

УТВЕРЖДЕНО
Приказом
ЧПОУ «Газпром колледж Волгоград»
от « 16 » 05 2022 г. № 123/Б

Порядок проведения мониторинга удовлетворенности потребителей в ЧПОУ «Газпром колледж Волгоград»

1. Общие положения

1.1. Порядок проведения мониторинга удовлетворенности потребителей (далее – Порядок) предназначен для организации мониторинга информации, касающейся восприятия потребителями соответствия образовательных услуг, предоставляемых ЧПОУ «Газпром колледж Волгоград» (далее – Колледж).

1.2. Порядок обязателен для применения в структурных подразделениях, оказывающих образовательные услуги: отделения, отдел взаимодействия с дочерними обществами.

1.3. Настоящий Порядок разработан в соответствии с требованиями МС ISO 9001, а также в соответствии со следующими законодательными и нормативно-правовыми актами Российской Федерации и Волгоградской области:

Федеральным законом от 21.07.2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

Федеральным законом от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 05.08.2013 г. № 662 «Об осуществлении мониторинга системы образования»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 20.10.2021 г. № 1802 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации, а также о признании утратившими силу некоторых актов и отдельных положений некоторых актов правительства Российской Федерации»;

Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.06.2013 г. № 462 «Об утверждении порядка проведения самообследования образовательной организации»;

Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 10.12.2013 г. № 1324 «Об утверждении показателей деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию».

2. Порядок проведения мониторинга удовлетворенности потребителей

2.1. Источником информации об удовлетворенности ПАО «Газпром» является

утвержденный протокол защиты годового отчета ЧПОУ «Газпром колледж Волгоград» по итогам работы в году, содержащий оценку удовлетворенности ПАО «Газпром».

2.2. Источником информации об удовлетворенности государства, в лице Министерства просвещения РФ, является лицензия на право осуществления колледжем образовательной деятельности, свидетельство о государственной аккредитации колледжа.

2.3. Источником информации об удовлетворенности студентов и их законных представителей (родителей) является результат анкетирования.

Процедура анкетирования предполагает обращение Колледжа с просьбой к студентам и их законным представителям (родителям) об участии в анкетировании. Всего в каждом анкетировании должны принять участие не менее 2/3 студентов и их законных представителей (родителей) от общего количества возможных.

Для проведения мониторинга удовлетворенности студентов и их законных представителей (родителей) издается распоряжение о создании рабочей группы по проведению мониторинга процессов системы менеджмента качества.

Формирование проекта Графика анкетирования студентов (Приложение № 1) осуществляется на основании графиков учебного процесса на учебный год (по всем формам обучения), копии которых выдаются учебной частью рабочей группе по проведению мониторинга. При формировании проекта Графика анкетирования рабочая группа должна учитывать, что опрос студентов должен проводиться после прохождения ими практики (учебной, производственной, преддипломной) в текущем учебном году.

Проект Графика анкетирования студентов должен быть согласован с заведующими отделением и утвержден директором колледжа.

В случае если в график учебного процесса по очной форме обучения вносятся изменения, заведующий учебной частью информирует об этом рабочую группу. В случае корректировки графика учебного процесса по заочной и очно-заочной формам обучения заведующий отделением заочного обучения и общеобразовательных дисциплин доводит до сведения рабочей группы информацию об изменениях в графике.

Анкетирование проводится на бумажных носителях анонимно. Для каждого опрашиваемого студента готовится отдельная анкета (Приложение № 2).

После заполнения анкеты, полученные результаты обрабатываются рабочей группой, которая формирует цифровой отчет (Приложение № 3). Каждый вопрос, не содержащий заранее определенных вариантов ответов (так называемый «открытый вопрос»), самостоятельно анализируется рабочей группой. В цифровой отчет заносятся все ответы на «открытые вопросы».

Копии цифровых отчетов рассылаются для анализа заместителю директора по учебно-воспитательной работе, заместителю директора по общим вопросам-начальнику службы по эксплуатации зданий и сооружений и заведующим отделением.

Форма анкеты оценки удовлетворенности законных представителей (родителей) приведена в Приложении № 4.

Форма отчета о проведенном мониторинге удовлетворенности законных представителей (родителей) приведена в Приложении № 5.

