Общие рекомендации**

Содержание текста сообщения (письма, ответа на обращение, памятки, информации на сайте) должно учитывать профиль клиента. Абитуриенту, родителю (законному представителю) обучающегося и представителю организации-работодателя требуется разный уровень детализации и разная лексика.

Если неизвестно, кто именно будет получателем сообщения, или заранее известно, что получатель не имеет специальных знаний в области образования, юриспруденции или делопроизводства, следует использовать простой язык - форму подачи информации, доступную массовому читателю без профильной подготовки.

Любые узкоспециализированные термины, используемые в образовательной среде, но малопонятные внешнему клиенту, следует заменять объяснением на понятном языке либо общеупотребимыми синонимами.

Например: вместо «ликвидация академической задолженности» - «пересдача не сданных вовремя тем или экзаменов»; вместо «отчисление за невыполнение учебного плана» - «исключение из колледжа из-за долгов по учебе».

В тексте должны отсутствовать орфографические и пунктуационные ошибки, особенно в неправильной расстановке запятых, так как это затрудняет понимание.

Следует использовать нейтральные слова и выражения без эмоциональной окраски, исключая просторечия, жаргон, метафоры и диалектизмы.

Перед подготовкой ответа необходимо убедиться, что ситуация и потребность клиента понята верно. При любых сомнениях сотрудник обязан связаться с клиентом (по телефону или электронной почте) и уточнить обстоятельства.

Тональность и лексика сообщения выбираются в зависимости от клиентского

сегмента:

- для родителей (законных представителей) обучающихся - акцент на понятности, заботе, безопасности образовательного процесса;
- для работодателей - деловой, но без избыточного бюрократического языка;
- для абитуриентов - мотивирующий, с разъяснением простых шагов поступления.

Обоснования и ссылки на нормативные правовые акты (федеральные законы, приказы Минпросвещения, локальные акты колледжа) следует располагать в конце сообщения либо выносить в сноску или краткое указание в скобках. Не следует начинать ответ с фразы «В соответствии с Федеральным законом № 273-ФЗ...», если суть ответа не требует немедленной ссылки на закон.

Рекомендуется ограничиваться только теми ссылками, которые действительно относятся к ситуации, и указывать конкретные пункты (статью, часть, раздел локального акта).

### **3. Содержание сообщения**

Вся необходимая клиенту информация должна содержаться непосредственно в тексте ответа. Нельзя заставлять клиента самостоятельно искать что-либо на сайте колледжа, в сторонних системах или в нормативных документах.

Сообщение должно максимально соответствовать конкретной ситуации клиента (его статусу, сроку обучения, цели обращения), а не быть просто выдержкой из правил приема или устава.

Что нужно делать:

1) Убирать лишние слова и предложения.

Лишние слова: «осуществлять прием» вместо «принимать», «проводить информирование» вместо «информировать», фразы вроде «доводим до вашего сведения, что...».

Лишние предложения: повтор уже известной клиенту информации или сведения, которые ему бесполезны.

2) Разбивать длинные сложные предложения на короткие и простые. Правило: одна мысль - одно предложение.

3) Избегать нагромождения причастных и деепричастных оборотов, а также более четырех существительных подряд (например, вместо «для решения вопроса получения меры государственной поддержки обучающихся очной формы обучения» писать «чтобы студент-очник получил господдержку»).

4) Объем ответа должен соответствовать объему вопроса. Если клиент задал несколько вопросов, ответ должен быть дан на каждый из них.

5) Все части сообщения должны быть логически связаны. Бессмысленные вводные слова («таким образом», «исходя из вышесказанного») не должны маскировать отсутствие реальной смысловой связи.

### **4. Оформление сообщения**

Неправильное оформление не наказуемо, но сильно ухудшает восприятие. Клиент может не найти нужную информацию даже при ее наличии из-за плохого оформления.

Рекомендации по оформлению:

1) Использовать только общеупотребимые сокращения и аббревиатуры. Такие сокращения, как «ГАПОУ СО», «УП», «МПО», «ГИА», «ППКРС», при первом упоминании в тексте необходимо расшифровывать.

2) Не включать в одно предложение более одной идеи. Комфортная длина

предложения на бумаге А4 - 3-4 строки.

3) Разбивать текст на абзацы по смыслу. Выделять абзацами главное: призыв к действию, вывод, результат рассмотрения.

4) Перечисления (например, список необходимых документов) оформлять в виде маркированных или нумерованных списков.

5) Если есть ссылка на объемный документ (правила приема, памятку, презентацию), не следует цитировать его целиком в письме - лучше приложить файл к ответу.

### **5. Коммуникация в сложных ситуациях**

Даже формально правильный, грамотный, но сухой ответ может вызвать у клиента негатив, ощущение отписки и безразличия со стороны колледжа. Особенно это касается отказов в зачислении, отчислений, штрафных санкций (например, за неоплату обучения) или длительного отсутствия ответа.

