

Единая технология проектирования решений  
по жизненным ситуациям

# Проведение приемной кампании в СПО

## Колледж-Старт: бережное поступление

Регион:  
город Челябинск и Челябинская область

Май, 2025



АСИ

Национальная  
Социальная  
Инициатива



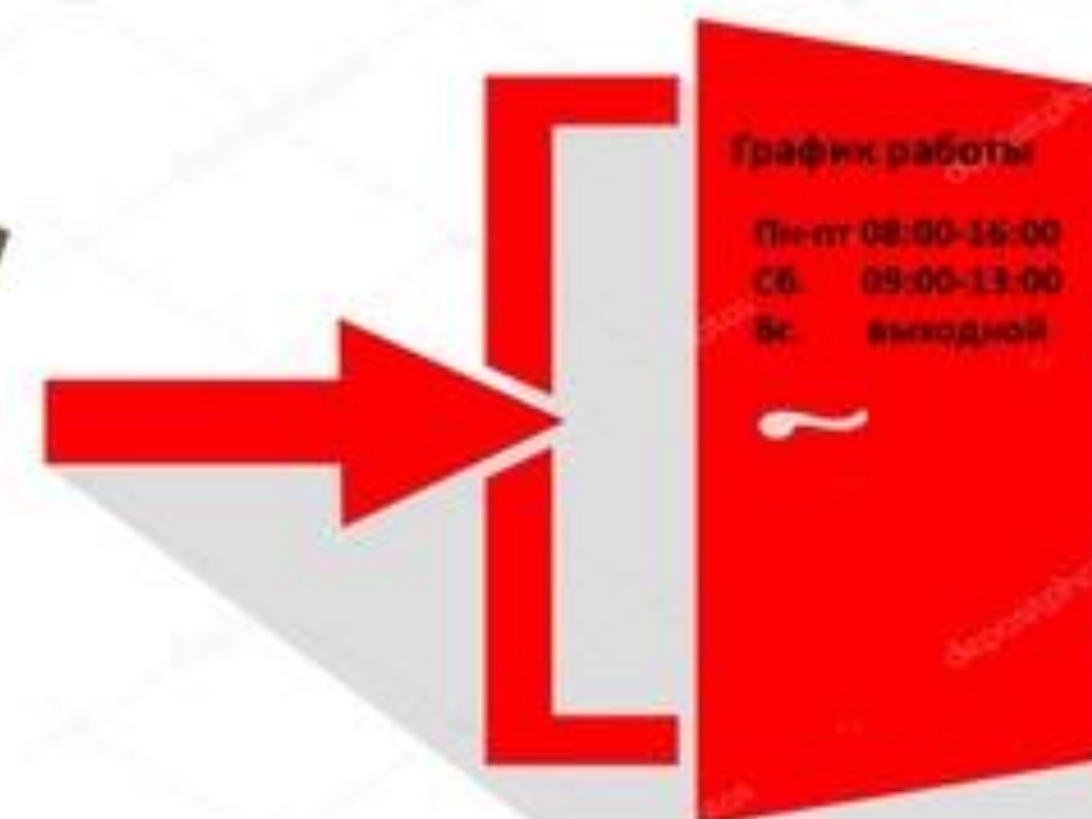
РОСАТОМ



ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ  
СИСТЕМА  
РОСАТОМ



**2025**  
*Приёмная комиссия  
начинает свою работу*



*Твое будущее -  
в твоих руках*



# СОСТАВ КОМАНДЫ РАЗРАБОТЧИКОВ ПРОЕКТА: ЛЮДИ И РОЛИ

## Заказчик проекта



1. Заместитель министра Челябинской области;
2. Директор колледжа (техникума);
3. Родители/абитуриенты



**Буторина Ольга  
Сергеевна, декан  
факультета управления  
Челябинского филиала  
РАНХиГС**  
Модератор команды



**Власова Инна  
Александровна, зав.  
отделением ГБПОУ  
ЮУМК**  
Администратор  
команды



**Левкина Роза  
Станиславовна, зам.  
директора по  
учебно-  
воспитательной  
работе ГБПОУ ЧПТ**  
Исследователь



**Боголюбова Галина  
Геннадьевна,  
Методист ГБПОУ  
«ПГТК»**  
Исследователь



**Светлова Татьяна  
Владимировна, зам.  
директора по учебно-  
методической работе  
"ЧелКИТ "Профи" им.  
Я.А. Осадчего»**  
Аналитик



