

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.