Важно: взаимодействие происходит с живыми людьми, которые ждут понимания и участия.

Что делать:

1) Использовать эмпатию и эмоциональный интеллект. Признать чувства клиента: «Понимаем, как это важно для вас», «Нам жаль, что возникла такая ситуация».

2) В сложных случаях отходить от шаблонных ответов. Шаблоны допустимы только для простых, рутинных запросов (например, «какой график работы приемной комиссии»).

3) Даже если клиент оказался в сложной ситуации по своей вине (пропустил срок подачи документов, накопил академические задолженности), не обвинять и не поучать. Основной акцент — на возможных вариантах выхода: что можно сделать сейчас, куда обратиться, какие сроки еще не пропущены.

Запрещается:

- использовать пассивно-агрессивные формулировки («вы же знали», «мы вас предупреждали»);

- отвечать сухим шаблоном на эмоциональное обращение;

- ограничиваться фразой «это не к нам» без пояснения, куда именно обратиться.

Пример:

Вместо: «В соответствии с п. 3.2 Правил приема вы пропустили срок подачи оригиналов документов, поэтому не можете быть зачислены».

Рекомендуется: «К сожалению, срок подачи оригиналов документов истек 15 августа. Это установлено Правилами приема. Но вы можете подать заявление на следующую образовательную программу, где прием еще идет до 30 августа, или поступить на заочное отделение. Обратитесь в приемную комиссию завтра с 9:00 до 15:00 - мы поможем подобрать вариант».

### **6. Заключительные положения**

Настоящие Методические рекомендации вступают в силу с 01 июня 2026 года и действуют до 31 августа 2028 года.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Свердловской области

**«Свердловский областной педагогический колледж»**

(ГАПОУ СО «СОПК»)



УТВЕРЖДАЮ  
Директор

Т.С. Симонова

«28» мая 2026 года, пр. № 148-Д

## **ПОРЯДОК**

### **сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов**

#### **1. Общие положения**

1. Настоящий Порядок сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов (далее - Порядок) разработан во исполнение приказа Министерства образования Свердловской области от 24.03.2026 № 384-Д «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в государственных образовательных организациях Свердловской области, в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляются Министерством образования Свердловской области, в 2026 году» и определяет подходы и направления по сбору и анализу обратной связи от внешних и внутренних клиентов в государственном автономном профессиональном образовательном учреждении Свердловской области «Свердловский областной педагогический колледж» (далее - колледж).

2. Для целей настоящего Порядка используются следующие определения:

1) внешние клиенты - обучающиеся, родители (законные представители), выпускники, организации-партнеры, органы публичной власти, общественные объединения, иные юридические и физические лица;

2) внутренние клиенты - работники колледжа, обучающиеся профессиональных образовательных организаций и образовательных организаций высшего образования, проходящих практическую подготовку в колледже, а также лица, заключившие договор о целевом обучении с колледжем, задействованные в процессах предоставления услуг внешним клиентам, а также взаимодействующие между собой для обеспечения этих процессов;

3) система обратной связи - информация от клиентов колледжа, получаемая посредством опросов, анкетирования, устных и письменных обращений, онлайн- форм, сообщений в цифровых сервисах.

3. Целью сбора и анализа обратной связи является повышение качества образовательной, производственной и иной осуществляемой колледжем деятельности, а также повышение удовлетворенности клиентов колледжа процессом и результатами взаимодействия.

4. Принципы сбора и анализа обратной связи:

1) добровольность участия респондентов;

2) анонимность (по желанию респондента);

- 3) регулярность и системность;
- 4) конфиденциальность персональных данных;
- 5) объективность и достоверность получаемой информации;
- 6) оперативность реагирования на выявленные проблемы;
- 7) открытость результатов (за исключением данных, содержащих персональную информацию).

5. Система обратной связи включает подсистемы внешней и внутренней обратной связи.

## **2. Подсистема внешней обратной связи**

6. Подсистема внешней обратной связи предназначена для изучения отношения внешних клиентов к действующим механизмам предоставления государственных услуг, мер государственной поддержки в целях повышения уровня клиентоцентричности в колледже.

7. Источниками внешней обратной связи являются данные социологических исследований. Социологические исследования осуществляются путем проведения онлайн-опросов. При проведении социологических исследований сбор данных от внешних клиентов осуществляется с соблюдением максимально возможного уровня анонимности в целях получения репрезентативной и достоверной обратной связи.

8. Сбор обратной связи осуществляется посредством информационного сервиса «Яндекс.Формы», а также форм обратной связи в используемых колледжем государственных, муниципальных и иных информационных системах, включая, но не ограничиваясь следующими информационными системами:

федеральная государственная информационная система «Моя школа»;

государственная информационная система «Единое цифровое пространство» Свердловской области;

цифровая платформа Центра опережающей профессиональной подготовки Свердловской области.

