

Министерство образования Свердловской области
государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Свердловской области «Слободотуринский аграрно-экономический техникум им.
Героя Российской Федерации А.Ю. Боровикова»
(ГАПОУ СО «СТАЭТ им. А. Ю. Боровикова»)

	Утверждаю: Директор ГАПОУ СО «СТАЭТ им. А.Ю. Боровикова» С. Д. Шутова Приказ № _____ от «__» _____ 2026 г.
--	--

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 «Слободотуринский аграрно-экономический техникум им. Героя Российской Федерации А. Ю. Боровикова», (далее – техникум).

2. Комплексный мониторинг проводится в целях реализации в техникуме 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 № 28-03 «О защите прав ребенка»;
- от 15 июля 2013 года № 78-03 «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 техникума.

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

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 техникума.

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 техникума;
- 4) мониторинг взаимодействия работников техникума с непосредственным руководителем;
- 5) мониторинг социально-психологического климата в коллективе работников техникума.

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 техникума, обучающиеся профессиональной образовательной организации, проходящих практическую подготовку в техникуме, а также лица, заключившие договор о целевом обучении с техникумом, 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 техникума 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 техникума проводится путем анализа:

- соблюдения сроков исполнения поручений;
- качества исполнения задач;
- исполнительской дисциплины;
- эффективности взаимодействия между структурными подразделениями.

22. Мониторинг взаимодействия работников техникума 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 техникума 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 техникума.

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 техникума, заседаниях органов управления техникума, коллегиальных совещательных органов техникума, 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 техникума;
- 4) предложения по совершенствованию внутренней системы управления.

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

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

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