По результатам анкетирования на совете по качеству разрабатываются корректирующие и предупреждающие действия (при необходимости).

2.4. Порядок проведения мониторинга удовлетворенности слушателей курсов повышения квалификации.

Источником информации об удовлетворенности слушателей курсов повышения квалификации является мониторинг, в основе которого лежит анкетирование, проводимое в АС «График», как единая система для всех учебных заведений ПАО «Газпром», разработанное отраслевым научно-исследовательским учебно-тренажерным центром Газпрома (ОНУТЦ).

Ответственность за настройку программного комплекса «Анкета» АС «График» перед началом анкетирования, техническое сопровождение анкетирования и отправку анкетных данных в ОНУТЦ в соответствии с Программным комплексом «Анкета» несет отдел взаимодействия с дочерними обществами (ОВДО).

По окончании анкетирования слушателей курсов повышения квалификации ОВДО предоставляет краткие отчеты заместителю директора по учебно-воспитательной работе.

После получения краткого отчета заместитель директора по учебно-воспитательной работе знакомит с ними заведующих отделением, которые, в свою очередь, должны провести анализ результатов анкетирования.

На основании отчетов до 30 декабря текущего года инженер ОВДО составляет отчет о проведенном мониторинге удовлетворенности потребителей (слушателей курсов повышения квалификации) колледжа за календарный год.

При обработке открытых вопросов в отчет за календарный год включаются все мнения.

По результатам анкетирования, в случае необходимости в течение трех рабочих дней разрабатываются корректирующие и/или предупреждающие действия.

3. Порядок обращения с жалобами потребителей

Порядок обращения с жалобами потребителей приведен в алгоритме процесса выявления и анализа жалоб потребителя (Приложение № 6).

4. Ответственность

Ответственность за анкетирование и обработку результатов мониторинга удовлетворенности студентов и их законных представителей (родителей) несет рабочая группа.

Ответственность за анкетирование и обработку результатов мониторинга удовлетворенности слушателей курсов повышения квалификации несет инженер отдела взаимодействия с дочерними обществами.

Владельцем процесса выявления и анализа жалоб потребителей по программам среднего профессионального образования является заместитель директора по учебно-воспитательной работе, по программам дополнительного

профессионального образования – начальник отдела взаимодействия с дочерними обществами.

Начальник отдела взаимодействия
с дочерними обществами

«05» мая 2022 г.

Специалист

«05» мая 2022 г.

Преподаватель

«05» мая 2022 г.

Преподаватель

«05» мая 2022 г.

Педагог-психолог

«05» мая 2022 г.

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора по учебно-
воспитательной работе

«13» мая 2022 г.

Юрисконсульт

«16» мая 2022 г.

Специалист по защите информации 2 категории

«12» мая 2022 г.

Принято с учетом мнения Совета родителей
Протокол № 3 от «12» мая 2022 г.

Председатель Совета родителей

«12» мая 2022 г.

Принято с учетом мнения Совета обучающихся
Протокол № 6 от «11» мая 2022 г.

Председатель Совета обучающихся

«11» мая 2022 г.

Мотивированное мнение

ГПО «Газпром колледж Волгоград профсоюз»

от «16» мая 2022 г. № 24

Председатель

ГПО «Газпром колледж Волгоград профсоюз»

от «16» мая 2022 г. № 24

Е.С. Семикина

Е.А. Прудникова

Н.Н. Зайцева

С.В. Орлова

А.А. Масляева

Е.Ю. Камынина

Г.Н. Суринская

Е.А. Санакоева

Т.В. Коноваленко

И.И. Пылаев

Д.В. Резников

ФОРМА ГРАФИКА ПРОВЕДЕНИЯ АНКЕТИРОВАНИЯ СТУДЕНТОВ

УТВЕРЖДАЮ

Директор колледжа,

<И.О. Фамилия>

« » 20 г.