9. После получения государственной услуги (меры государственной поддержки) внешним клиентам предлагается пройти онлайн-опрос с целью выяснения удовлетворенности клиента получением государственной услуги (меры государственной поддержки).

10. По результатам проведения анализа опросов, в том числе с привлечением сторонних организаций и объединений, реализуются внутренние мероприятия по устранению недостатков, выявленных в рамках опросов.

## **3. Подсистема внутренней обратной связи**

11. Подсистема внутренней обратной связи предназначена для изучения отношения внутренних клиентов к действующим процессам внутреннего взаимодействия в процессе профессиональной деятельности в целях оценки уровня удовлетворенности и повышения уровня клиентоцентричности колледжа.

12. Подсистема внутренней обратной связи включает участие в опросах, распространяемых через внутренние информационные ресурсы колледжа.

13. Для оценки уровня удовлетворенности внутренних клиентов различными аспектами деятельности используется информационный сервис «Яндекс.Формы».

14. Проведение опросов осуществляется по мере необходимости, но не реже одного

раза в год.

15.Полученная обратная связь от внутренних клиентов подлежит анализу и используется для реинжиниринга внутренних процессов колледжа.

**ФОРМА АНКЕТЫ**  
**для оценки удовлетворенности внешних клиентов процессами**  
**предоставления услуг (сервисов) в колледже**

1. Оцените общую удовлетворенность взаимодействием с государственным учреждением при получении услуг (выберите один вариант)?
  - 1) Удовлетворен;
  - 2) Скорее удовлетворен;
  - 3) Скорее не удовлетворен;
  - 4) Не удовлетворен;
  - 5) Затрудняюсь ответить.
2. Насколько Вы удовлетворены услугой, которая была Вам предоставлена? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены.
  - 1) 5 баллов;
  - 2) 4 балла;
  - 3) 3 балла;
  - 4) 2 балла.
3. С какими проблемами Вы столкнулись в процессе получения услуги?
4. Каким способом Вы обращались за предоставлением данной услуги?
  - 1) При обращении через платформу обратной связи «Госуслуги Решаем вместе» (gosuslugi.ru/help);
  - 2) При личном обращении в колледже (переход к вопросу №6);
  - 3) Другое (переход к вопросу №6) \_\_\_\_\_
  5. Укажите способ получения услуги?
    - 1) Услуга была предложена колледжем;
    - 2) Личное обращение в организацию за услугой;
  6. Была ли предоставлена услуга сразу или был отказ в предоставлении услуги?
    - 1) Да, услуга была предоставлена сразу (переход к вопросу №9);
    - 2) Нет, был отказ в предоставлении услуги.
  7. При отказе в предоставлении услуги Вам была предоставлена информация о необходимых действиях для ее предоставления в будущем выберите один вариант)
    - 1) Да;
    - 2) Нет;
    - 3) Затрудняюсь ответить.
  8. Оцените удовлетворенность полнотой (достаточностью) информирования о порядке предоставления услуги?
    - 1) Удовлетворен;
    - 2) Скорее удовлетворен;
    - 3) Скорее не удовлетворен;
    - 4) Не удовлетворен;
    - 5) Затрудняюсь ответить.
  9. Насколько легко или тяжело для Вас было получить услугу? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что услугу получить было очень тяжело, оценка 5 означает, что услугу получить было очень легко.

- 1) 5 баллов;
- 2) 4 балла;
- 3) 3 балла;
- 4) 2 балла;
- 5) 1 балл.

10. Насколько Вы удовлетворены следующими процессами предоставления услуги? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что процесс организован совсем не оптимально, оценка 5 означает, что процесс организован максимально оптимально. (один ответ по строке)

Процессы в рамках предоставления государственной услуги	Оценка от 1 до 5
Организация подачи заявителем запроса (доступность, простота и удобство обращения за получением государственной услуги)	
Прием документов и регистрация запроса заявителя (доступность, простота и удобство)	
Рассмотрение запроса и принятие решений по результатам его рассмотрения (оперативность предоставления результата)	
Уведомление заявителя о ходе предоставления услуги и ее результатах (оперативное информирование о статусе услуги)	
Предоставление результата услуги (получение результата услуги в наиболее удобной форме)	

11. Какие проблемы возникают в рамках следующих процессов предоставления услуги? Заполняется в том случае если, в критериях поставлены оценки «1», «2» и «3» в вопросе №10.

Процессы в рамках предоставления государственной услуги	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
Организация подачи заявителем запроса (доступность, простота и удобство обращения за получением государственной услуги)		
Прием документов и регистрация запроса заявителя (доступность, простота и удобство)		
Рассмотрение запроса и принятие решений по результатам его рассмотрения (оперативность предоставления результата)		
Уведомление заявителя о ходе предоставления государственной услуги и ее результатах (оперативное информирование о статусе услуги)		
Предоставление результата государственной услуги (получение результата услуги в наиболее удобной форме)		

12. Оцените степень удовлетворенности взаимодействием с представителями образовательной организации (вежливость и компетентность лиц, взаимодействующих с заявителем при предоставлении услуги)?

