

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.