

Министерство образования Свердловской области
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Свердловской области
«Краснотурьинский индустриальный колледж»
(ГАПОУ СО «КИК»)

СОГЛАСОВАНО

Советом ГАПОУ СО «КИК»

(протокол № 56 от «11» 09 2026 г.)

УТВЕРЖДЕНО

Директор

Н.А. Ветчинникова

2026 г.



ПОЛОЖЕНИЕ

**о проведении мониторинга удовлетворённости внутренних клиентов созданными
условиями труда в Государственном автономном профессиональном
образовательном учреждении Свердловской области
«Краснотурьинский индустриальный колледж»
(ГАПОУ СО «КИК»)**

Положение введено в действие приказом
№ 108 от 11.09 2026 года.

г. Краснотурьинск
2026 г.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок проведения мониторинга удовлетворённости внутренних клиентов созданными условиями труда в ГАПОУ СО «Краснотурьинский индустриальный колледж» (далее — Колледж).

1.2. Внутренними клиентами являются все работники Колледжа: педагогические работники, административно-управленческий персонал, учебно-вспомогательный и обсуживающий персонал.

1.3. Основным принципом проведения мониторинга является анонимность: все ответы обезличиваются, в анкетах указывается только принадлежность к структурному подразделению и стаж работника без указания фамилии, имени и отчества.

2. Цель и задачи

2.1. Целью мониторинга является понимание того, насколько созданные в Колледже условия труда соответствуют потребностям работников и какие факторы препятствуют эффективному выполнению ими профессиональных обязанностей.

2.2. Задачами мониторинга являются:

- оценка удовлетворённости рабочим местом и эргономикой;
- оценка доступности оборудования, техники, программного обеспечения и расходных материалов;
- оценка качества инфраструктуры, включая освещение, уровень шума, температурный режим, вентиляцию, состояние санитарных помещений и зон отдыха;
- оценка удобства расписания и сбалансированности нагрузки;
- оценка доступа к методическим и информационным ресурсам.

3. Показатели (метрики) мониторинга

3.1. В рамках мониторинга оцениваются следующие показатели:

- удовлетворённость рабочим местом и эргономикой;
- доступность оборудования, техники, программного обеспечения и расходных материалов;
- качество инфраструктуры;
- удобство расписания и баланса нагрузки;
- доступ к методическим и информационным ресурсам.

3.2. Каждый показатель оценивается по шкале Лайкерта (от 1 до 5) с возможностью оставить развёрнутый комментарий в открытом поле «что мешает работать».

4. Инструменты проведения мониторинга

4.1. Для сбора первичных данных используются следующие инструменты:

- анонимный опрос, включающий закрытые и открытые вопросы;
- фокус-группы по подразделениям;
- карта «боли и барьеров» — короткая форма обратной связи, заполняемая после возникновения инцидентов.

4.2. Формы анкет утверждаются приказом директора и доводятся до сведения работников не позднее чем за три рабочих дня до начала опроса.

5. Периодичность проведения мониторинга

5.1. Анонимный опрос проводится один раз в год.

5.2. Фокус-группы по подразделениям проводятся один раз в год.

5.3. Карта «боли и барьеров» заполняется работниками по мере необходимости, на постоянной основе, после возникновения значимых инцидентов или затруднений.

6. Использование результатов мониторинга

6.1. По итогам мониторинга формируется ежегодный план улучшений инфраструктуры и рабочих процессов колледжа.

6.2. Результаты мониторинга используются для приоритизации закупок и ремонтных работ исходя из реальных потребностей подразделений.

6.3. На основании полученных данных принимаются решения о корректировке распределения нагрузки и расписания работников.

6.4. Агрегированные результаты мониторинга и утверждённый план улучшений публикуются на официальном сайте учреждения в течение 14 календарных дней после завершения обработки данных.

6.5. По каждому мониторингу обеспечивается обратная связь с работниками по принципу «мы услышали — вот что делаем», что укрепляет доверие и демонстрирует приверженность принципам клиентоцентричности.

АНКЕТА
Мониторинг удовлетворённости внутренних клиентов
созданными условиями труда

Уважаемые коллеги!

Опрос проводится анонимно. Указывайте, пожалуйста, только должность и стаж — без фамилии, имени и отчества. Ваши ответы помогут улучшить условия труда в колледже.

Инструкция по шкале:

Оцените каждый показатель по шкале от 1 до 5, где

1 — не удовлетворён,

5 — полностью удовлетворён.

Дата заполнения: «___» _____ 2026 г.

1. Насколько вы удовлетворены организацией вашего рабочего места (мебель, освещение, шум, температурный режим и т.п.) с учётом специфики вашей работы? (шкала 1–5)
2. Достаточно ли у вас технических средств, оборудования и дидактических материалов для качественного выполнения профессиональных обязанностей? (шкала 1–5)
3. Испытываете ли вы дефицит методических материалов, необходимых для работы с разными категориями обучающихся? Перечислите, каких именно не хватает. (открытый)
4. Насколько удобно организовано хранение и доступ к рабочим программам, планам, материалам и другой документации на сайте колледжа? (шкала 1–5)
5. Оцените удобство расписания (перемены, «окна», время на подготовку и работу с документацией) с учётом аудиторной нагрузки и времени на подготовку. (шкала 1–5)
6. Хватает ли вам времени на взаимодействие с коллегами (педагогические советы, малые педагогические советы, заседания ЦК) в рамках рабочего дня? (шкала 1–5)
7. Устраивает ли вас состояние используемых помещений (учебных кабинетов, лабораторий, мастерских)? (шкала 1–5)
8. Насколько своевременно и в полном объёме в библиотеке вы получаете учебники, пособия и другие материалы? (шкала 1–5)
9. Оцените доступность информационных систем (электронный журнал, документооборот, базы данных) с точки зрения удобства и скорости работы. (шкала 1–5)
10. Что в условиях труда сильнее всего мешает вам качественно выполнять профессиональные обязанности? Предложите 1–2 конкретных решения. (открытый)
11. Выберите структурное подразделение (преподаватели, педагогические работники, административно-управленческий персонал, учебно-вспомогательный, обсуживающий персонал) (выбор)
12. Выберите стаж работы (0–5, 5–10, 10–20, более 20 лет). (выбор)