- 1) Удовлетворен;
- 2) Скорее удовлетворен;
- 3) Скорее не удовлетворен;
- 4) Не удовлетворен;
- 5) Затрудняюсь ответить.
- 6) С представителями образовательной организации не взаимодействовал;

13. Оцените степень удовлетворенности установленными сроками оказания услуги (в соответствии с регламентом)?

- 1) Удовлетворен;
- 2) Скорее удовлетворен;
- 3) Скорее не удовлетворен;
- 4) Не удовлетворен;
- 5) Затрудняюсь ответить.

14. С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым обратиться за предоставлением данной услуги в данный орган власти? Дайте оценку по 10-балльной шкале, где оценка 1 означает очень маловероятно, оценка 10 означает с большой вероятностью.

- 1) 10 баллов;
- 2) 9 баллов;
- 3) 8 баллов;
- 4) 7 баллов;
- 5) 6 баллов;
- 6) 5 баллов;
- 7) 4 балла;
- 8) 3 балла;
- 9) 2 балла;
- 10) 1 балл.

15. Что необходимо изменить в предоставлении услуги? Выскажите свои предложения. \_\_\_\_\_

16. Ваш пол

- 1) Мужской;
- 2) Женский;

17. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст

- 1) 18-24 года;
- 2) 25-29 лет;
- 3) 30-35 лет;
- 4) 36-39 лет;
- 5) 40-44 года;
- 6) 45-60 лет;
- 7) 61 год и старше.

18. В каком городе (поселке/селе) Вы проживаете?

**ФОРМА АНКЕТЫ**  
**для оценки удовлетворенности внешних клиентов процессом предоставления мер государственной поддержки в колледже**

1. Оцените степень удовлетворенности с образовательной организацией по процессу предоставления мер государственной поддержки в целом?

- 1) Удовлетворен;
- 2) Скорее удовлетворен;
- 3) Скорее не удовлетворен;
- 4) Не удовлетворен;
- 5) Затрудняюсь ответить.

2. Укажите наименование меры государственной поддержки, которая Вам была предоставлена в период с 1 января 2026 года? (выберите один или несколько вариантов ответов)

- 1) ежегодное пособие на приобретение учебной литературы и письменных принадлежностей;
- 2) денежная компенсация на приобретение комплекта одежды, обуви, мягкого инвентаря для выпускников;
- 3) единовременное денежное пособие выпускникам;
- 4) выплата государственной социальной стипендии;
- 5) пособие на оплату проезда на общественном транспорте (городском) (кроме такси) и в автобусах пригородных и внутрирайонных маршрутов);
- 6) обеспечение бесплатным проездом один раз в год к месту жительства и обратно к месту учебы;
- 7) денежная компенсация на обеспечение бесплатным двухразовым питанием (завтрак и обед) обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, в том числе детей-инвалидов, по очной форме обучения за счет средств областного бюджета по образовательным программам среднего профессионального образования и (или) программам профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих;
- 8) денежная компенсация на обеспечение бесплатным питанием обучающихся по очной форме обучения за счет средств областного бюджета по образовательным программам среднего профессионального образования и (или) программам профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих, находящихся на полном государственном обеспечении;
- 9) денежная компенсация на приобретение комплекта одежды, обуви, мягкого инвентаря;
- 10) денежная компенсация на обеспечение бесплатным питанием (завтрак или обед) детям из многодетных семей, обучающимся по очной форме обучения;
- 11) выплата материальной помощи;
- 12) освобождение от платы за пользование жилым помещением (платы за наем) в общежитии
- 13) выплата государственной академической стипендии;
- 14) выплата повышенной государственной академической стипендии за успехи в учебе;

15) предоставление в пользование жилого помещения в общежитии колледжа.

3. Укажите категорию получателя меры, к которой Вы относитесь.

1) Обучающийся, осваивающий основную программу среднего профессионального образования;

2) Обучающийся, осваивающий программы профессионального обучения;

4. Где Вы получили информацию о данной мере государственной поддержки?

(можно выбрать несколько вариантов ответов)

1) На портале Г осуслуг;

2) Из информационных материалов Социального фонда России;

3) От социального педагога;

4) От куратора;

5) На сайте Управления по социальной политике;

6) В интернет-источниках;

7) От друзей и знакомых.

6. Как была предоставлена мера государственной поддержки?

1) Мера поддержки была предложена колледжем;

2) Я сам обратился за мерой поддержки.

6. Насколько Вы удовлетворены мерой государственной поддержки, которая была Вам предоставлена? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены.

1) 5 баллов;

2) 4 балла;

3) 3 балла;

4) 2 балла;

5) 1 балл.

7. С какими проблемами Вы столкнулись при получении меры государственной поддержки?

1) Проблема \_\_\_\_\_

2) Проблем не было.