**График проведения анкетирования студентов
на 20__ - 20__ учебный год**

Руководитель рабочей группы:

И.О. Фамилия

Члены рабочей группы:

И.О. Фамилия

И.О. Фамилия

И.О. Фамилия

СОГЛАСОВАНО

Заведующий отделением

И.О.Фамилия

ФОРМА АНКЕТЫ ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ СТУДЕНТОВ ЧПОУ «ГАЗПРОМ КОЛЛЕДЖ ВОЛГОГРАД»

АНКЕТА ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ СТУДЕНТОВ ЧПОУ «ГАЗПРОМ КОЛЛЕДЖ ВОЛГОГРАД»

Уважаемые студенты! Администрация колледжа проводит исследование, цель которого - выявление удовлетворенности студентов различными факторами.

Полученные данные будут использованы при оценке качества организации учебного процесса, качества предоставляемых образовательных услуг в колледже, условий проживания и организации питания в колледже, а также при разработке мероприятий, направленных на повышение удовлетворенности студентов указанными факторами. *Опрос является анонимным и проводится на добровольной основе.*

Мы просим Вас ответить на вопросы. Для нас важно Ваше мнение. Заполнить анкету несложно. Внимательно прочитайте вопрос и отметьте ответы, соответствующие Вашему мнению, или напишите свой вариант ответа. Заранее благодарим Вас за сотрудничество!

БЛОК I. УЧЕБНЫЙ ПРОЦЕСС

1.1. Оцените степень Вашей заинтересованности в обучении в баллах на данный период (от 1 до 10, где «1» - не заинтересован, «10» - очень заинтересован):
1; 2; 3; 4; 5; 6; 7; 8; 9; 10.

Оцените степень Вашей удовлетворенности (от 1 до 10, где «1» - полностью не удовлетворен, «10» - абсолютно удовлетворен):

Факторы		Оценка
1.2. Доступность изложения преподавателями учебного материала		
1.3. Применение технических средств обучения (АОС, компьютеры, проекторы, лабораторные установки, действующие макеты, выход в Интернет и др.)		
1.4. Применение наглядных средств обучения (раздаточный материал, плакаты)		
1.5. Удовлетворены ли Вы компетентностью и профессионализмом сотрудников колледжа (интеллектуальным уровнем, знаниями, качеством профессиональной подготовки и т.д.)		
1.6. Удовлетворены ли Вы материально-техническим и информационным обеспечением деятельности колледжа (количество и качественное состояние компьютеров и иной оргтехники, связь, Интернет, электронные интерактивные доски, качество ремонта здания, обеспеченность необходимыми дидактическими и учебно-методическими пособиями и материалами, в том числе, электронными образовательными ресурсами, наличие библиотеки для обучающихся, качество современных социально-бытовых условий и т.д.)		
1.7. Удовлетворены ли Вы качеством предоставляемых колледжем образовательных услуг		
1.8. Ваши замечания и предложения по учебному процессу		

БЛОК II. ИНФРАСТРУКТУРА

Оцените степень Вашей удовлетворенности (от 1 до 10, где «1» - полностью не удовлетворен, «10» - абсолютно удовлетворен):

Факторы	Оценка
2.1. Удовлетворены ли Вы работой библиотеки колледжа?	
2.2. Удовлетворены ли Вы условиями проживания в общежитии? (если проживаете или проживали в общежитии)	

2.3. Удовлетворены ли Вы санитарными условиями в учебных аудиториях?		
2.4. Удовлетворены ли Вы состоянием территории колледжа (чистота и благоустроенность территории, ограничение в доступе на территорию посторонним лицам и транспорту, наличие и нахождение в безопасном состоянии спортивных площадок, площадок для отдыха, спортивных и иных сооружений на территории колледжа; освещенность территории в зимний период и вечернее время суток)?		
2.5. Удовлетворены ли Вы качеством и разнообразием питания в столовой?		
Замечания и предложения		
2.6. Работа библиотеки		
2.7. Условия проживания в общежитии		
2.8. Работа столовой		
2.9. Санитарные условия в учебных аудиториях		

БЛОК III. СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ КЛИМАТ И ВОСПИТАТЕЛЬНАЯ РАБОТА

3.1. Существуют ли у Вас сложности во взаимоотношениях с кем-либо из студентов и/или сотрудников колледжа: а) да; б) нет.

