

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Свердловской области «Екатеринбургский торгово-экономический техникум»
(ГАПОУ СО «ЕТЭТ»)

ПРИКАЗ

от 26.05.2026

№ 65/4-од

г. Екатеринбург

**О проведении комплексного мониторинга соблюдения стандартов
клиентоцентричности в 2026 году**

В соответствии с распоряжениями Правительства Российской Федерации от 01.10.2021 № 2765-р и от 06.10.2021 № 2816-р, 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»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Провести комплексный мониторинг соблюдения стандартов клиентоцентричности в 2026 году (далее – комплексный мониторинг).

2. Утвердить:

1) Порядок проведения комплексного мониторинга соблюдения стандартов клиентоцентричности в 2026 году (прилагается);

2) План-график проведения комплексного мониторинга соблюдения стандартов клиентоцентричности в 2026 году (прилагается);

3) состав рабочей группы по проведению комплексного мониторинга соблюдения стандартов клиентоцентричности в 2026 году (прилагается).

3. Заместителю директора по методической работе и инновационной деятельности Солодухиной Н.В. обеспечить руководство рабочей группой по проведению комплексного мониторинга соблюдения стандартов клиентоцентричности в 2026 году.

4. Программисту Фасий С.Б. оказать содействие заместителю директора по методической работе и инновационной деятельности Солодухиной Н.В. в техническом сопровождении комплексного мониторинга, включая бесперебойное и защищенное функционирование информационных систем и локальной сети техникума.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

6. Настоящий приказ опубликовать на официальном сайте техникума в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<https://www.ektec.ru/>).

Директор

В.В.Протасов

УТВЕРЖДЕН
приказом директора
государственного автономного
профессионального
образовательного учреждения
Свердловской области
«Екатеринбургский торгово-
экономический техникум» от
26.05.2026 № 65/4-од
«О проведении комплексного
мониторинга соблюдения стандартов
клиентоцентричности в 2026 году»

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 «Екатеринбургский торгово-экономический техникум» (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-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 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 техникума;

- 5) принятия управленческих решений;
- 6) разработки корректирующих и профилактических мероприятий.

1. Организация комплексного мониторинга

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

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

3. 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.

4. 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.

5. 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.

6. Участники комплексного мониторинга обязаны предоставлять достоверную информацию, соблюдать установленные сроки участия, а также корректно и объективно отвечать на вопросы комплексного мониторинга.

1. Технология проведения

1. Комплексный мониторинг проводится в соответствии с утвержденным планом-графиком.

2. 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.

3. 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.

4. На организационном этапе:

- 1) осуществляется информирование участников;
- 2) обеспечивается техническая готовность;
- 3) организуется доступ к электронным ресурсам и анкетам;
- 4) проводится инструктаж ответственных лиц.

5. Сбор информации может осуществляться следующими методами:

- 1) анкетирование;
- 2) онлайн-опросы;
- 3) интервьюирование;
- 4) наблюдение;
- 5) анализ документов и отчетности;
- 6) экспертная оценка.

6. 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.

7. Мониторинг удовлетворенности внутренних клиентов включает оценку:

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

8. Мониторинг дисциплины реализации задач работниками техникума проводится путем анализа:

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

9. Мониторинг взаимодействия работников техникума с непосредственным руководителем включает оценку:

- качества коммуникации;

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

10. Мониторинг социально-психологического климата в коллективе работников техникума направлен на выявление:

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

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

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

1. Обработка результатов

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

2. Обработка включает:

проверку полноты полученных данных;
 систематизацию информации;
 количественный и качественный анализ;
 выявление тенденций и проблемных зон;
 подготовку аналитических выводов.

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

4. По итогам обработки результатов комплексного мониторинга формируются:

- 1) аналитические справки;
- 2) сводные таблицы;
- 3) диаграммы и презентационные материалы;
- 4) предложения по совершенствованию деятельности.

5. 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.

6. 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.
7. Информация о результатах комплексного мониторинга может размещаться на официальном сайте техникума в обобщенном виде.
8. Материалы комплексного мониторинга хранятся в установленном порядке в соответствии с требованиями локальных нормативных актов техникума и законодательства Российской Федерации.
9. Контроль исполнения мероприятий, разработанных по итогам комплексного мониторинга, осуществляет директор техникума или уполномоченное им лицо.

УТВЕРЖДЕН
 приказом директора
 государственного автономного
 профессионального
 образовательного учреждения
 Свердловской области
 «Екатеринбургский торгово-
 экономический техникум» от
 26.05.2026 № 65/4-од
 «О проведении комплексного
 мониторинга соблюдения стандартов
 клиентоцентричности в 2026 году»

ПЛАН-ГРАФИК
проведения комплексного мониторинга соблюдения стандартов клиентоцентричности в 2026 году

Номер строки	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 техникума; руководители структурных подразделений

1	2	3	4
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 техникумом	ноябрь – декабрь	заместитель директора по воспитательной работе; классные руководители учебных групп
13.	Проведение мониторинга удовлетворенности работодателей качеством подготовки обучающихся и взаимодействием с техникумом	ноябрь – декабрь	рабочая группа
14.	Проведение мониторинга дисциплины реализации задач и исполнения поручений	декабрь	заместители директора техникума; руководители структурных подразделений
15.	Систематизация и обработка результатов комплексного	декабрь	рабочая группа

	мониторинга		
--	-------------	--	--

1	2	3	4
16.	Рассмотрение результатов мониторинга на административном совещании	декабрь	директор техникума
17.	Разработка корректирующих мероприятий и предложений по совершенствованию деятельности Техникума	декабрь	заместители директора техникума; рабочая группа
18.	Подготовка итогового отчета о проведении комплексного мониторинга	декабрь	рабочая группа
19.	Размещение итоговой информации о проведении комплексного мониторинга на официальном сайте техникума	декабрь	рабочая группа

УТВЕРЖДЕН
 приказом директора
 государственного автономного
 профессионального
 образовательного учреждения
 Свердловской области
 «Екатеринбургский торгово-
 экономический техникум» от
 26.05.2026 № 65/4-од
 «О проведении комплексного
 мониторинга соблюдения стандартов
 клиентоцентричности в 2026 году»

СОСТАВ
рабочей группы по проведению комплексного мониторинга соблюдения
стандартов клиентоцентричности в 2026 году

- | | |
|--|--|
| 1. Солодухина
Наталья
Владимировна | — заместитель директора по
методической работе и инновационной
деятельности, руководитель рабочей группы |
| 2. Семухин
Александр
Сергеевич | — преподаватель, заместитель
руководителя рабочей группы и секретарь
рабочей группы |

Члены рабочей группы:

- | | |
|---------------------------------------|---|
| 3. Левенских
Юлия Юрьевна | — заместитель директора
по общим вопросам |
| 2. Павлова
Наталья Дмитриевна | — заместитель директора
по учебной работе

— |
| 3. Петровских
Любовь Игоревна | — методист |
| 4. Сапелкина Александра
Николаевна | — заместитель директора
по учебному и производственному
обучению

— |
| 5. Семенова
Татьяна Борисовна | 6. Снигирев |

Леонид
Александрович

— социальный педагог)

- и.о. заместителя директора по
воспитательной работе

7. Фасий
Сергей Борисович

— программист