8. Оцените степень удовлетворенности полнотой (достаточностью) информирования о порядке предоставления меры поддержки?

1) Удовлетворен;

2) Скорее удовлетворен;

3) Скорее не удовлетворен;

4) Не удовлетворен;

5) Затрудняюсь ответить.

9. Оцените, насколько тяжело для Вас было получить меру поддержки? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что меру поддержки получить было очень тяжело, оценка 5 означает, что меру поддержки получить было очень легко.

1) 5 баллов

2) 4 балла

3) 3 балла

4) 2 балла

5) 1 балл

10. Оцените степень удовлетворенности взаимодействием с представителями колледжа (вежливость и компетентность лиц, взаимодействующих с заявителем при получении меры поддержки)?

1) Удовлетворен;

- 2) Скорее удовлетворен;
  - 3) Скорее не удовлетворен;
  - 4) Не удовлетворен;
  - 5) Затрудняюсь ответить.
  - 6) С представителями колледжа не взаимодействовал
11. Что необходимо изменить в предоставлении меры государственной поддержки? Выскажите свои предложения. \_\_\_\_\_
12. Ваш пол
- 1) Мужской
  - 2) Женский
13. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст
- 1) 18-24 года;
  - 2) 25-29 лет;
  - 3) 30-35 лет;
  - 4) 36-39 лет;
  - 5) 40-44 года;
  - 6) 45-60 лет;
  - 7) 61 год и старше.
14. В каком городе (поселке/селе) Вы проживаете?

**ФОРМА АНКЕТЫ**  
**для оценки удовлетворенности процессом взаимодействия с внутренним клиентом в колледже**

1. Оцените общую удовлетворенность работой в колледже?

- 1) Удовлетворен;
- 2) Скорее удовлетворен;
- 3) Скорее не удовлетворен;
- 4) Не удовлетворен;
- 5) Затрудняюсь ответить.

2. Насколько вы удовлетворены существующими правилами и регламентами, регулирующими вашу профессиональную деятельность (выберите один ответ по каждой строчке)?

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Понятность инструкций и методических материалов	1	2	3	4	5
Удобство использования инструкций и методических материалов	1	2	3	4	5
Актуальность инструкций и методических материалов	1	2	3	4	5

3. Насколько Вы удовлетворены работой следующих подразделений образовательной организации при выполнении, следующих функции?

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Работа с персоналом (выдача справок, выписок из личных документов);	1	2	3
Аттестация сотрудников	1	2	3
Контроль за соблюдением трудовой дисциплины (фиксирование фактов нарушения, затребование объяснений сотрудников, издание приказов о привлечении к дисциплинарной ответственности)	1	2	3
Техническая поддержка электронных журналов и личных кабинетов сотрудников	1	2	3
Разработка методической документации по основным образовательным программам	1	2	3
Развитие наставничества в образовательной организации	1	2	3
Оказание медицинской помощи и организация предварительных и периодических медицинских профессиональных осмотров	1	2	3
Организация работы кураторов учебных групп	1	2	3
Организация сбора отчетности студентам от кураторов учебных групп	1	2	3
Организация работы со студентами, обучающимися по целевому обучению	1	2	3
Организация производственной практики студентов	1	2	3
Организация трудоустройства выпускников	1	2	3
Организация приема студентов на программы среднего профессионального и профессионального обучения	1	2	3

4. Что Вас не устраивает в работе подразделений образовательной организации при выполнении, следующих функции? На вопрос отвечают, респонденты, давшие ответ «Скорее не удовлетворен» в вопросе №3

	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
Работа с персоналом (выдача справок, выписок из личных документов);		
Аттестация сотрудников		
Контроль за соблюдением трудовой дисциплины (фиксирование фактов нарушения, затребование объяснений сотрудников, издание приказов о привлечении к дисциплинарной ответственности)		
Техническая поддержка электронных журналов и личных кабинетов сотрудников		
Разработка методической документации по основным образовательным программам		
Развитие наставничества в образовательной организации		
Оказание медицинской помощи и организация предварительных и периодических медицинских профессиональных осмотров		
Организация работы кураторов учебных групп		
Организация сбора отчетности студентам от кураторов учебных групп		
Организация работы со студентами, обучающимися по целевому обучению		
Организация производственной практики студентов		
Организация трудоустройства выпускников		
Организация приема студентов на программы среднего профессионального и профессионального обучения		

5. Насколько Вы удовлетворены взаимоотношениями между коллегами в коллективе (выберите один ответ по каждому вопросу)?

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
В подразделении, в котором Вы являетесь совместителем	1	2	3
В образовательной организации в целом	1	2	3

6. Насколько Вы удовлетворены возможностями профессионального развития (тренинги, семинары, обучающие курсы, повышение квалификации и т.п.)?

- 1) Удовлетворен;
- 2) Скорее удовлетворен;
- 3) Скорее не удовлетворен;
- 4) Не удовлетворен;
- 5) Затрудняюсь ответить.