Если да, укажите характер сложностей: _____

Оцените степень Вашей удовлетворенности (от 1 до 10, где «1» - полностью не удовлетворен, «10» - абсолютно удовлетворен):

Факторы	Оценка
3.2. Оцените психологическую атмосферу, которая обычно преобладает в вашей группе	
3.3. Оцените степень Вашей удовлетворенности уровнем организации и проведения воспитательной работы в колледже?	
3.4. Оцените доброжелательность и вежливость сотрудников колледжа, а также состояние психологического климата в колледже?	
3.5. Удовлетворены ли Вы качеством функционирования системы безопасности в колледже, а также системой профилактики возникновения конфликтных ситуаций и правонарушений?	
3.6. Удовлетворены ли Вы состоянием системы охраны здоровья обучающихся?	
3.7. Удовлетворены ли Вы существующими в образовательной организации возможностями развития творческих способностей и интересов обучающихся (организацией внеурочной деятельности, участием в конкурсах и олимпиадах, исследовательских и творческих проектах, выставках, смотрах, физкультурных и спортивных мероприятиях и других массовых мероприятиях)?	
Замечания и предложения	
3.8. Замечания и предложения по улучшению социально-психологического климата в группе	
3.9. Замечания и предложения по воспитательной работе	

БЛОК IV. ПРАКТИКА

(не заполняется студентами 1-го курса на базе 9 классов)

4.1. Достаточно ли Вам было полученных знаний при прохождении учебной / производственной / преддипломной практики?

(от 1 до 10, где «1» - не достаточно, «10» - достаточно):

1; 2; 3; 4; 5; 6; 7; 8; 9; 10.

Если полученных знаний было недостаточно, поясните, почему	
--	--

4.2. Достаточно ли Вам было оборудования, инвентаря, вспомогательных средств для отработки навыков при получении рабочих профессий. Если нет, уточните, чего было не достаточно?

а) да, достаточно

б) нет, не достаточно _____

4.3. Пригодились ли Вам знания, полученные в ходе написания курсовых работ, когда Вы проходили производственную (преддипломную) практику?

а) да,годились;

б) нет, негодились;

в) другой вариант ответа: _____

Оцените степень Вашей удовлетворенности (от 1 до 10, где «1» - полностью не удовлетворен, «10» - абсолютно удовлетворен):

Факторы	Оценка
4.4. Оцените степень участия руководителя практики (производственной/преддипломной), назначенного на предприятии, в процессе отработки умений и навыков в соответствии с полученным в колледже заданием на практику	
4.5. Оцените степень доступности информации (материалов) для написания отчета по практике («высокая степень» - информация была предоставлена в полном объеме; «средняя степень» - половина необходимых материалов не была получена); «низкая степень» - в предоставлении большей части необходимой информации / материалов было отказано	
4.6. Оцените степень соответствия выполняемых функций в процессе прохождения производственной (преддипломной) практики заданию на практику, полученному в колледже, специальности, которую Вы получаете в колледже	
4.7. В процессе прохождения производственной (преддипломной) практики было ли Вам предоставлено место работы, определены конкретные задачи и функции?	
4.8. Укажите трудности, которые возникали у Вас в процессе прохождения производственной (преддипломной) практики (если возникали):	

5. Готовы ли Вы рекомендовать колледж родственникам и знакомым для прохождения обучения:

а) да

б) нет

**ФОРМА ОТЧЕТА О ПРОВЕДЕННОМ МОНИТОРИНГЕ
УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ СТУДЕНТОВ
ЧПОУ «ГАЗПРОМ КОЛЛЕДЖ ВОЛГОГРАД»**

СВЕДЕНИЯ ОБ АНКЕТИРУЕМЫХ

Отделение	
Курс	
Форма обучения	
Период проведения анкетирования	
Количество студентов, обучающихся на курсе	
Количество студентов, принявших участие в анкетировании	

