

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 функций? 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.