7. Насколько Вы удовлетворены возможностями должностного роста?

- 1) Удовлетворен;
- 2) Скорее удовлетворен;
- 3) Скорее не удовлетворен;
- 4) Не удовлетворен;
- 5) Затрудняюсь ответить.

8. Оцените общую удовлетворенность тем, как построена работа по информационно-технологическому сопровождению в Вашем колледже?

- 1) Удовлетворен;
- 2) Скорее удовлетворен;
- 3) Скорее не удовлетворен;
- 4) Не удовлетворен;
- 5) Затрудняюсь ответить.

9. Насколько Вы удовлетворены информационно-технологическим сопровождением своей профессиональной деятельности? (выберите один ответ по каждой строке)

	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Автоматизация рабочего места	1	2	3	4	5
Обеспечение бесперебойной работы сети Интернет	1	2	3	4	5
Обеспечение бесперебойной работы телефонной связи	1	2	3	4	5
Обеспечение бесперебойной работы технических средств (компьютеров, принтеров, копировальной техники)	1	2	3	4	5

10. Что Вас не устраивает в информационно-технологическом сопровождении Вашей профессиональной деятельности? На вопрос отвечают, респонденты, давшие ответ «Скорее не удовлетворен» и «Полностью не удовлетворен» в вопросе №9.

	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
Автоматизация рабочего места		
Обеспечение бесперебойной работы сети Интернет		
Обеспечение бесперебойной работы телефонной связи		
Обеспечение бесперебойной работы технических средств (компьютеров, принтеров, копировальной техники)		

11. Насколько Вы удовлетворены взаимодействием со специалистами отдела бухгалтерского учета и отчетности? (Один ответ)

- 1) Удовлетворен;
- 2) Скорее удовлетворен;
- 3) Скорее не удовлетворен;
- 4) Не удовлетворен;
- 5) Затрудняюсь ответить.

12. Сколько лет Вы работаете в Вашем колледже?

- 1) Менее 1 года
- 2) 1-4 года
- 3) 4-8 лет
- 4) 8-12 лет
- 5) Более 12 лет

13. Пол

- 1) Мужской
- 2) Женский

14. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст

- 1) 18-24 года;
- 2) 25-29 лет;
- 3) 30-35 лет;
- 4) 36-39 лет;
- 5) 40-44 года;
- 6) 45-60 лет;
- 7) 61 год и старше.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Свердловской области

**«Свердловский областной педагогический колледж»**

(ГАПОУ СО «СОПК»)



УТВЕРЖДАЮ

Директор

Т.С. Симонова

«28» мая 2026 года, пр. № 148-Д

## **ПОРЯДОК**

### **проведения комплексного мониторинга соблюдения стандартов клиентоцентричности в 2026 году**

#### **1. Общие положения**

1. Настоящий Порядок проведения комплексного мониторинга соблюдения стандартов клиентоцентричности в 2026 году (далее - Порядок) определяет цели, задачи, принципы, организацию и технологию проведения комплексного мониторинга соблюдения стандартов клиентоцентричности в 2026 году (далее - комплексный мониторинг) в государственном автономном профессиональном образовательном учреждении Свердловской области «Свердловский областной педагогический колледж» (далее - колледж).

2. Комплексный мониторинг проводится в целях реализации в колледже принципов клиентоцентричности, повышения качества взаимодействия при осуществлении образовательной деятельности, изготовления продукции, выполнения работ, совершенствования системы управления, формирования благоприятной образовательной и трудовой среды в государственных образовательных организациях Свердловской области.

3. Настоящий Порядок разработан в соответствии с:  
федеральными законами:

от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ);

от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;  
распоряжениями Правительства Российской Федерации от 01.10.2021 № 2765-р и от 06.10.2021 № 2816-р;

законами Свердловской области:

от 23 октября 1995 года № 28-ОЗ «О защите прав ребенка»;

от 15 июля 2013 года № 78-ОЗ «Об образовании в Свердловской области»;

приказом Министерства образования Свердловской области от 24.03.2026 № 384-Д «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в государственных образовательных организациях Свердловской

области, в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляются Министерством образования Свердловской области, в 2026 году»;

Уставом колледжа.

4. Под клиентоцентричностью в рамках настоящего Порядка понимается организация деятельности колледжа, ориентированная на потребности, ожидания и удовлетворенность обучающихся, родителей (законных представителей), работников, абитуриентов, работодателей и иных участников образовательных и иных отношений, возникающих в деятельности колледжа.

5. Основными принципами проведения комплексного мониторинга являются:

- 1) объективность и достоверность;
- 2) открытость и прозрачность;
- 3) конфиденциальность персональных данных;
- 4) добровольность участия;
- 5) системность и регулярность;
- 6) ориентация на улучшение качества процессов и услуг;
- 7) учет мнения всех категорий участников образовательных и иных отношений,

возникающих в деятельности колледжа.