РЕЗУЛЬТАТЫ АНКЕТИРОВАНИЯ

БЛОК I. УЧЕБНЫЙ ПРОЦЕСС

№ вопроса	Критерий	Количество человек	%
1.1.	Степень заинтересованности в обучении в баллах на данный период		
	Высока степень (7-10 баллов)		
	Средняя степень (4-6 баллов)		
	Низкая степень (1-3 балла)		
	Факторы	Количество человек	%
	Высока степень (7-10 баллов) Средняя степень (4-6 баллов) Низкая степень (1-3 балла)		
1.2.	Доступность изложения преподавателями учебного материала		
1.3.	Применение технических средств обучения (АОС, компьютеры, проекторы, лабораторные установки, действующие макеты, выход в Интернет и др.)		
1.4.	Применение наглядных средств обучения (раздаточный материал, плакаты)		
1.5.	Удовлетворены ли Вы компетентностью и профессионализмом сотрудников колледжа (интеллектуальным уровнем, знаниями, качеством профессиональной подготовки и т.д.)		
1.6.	Удовлетворены ли Вы материально-техническим и информационным обеспечением деятельности колледжа (количество и качественное состояние компьютеров и иной оргтехники, связь, Интернет, электронные интерактивные доски, качество ремонта здания, обеспеченность необходимыми дидактическими и учебно-методическими пособиями и материалами, в том числе, электронными образовательными ресурсами, наличие библиотеки для обучающихся, качество современных социально-бытовых условий и т.д.)		
1.7.	Удовлетворены ли Вы качеством предоставляемых колледжем образовательных услуг		
1.8.	Ваши замечания и предложения по учебному процессу		

БЛОК II. ИНФРАСТРУКТУРА

Факторы		Количество человек	%
Высока степень (7-10 баллов) Средняя степень (4-6 баллов) Низкая степень (1-3 балла)			
2.1. Удовлетворены ли Вы работой библиотеки колледжа?			
2.2. Удовлетворены ли Вы условиями проживания в общежитии? (если проживаете или проживали в общежитии)			
2.3. Удовлетворены ли Вы санитарными условиями в учебных аудиториях?			
2.4. Удовлетворены ли Вы состоянием территории колледжа (чистота и благоустроенность территории, ограничение в доступе на территорию посторонним лицам и транспорту, наличие и нахождение в безопасном состоянии спортивных площадок, площадок для отдыха, спортивных и иных сооружений на территории колледжа; освещенность территории в зимний период и вечернее время суток)?			
2.5. Удовлетворены ли Вы качеством и разнообразием питания в столовой?			
Замечания и предложения			
2.6. Работа библиотеки			
2.7. Условия проживания в общежитии			
2.8. Работа столовой			
2.9. Санитарные условия в учебных аудиториях			

БЛОК III. СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ КЛИМАТ И ВОСПИТАТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ вопр.	Критерий	Количество человек	%
3.1.	Наличие сложностей во взаимоотношениях со студентами и/или сотрудниками колледжа		
а)	да		
б)	нет		
Сложности во взаимоотношениях			
Факторы		Количество человек	%
Высока степень (7-10 баллов) Средняя степень (4-6 баллов) Низкая степень (1-3 балла)			
3.2. Оцените психологическую атмосферу, которая обычно преобладает в вашей группе			
3.3. Оцените степень Вашей удовлетворенности уровнем организации и проведения воспитательной работы в колледже?			
3.4. Оцените доброжелательность и вежливость сотрудников колледжа, а также состояние психологического климата в колледже?			
3.5. Удовлетворены ли Вы качеством функционирования системы безопасности в колледже, а также системой профилактики возникновения конфликтных ситуаций и правонарушений?			
3.6. Удовлетворены ли Вы состоянием системы охраны здоровья обучающихся?			
3.7. Удовлетворены ли Вы существующими в образовательной организации возможностями развития творческих способностей и интересов обучающихся (организацией внеурочной деятельности, участием в конкурсах и олимпиадах, исследовательских и творческих			

проектах, выставках, смотрах, физкультурных и спортивных мероприятиях и других массовых мероприятиях)?			
Замечания и предложения			
3.8. Замечания и предложения по улучшению социально-психологического климата в группе			
3.9. Замечания и предложения по воспитательной работе			

