ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ «УРАЛЬСКИЙ КОЛЛЕДЖ СТРОИТЕЛЬСТВА, АРХИТЕКТУРЫ И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА» (ГАПОУ СО «УКСАП»)

Документ подписан электронной подписью

Бурганова Ольга Владимировна

Владелец: ГАПОУ СО "Уральский колледж строительства, архитектуры и предпринимательства" ГАПОУ СО "УКСАП"
620078, Свердловская обл, г. Екатеринбург, ул. Малышева, 117
8(343) 374-30-15, uksap@mail.ru, www.uksap.ru
ИНН 6660008039; КПП 667001001

УТВЕРЖДАЮ

Директор

_____ О.В. Бурганова

Приказ о введении в действие

№ 319/0 от «28» 05 2026 г.

Порядок регулярного сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов в государственном автономном профессиональном образовательном учреждении Свердловской области «Уральский колледж строительства, архитектуры и предпринимательства»

Одобрено и принято на Совете колледжа

Протокол № 4 от «28» 05 2026 г.

Председатель Совета колледжа

_____ Е.Н. Зенкова

Екатеринбург
2026

Глава 1. Общие положения

1. Настоящий Порядок регулярного сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов в государственном автономном профессиональном образовательном учреждении Свердловской области «Уральский колледж строительства, архитектуры и предпринимательства» (далее - Порядок) разработан во исполнение пункта 3 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, утвержденного Приказом Министерства образования Свердловской области от 24.03.2026 № 384-Д и определяет общие подходы и направления по сбору и анализу обратной связи от внешних и внутренних клиентов в ГАПОУ СО «УКСАП».

2. Для целей настоящего Порядка используются следующие определения:

1) внешние клиенты — обучающиеся, родители (законные представители), выпускники, организации-партнеры, органы государственной власти и местного самоуправления, общественность;

2) внутренние клиенты — педагогические работники, административно-управленческий персонал, учебно-вспомогательный и обслуживающий персонал колледжа;

3) система обратной связи — информация от клиентов колледжа, получаемая посредством опросов, анкетирования, устных и письменных обращений, онлайн-форм, сообщений в цифровых сервисах.

3. Цели сбора и анализа обратной связи:

1) повышение качества образовательной деятельности и удовлетворенности участников образовательных отношений.

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:

1) систему внешней обратной связи;

2) систему внутренней обратной связи.

6. Ответственным за сбор и анализ обратной связи от внешних и внутренних клиентов в ГАПОУ СО «УКСАП» является руководитель подразделения, в ведении которого находилось решение вопросов поступившего обращения, либо руководитель подразделения, выступавшего инициатором проведения мероприятий, по результатам которых запрашивается обратная связь.

Глава 2. Система внешней обратной связи

7. Система внешней обратной связи предназначена для изучения отношения внешних клиентов к действующим механизмам предоставления государственных услуг, мер государственной поддержки в целях повышения уровня клиентоцентричности в ГАПОУ СО «УКСАП».

8. 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.

9. Сбор обратной связи осуществляется через сервис Яндекс-формы.

10. После получения государственной услуги / меры государственной поддержки, внешним клиентам предлагается пройти онлайн-опрос с целью выяснения удовлетворенности клиента получением государственной услуги / меры государственной поддержки.

Предложение пройти онлайн-опрос направляется клиенту в течение 7 (семи) рабочих дней с даты отправления ответа на его обращение, либо с даты окончания мероприятия, в котором данный клиент принимал участие.

11. В течение 10 дней после окончания каждого квартала, руководителем подразделения, в отношении работы которого была получена обратная связь от клиентов, проводится анализ поступивших данных онлайн-опроса и составляется отчет.

12. По результатам отчета составляется и реализуется план устранения замечаний. План устранения замечаний подлежит утверждению директором колледжа.

Глава 3. Система внутренней обратной связи

13. Система внутренней обратной связи предназначена для изучения отношения сотрудников колледжа к действующим процессам внутреннего взаимодействия в процессе профессиональной деятельности в целях оценки уровня удовлетворенности и повышения уровня клиентоцентричности колледжа.

14. Система внутренней обратной связи включает участие в опросах, распространяемых через внутренние информационные ресурсы колледжа.

15. Для оценки уровня удовлетворенности внутренних клиентов различными аспектами деятельности используется сервис Яндекс-формы.

16. Проведение опросов осуществляется один раз в год.

17. При проведении опросов внутренних клиентов соблюдается анонимность.

18. Полученная обратная связь от внутренних клиентов подлежит анализу и используется для реинжиниринга внутренних процессов ГАПОУ СО «УКСАП».

Порядок регулярного сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов в государственном автономном профессиональном образовательном учреждении Свердловской области «Уральский колледж строительства, архитектуры и предпринимательства»

СОГЛАСОВАНО:

Должность	Подпись	ФИО	Дата
Руководитель управления		Анчугова З.А.	26.05.2026
Руководитель управления		Котусов С.А.	26.05.2026
Юрисконсульт		Журавлев А.В.	26.05.2026
Юрисконсульт		Лежнина А.В.	26.05.2026