6. В рамках комплексного мониторинга проводятся:

1) мониторинг удовлетворенности внешних клиентов в рамках предоставления услуг и мер государственной поддержки;

2) мониторинг удовлетворенности внутренних клиентов;

3) мониторинг дисциплины реализации задач работниками колледжа;

4) мониторинг взаимодействия работников колледжа с непосредственным руководителем;

5) мониторинг социально-психологического климата в коллективе работников колледжа.

7. Результаты комплексного мониторинга используются для:

1) совершенствования управленческих процессов;

2) повышения качества образовательной и иной деятельности;

3) развития корпоративной культуры;

4) формирования мероприятий по повышению удовлетворенности участников образовательных и иных отношений, возникающих в деятельности

5) принятия управленческих решений;

6) разработки корректирующих и профилактических мероприятий.

## **2. Организация комплексного мониторинга**

8. Общее руководство организацией и проведением комплексного мониторинга осуществляет руководитель рабочей группы по проведению комплексного мониторинга.

9. В проведении комплексного мониторинга участвуют работники колледжа, обучающиеся профессиональных образовательных организаций и образовательных организаций высшего образования, проходящих практическую подготовку в колледже, и (или) участвующие в реализации социальных заказов в рамках программы «Обучение служением» (проектного обучения), а также лица, заключившие договор о целевом обучении с колледжем, обучающиеся, родители (законные представители), выпускники, представители организаций-партнеров, органов публичной власти, общественных объединений.

10. Рабочая группа по проведению комплексного мониторинга:

- 1) организует подготовку диагностических материалов;
- 2) формирует анкеты, опросные листы и иные инструменты оценки;
- 3) обеспечивает информирование участников комплексного мониторинга;
- 4) организует сбор, обработку и хранение данных;
- 5) подготавливает аналитические материалы и предложения.
11. Заместители директора колледжа и руководители структурных подразделений:
  - 1) обеспечивают участие подчиненных работников в комплексном мониторинге;
  - 2) содействуют соблюдению сроков проведения;
  - 3) обеспечивают достоверность предоставляемой информации;
  - 4) участвуют в реализации мероприятий по итогам комплексного мониторинга.
12. Участники комплексного мониторинга имеют право:
  - 1) получать информацию о целях и порядке проведения комплексного мониторинга;
  - 2) участвовать в комплексном мониторинге на добровольной основе;
  - 3) рассчитывать на конфиденциальность предоставленных сведений.
13. Участники комплексного мониторинга обязаны предоставлять достоверную информацию, соблюдать установленные сроки участия, а также корректно и объективно отвечать на вопросы комплексного мониторинга.

### **3. Технология проведения**

14. Комплексный мониторинг проводится в соответствии с утвержденным планом-графиком.
15. Проведение комплексного мониторинга включает следующие этапы:
  - 1) подготовительный этап;
  - 2) организационный этап;
  - 3) этап сбора информации;
  - 4) аналитический этап;
  - 5) этап подготовки итоговых материалов;
  - 6) этап принятия управленческих решений.
16. На подготовительном этапе:
  - 1) определяются цели и показатели мониторинга;
  - 2) формируются критерии оценки;
  - 3) разрабатываются диагностические материалы;
  - 4) определяются категории участников;
  - 5) утверждаются сроки проведения.
17. На организационном этапе:
  - 1) осуществляется информирование участников;
  - 2) обеспечивается техническая готовность;
  - 3) организуется доступ к электронным ресурсам и анкетам;
  - 4) проводится инструктаж ответственных лиц.
18. Сбор информации может осуществляться следующими методами:
  - 1) анкетирование;
  - 2) онлайн-опросы;
  - 3) интервьюирование;
  - 4) наблюдение;
  - 5) анализ документов и отчетности;
  - 6) экспертная оценка.

19. Мониторинг удовлетворенности внешних клиентов в рамках предоставления услуг и мер государственной поддержки направлен на оценку:

- качества осуществления образовательной и иной деятельности;
- доступности информации;
- удобства взаимодействия;
- уровня сопровождения обучающихся;
- эффективности обратной связи.

20. Мониторинг удовлетворенности внутренних клиентов включает оценку: условий труда;

обеспеченности ресурсами; уровня организационной поддержки; условий профессионального развития; психологического комфорта.

21. Мониторинг дисциплины реализации задач работниками колледжа проводится путем анализа:

соблюдения сроков исполнения поручений; качества исполнения задач; исполнительской дисциплины;

эффективности взаимодействия между структурными подразделениями.

22. Мониторинг взаимодействия работников колледжа с непосредственным руководителем включает оценку:

качества коммуникации;

доступности руководителя; объективности принятия решений; уровня поддержки работников; эффективности распределения задач.

23. Мониторинг социально-психологического климата в коллективе работников колледжа направлен на выявление:

уровня психологической безопасности; характера межличностных отношений; уровня конфликтности; вовлеченности работников; уровня командного взаимодействия.