БЛОК IV. ПРАКТИКА

№ вопроса	Критерий	Количество человек	%
4.1.	Достаточность полученных знаний при прохождении учебной / производственной / преддипломной практики?		
	Высока степень (7-10 баллов)		
	Средняя степень (4-6 баллов)		
	Низкая степень (1-3 балла)		
Если полученных знаний было недостаточно, поясните, почему			
4.2. Достаточность оборудования, инвентаря, вспомогательных средств для отработки навыков при получении рабочих профессий			
	Критерий	Количество человек	%
	да, достаточно		
	нет, недостаточно		
	Причины, почему недостаточно		
4.3. Пригодились ли знания, полученные в ходе написания курсовых работ, когда Вы проходили производственную (преддипломную) практику?			
	да,годились		
	нет, негодились		
	другой вариант ответа:		
	Факторы	Количество человек	%
Высока степень (7-10 баллов) Средняя степень (4-6 баллов) Низкая степень (1-3 балла)			
4.4.	Оцените степень участия руководителя практики (производственной/преддипломной), назначенного на предприятии, в процессе отработки умений и навыков в соответствии с полученным в колледже заданием на практику		
4.5.	Оцените степень доступности информации (материалов) для написания отчета по практике («высокая степень» - информация была предоставлена в полном объеме; «средняя степень» - половина необходимых материалов не была получена); «низкая степень» - в предоставлении большей части необходимой информации / материалов было отказано		
4.6.	Оцените степень соответствия выполняемых функций в процессе прохождения производственной (преддипломной) практики заданию на практику, полученному в колледже, специальности, которую Вы получаете в колледже		
4.7.	В процессе прохождения производственной (преддипломной) практики было ли Вам предоставлено место работы, определены конкретные задачи и функции?		

4.8. Укажите трудности, которые возникали у Вас в процессе прохождения производственной (преддипломной) практики (если возникали):			
№ вопр.	Критерий	Количество человек	%
5.	Готовы ли Вы рекомендовать колледж родственникам и знакомым для прохождения обучения		
а)	да		
б)	нет		

**ФОРМА АНКЕТЫ ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ
ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ (РОДИТЕЛЕЙ)
ЧПОУ «ГАЗПРОМ КОЛЛЕДЖ ВОЛГОГРАД»**

**АНКЕТА ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ
ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ (РОДИТЕЛЕЙ)
ЧПОУ «ГАЗПРОМ КОЛЛЕДЖ ВОЛГОГРАД»**

Уважаемые родители! Администрация колледжа проводит исследование, цель которого - выявление удовлетворенности родителей различными факторами.

Полученные данные будут использованы при оценке качества организации учебного процесса, качества предоставляемых образовательных услуг в колледже, условий проживания и организации питания в колледже, а также при разработке мероприятий, направленных на повышение удовлетворенности указанными факторами. *Опрос является анонимным и проводится на добровольной основе.*

Мы просим Вас ответить на вопросы. Для нас важно Ваше мнение. Заполнить анкету несложно. Внимательно прочитайте вопрос и отметьте ответы, соответствующие Вашему мнению, или напишите свой вариант ответа. Заранее благодарим Вас за сотрудничество!

**БЛОК I. ИНФОРМАЦИЯ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОЛЛЕДЖА
НА ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ И ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ**

Оцените, пожалуйста, по 10-балльной шкале

Факторы	Оценка
от 1 до 10, где 1 – «полностью не удовлетворен», 10 – «абсолютно удовлетворен»	
1.1. Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности колледжа, размещенной на информационных стендах?	
1.2. Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности колледжа, размещенной на официальном сайте?	
от 1 до 10, где 1 – «совершенно не важно», 10 – «абсолютна важно»	
1.3. В какой степени для Вас важна открытость, полнота и доступность информации о деятельности колледжа, размещенная на информационных стендах?	
1.4. В какой степени для Вас важна открытость, полнота и доступность информации о деятельности колледжа, размещенная на официальном сайте?	

БЛОК II. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ И ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ КОЛЛЕДЖА

Оцените, пожалуйста, по 10-балльной шкале

Факторы	Оценка
от 1 до 10, где 1 – «полностью не удовлетворен», 10 – «абсолютно удовлетворен»	
2.1. Насколько Вы удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников колледжа, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в колледж (работники охраны)?	
2.2. Насколько Вы удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников колледжа, обеспечивающих непосредственное оказание услуг при обращении в организации (педагогические работники)?	
2.3. Насколько Вы удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников колледжа, с которыми взаимодействовали в дистанционном формате (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам)?	
от 1 до 10, где 1 – «совершенно не важно», 10 – «абсолютна важно»	

2.4. В какой степени для Вас важна доброжелательность и вежливость работников колледжа, обеспечивающих первичный контакт с посетителями?	
2.5. В какой степени для Вас важна доброжелательность и вежливость работников колледжа, обеспечивающих непосредственное оказание услуг при обращении в организации (педагогические работники)?	
2.6. В какой степени для Вас важна доброжелательность и вежливость работников колледжа, с которыми взаимодействовали в дистанционном формате (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам)?	
от 1 до 10, где 1 – «полностью не удовлетворен», 10 – «абсолютно удовлетворен» (заполняется родителями детей-инвалидов)	
2.7. Удовлетворены ли вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в колледже?	

БЛОК III. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ И УДОБСТВО ГРАФИКА РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИИ

Оцените, пожалуйста, по 10-балльной шкале

Факторы	Оценка
от 1 до 10, где 1 – «полностью не удовлетворен», 10 – «абсолютно удовлетворен»	
3.1. Насколько Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в колледже (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений, удовлетворительное состояние помещений)?	
3.2. Насколько Вы удовлетворены удобством графика работы колледжа?	
3.3. Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в колледже?	
от 1 до 10, где 1 – «совершенно не важно», 10 – «абсолютно важно»	
3.4. В какой степени для Вас важна комфортность условий предоставления услуг?	
3.5. В какой степени для Вас важно удобство графика работы колледжа?	

БЛОК IV. ВАШИ ЗАМЕЧАНИЯ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Оцените, пожалуйста, по 10-балльной шкале

Факторы	Оценка
от 1 до 10, где 1 – «абсолютно не готов и не буду рекомендовать», 10 – «абсолютно готов и буду рекомендовать»	
4.1. Насколько Вы готовы рекомендовать колледж родственникам и знакомым?	

Напишите Ваши замечания в свободной форме по условиям оказания образовательных услуг (если есть)

Напишите Ваши предложения в свободной форме по улучшению условий оказания образовательных услуг (если есть)

**ФОРМА ОТЧЕТА О ПРОВЕДЕННОМ МОНИТОРИНГЕ
УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ
ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ (РОДИТЕЛЕЙ)
ЧПОУ «ГАЗПРОМ КОЛЛЕДЖ ВОЛГОГРАД»**

СВЕДЕНИЯ ОБ АНКЕТИРУЕМЫХ

Отделение	
Курс	
Количество законных представителей (родителей), принявших участие в анкетировании	