24. Комплексный мониторинг может проводиться как в очном, так и в дистанционном формате с использованием информационно-коммуникационных технологий.

25. При проведении комплексного мониторинга обеспечивается соблюдение требований законодательства Российской Федерации в области защиты персональных данных.

#### **4. Обработка результатов**

26. Обработка результатов комплексного мониторинга осуществляется рабочей группой по проведению комплексного мониторинга.

27. Обработка включает:

проверку полноты полученных данных;

систематизацию информации;

количественный и качественный анализ;

выявление тенденций и проблемных зон;

подготовку аналитических выводов.

28. Анализ результатов проводится по каждому направлению комплексного мониторинга отдельно, а также в совокупности для оценки общего уровня клиентоцентричности деятельности колледжа.

29. По итогам обработки результатов комплексного мониторинга формируются:

1) аналитические справки;

2) сводные таблицы;

- 3) диаграммы и презентационные материалы;
- 4) предложения по совершенствованию деятельности.

30. Результаты комплексного мониторинга рассматриваются на оперативных совещаниях у директора колледжа, заседаниях органов управления колледжа, коллегиальных совещательных органов колледжа, включая методический совет, аттестационную комиссию, комиссию по противодействию коррупции, а также на рабочих совещаниях с руководителями структурных подразделений.

31. По результатам комплексного мониторинга разрабатываются:

- 1) корректирующие мероприятия;
- 2) планы улучшения качества процессов;
- 3) мероприятия по повышению удовлетворенности участников образовательных и иных отношений, возникающих в деятельности колледжа;
- 4) предложения по совершенствованию внутренней системы управления.

32. Информация о результатах комплексного мониторинга может размещаться на официальном сайте колледжа в обобщенном виде.

33. Материалы комплексного мониторинга хранятся в установленном порядке в соответствии с требованиями локальных нормативных актов колледжа и законодательства Российской Федерации.

34. Контроль исполнения мероприятий, разработанных по итогам комплексного мониторинга, осуществляет директор колледжа или уполномоченное им лицо.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
Государственное автономное профессиональное учреждение Свердловской области  
**«Свердловский областной педагогический колледж»**  
(ГАПОУ СО «СОПК»)



Г.С. Симонова

«28» мая 2026 года, пр. № 148-Д

### ПЛАН-ГРАФИК

проведения комплексного мониторинга соблюдения стандартов клиентоцентричности в 2026 году

№	Наименование мероприятия	Срок исполнения	Ответственные исполнители
1	2	3	4
1.	Определение категорий участников комплексного мониторинга и форматов проведения	июнь	рабочая группа
2.	Подготовка электронных форм опросов и технической инфраструктуры для проведения комплексного мониторинга	июнь	рабочая группа
3.	Информирование работников, обучающихся и иных участников образовательных и иных отношений о целях и порядке проведения комплексного мониторинга	июнь - декабрь	заместители директора колледжа; руководители структурных подразделений
4.	Анализ доступности и качества предоставления мер государственной поддержки и сервисов	октябрь	рабочая группа
5.	Проведение мониторинга удовлетворенности работников условиями труда	октябрь	рабочая группа

6.	Проведение мониторинга обеспеченности работников ресурсами и организационной поддержкой	октябрь	рабочая группа
7.	Проведение мониторинга возможностей профессионального развития и повышения квалификации работников	октябрь	рабочая группа
8.	Проведение мониторинга социально-психологического климата в коллективе работников	октябрь - ноябрь	педагог-психолог; рабочая группа
9.	Проведение анализа эффективности коммуникации между структурными подразделениями	ноябрь	рабочая группа
10.	Проведение мониторинга взаимодействия работников с непосредственными руководителями	ноябрь	рабочая группа
11.	Проведение мониторинга удовлетворенности обучающихся качеством образовательной деятельности	ноябрь - декабрь	рабочая группа; кураторы учебных групп
12.	Проведение мониторинга удовлетворенности родителей (законных представителей) качеством взаимодействия с колледжем	ноябрь - декабрь	заместитель директора по воспитательной работе; кураторы учебных групп
13.	Проведение мониторинга удовлетворенности работодателей качеством подготовки обучающихся и взаимодействием с колледжем	ноябрь - декабрь	рабочая группа
14.	Проведение мониторинга дисциплины реализации задач и исполнения поручений	декабрь	заместители директора колледжа; руководители структурных подразделений
15.	Систематизация и обработка результатов комплексного мониторинга	декабрь	рабочая группа
16.	Рассмотрение результатов мониторинга на административном совещании	декабрь	директор колледжа
17.	Разработка корректирующих мероприятий и предложений по совершенствованию деятельности колледжа	декабрь	заместители директора колледжа; рабочая группа
18.	Подготовка итогового отчета о проведении комплексного мониторинга	декабрь	рабочая группа
19.	Размещение итоговой информации о проведении комплексного мониторинга на официальном сайте колледжа	декабрь	рабочая группа