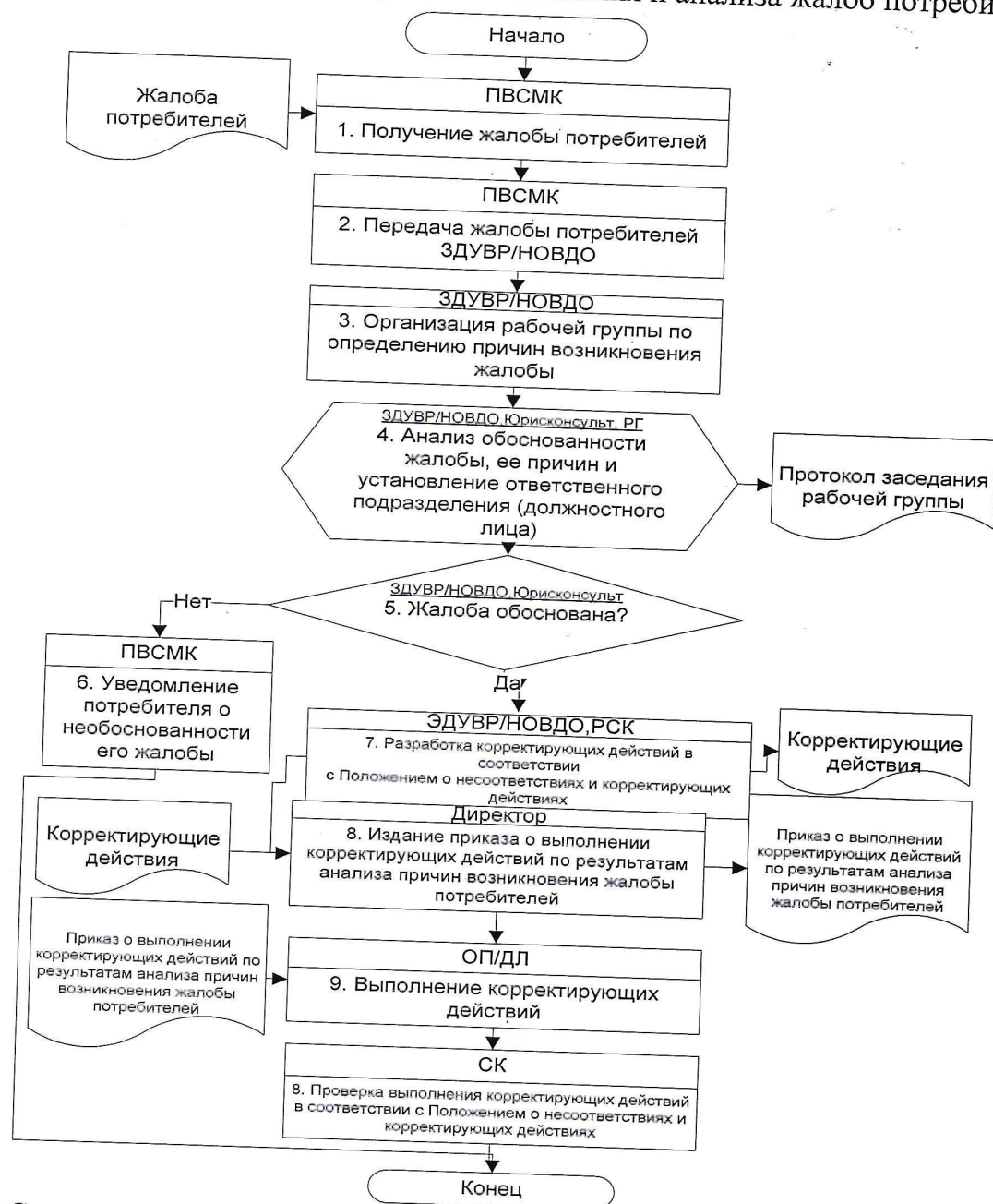
**БЛОК I. ИНФОРМАЦИЯ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОЛЛЕДЖА
НА ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ И ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ**

Факторы	Количество человек	%
Высока степень (7-10 баллов) Средняя степень (4-6 баллов) Низкая степень (1-3 балла)		
1.1. Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности колледжа, размещенной на информационных стендах?		
1.2. Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности колледжа, размещенной на официальном сайте?		
Высока степень (7-10 баллов) Средняя степень (4-6 баллов) Низкая степень (1-3 балла)		
1.3. В какой степени для Вас важна открытость, полнота и доступность информации о деятельности колледжа, размещенная на информационных стендах?		
1.4. В какой степени для Вас важна открытость, полнота и доступность информации о деятельности колледжа, размещенная на официальном сайте?		

БЛОК II. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ И ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ КОЛЛЕДЖА

Факторы	Количество человек	%
Высока степень (7-10 баллов) Средняя степень (4-6 баллов) Низкая степень (1-3 балла)		
2.1. Насколько Вы удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников колледжа, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в колледж (работники охраны)?		
2.2. Насколько Вы удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников колледжа, обеспечивающих непосредственное оказание услуг при обращении в организации (педагогические работники)?		
2.3. Насколько Вы удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников колледжа, с которыми взаимодействовали в дистанционном формате (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам)?		
Высока степень (7-10 баллов) Средняя степень (4-6 баллов) Низкая степень (1-3 балла)		
2.4. В какой степени для Вас важна доброжелательность и вежливость работников колледжа, обеспечивающих первичный контакт с посетителями?		
2.5. В какой степени для Вас важна доброжелательность и вежливость работников колледжа, обеспечивающих непосредственное оказание услуг при обращении в организации (педагогические работники)?		

Алгоритм процесса выявления и анализа жалоб потребителя



Сокращения:

ЗДУВР – заместитель директора по учебно-воспитательной работе

РСК – специалист отдела взаимодействия с дочерними обществами

НОВДО – начальник отдела взаимодействия с дочерними обществами

ПВСМК – структурные подразделения/должностные лица, включенные в СМК колледжа.

СК – Совет по качеству

ОП/ДЛ – ответственное подразделение/должностное лицо