**Морозова Ольга  
Михайловна, зам.  
директора по  
учебной работе  
ГБПОУ ЧПК №1**  
Лидер команды





РСУ

Региональный сервисный  
уполномоченный  
Челябинской области



АСИ

Национальная  
Социальная  
Инициатива



ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ  
СИСТЕМА  
РОСАТОМ

# АНАЛИЗ ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИИ

## Заинтересованные лица

*Система:* система среднего профессионального образования  
*Организация:* колледж/техникум  
*Человек:* абитуриент, родители (ЗП)

## Существующие услуги и сервисы



Лично  
в ЧПК №1



Через операторов  
почтовой связи общего  
пользования



Посредством  
электронной  
почты ЧПК №1  
[chgpк1@mail.ru](mailto:chgpк1@mail.ru)



С использованием  
функционала  
ЕПГУ

## Границы Жизненной ситуации

### НАЧИНАЮЩЕЕ СОБЫТИЕ

Начало работы приемной комиссии – **1 марта**

Цель – минимизация потери контингента в период бесконфликтной подачи заявлений в ПОО

### ЗАВЕРШАЮЩЕЕ СОБЫТИЕ

Окончание приема заявлений – **1 декабря**

## Их эффективность

- Дистанционные сервисы и услуги не дают возможность получить недостающую информацию!
- Дистанционное направление документов не отменяет доставку оригиналов в очном формате – лично!

## Статистические данные (апрель 2025г.)

По словам первого заместителя министра образования и науки Челябинской области Ольги Ивановны Статировой, среднее профессиональное образование (СПО) выбирают -  
**70%девятиклассников**

По данным федеральной службы по надзору в сфере образования и науки в 2025 году в Челябинской области  
**около 42,5 тысяч  
девятиклассников.**

По внутренней статистике колледжей/техникумов ежегодно потеря контингента на этапе подачи заявлений (20 июня-01 декабря) составляет:  
**≈ 7-14%**

# РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

## Описание проблемного поля в рамках ЖС

В ходе приемной кампании ошибки допускаются как абитуриентами, так и членами приемной комиссии:

1. Абитуриент испытывает **стресс** при окончательном выборе специальности (профессии) и находится в состоянии дискомфорта когнитивного диссонанса. Он **не в полной мере владеет информацией о процедуре поступления** (вступительных испытаниях) или имеет искаженное представление.
2. Отмечается недостаточный уровень социально-психологической компетентности членов приемной комиссии, что приводит к **конфликтным ситуациям**.
3. Недостаточная эргономичность процедуры приема заявлений, ее значительная **длительность**.
4. Проблемные ситуации приводят к **потере контингента на этапе подачи заявлений** и снижают имидж образовательного учреждения.

## Гипотеза

Возможно когда абитуриент (вместе с родителями/законными представителями) обращается в приемную комиссию, становится невольным участником конфликтных ситуаций, в результате которых испытывает негативные эмоции (раздражительность, гнев, неуверенность в своих силах), возникающие в связи с неконструктивной коммуникацией в ПК (отсутствует полная информация, касающаяся режима работы ПК и условий поступления в колледж(техникум).

## Мы провели:

### Глубинное интервью:

- Директор ПОО - 1;
- Члены приемной комиссии – 10;
- Родители (ЗП) - 8;
- Абитуриенты (первокурсники) – 50.

### Опрос заочно (форма-гугл, анкета):

- Абитуриенты (первокурсники) – 393.

### Косвенное исследование (СМИ, сайт МинОбр и науки Чел. области:

- Первый зам. министра, Статирова О.И. (интервью в СМИ «Вечерний Челябинск»);
- Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки (сайт)

## Ключевой вывод

Ежегодные приемные кампании, проводимые СПО, затрагивают интересы различных субъектов - от выпускника 9 кл. школ и его родителей, сотрудников колледжей и до Министерства образования ЧО. Процесс поступления хоть и обеспечен нормативными документами и, частично, автоматизирован, но подвержен деструктивному влиянию субъектов процесса. Эффективная организация работы приемной комиссии позволит учесть интересы всех заинтересованных лиц и может значительно **сократить потерю контингента в период поступления**.

## ОКАЗЫВАЕТСЯ...

Небольшим ПОО **не выгодно** полностью автоматизировать прием документов

Абитуриент может получать противоречивую информацию. Рейтингам в онлайн-формате не всегда доверяют.

По организации приемной кампании и **по работе членов приемной комиссии** по время поступления абитуриент делает вывод о ПО

Члены приемной комиссии не всегда эмоционально стабильны, но иногда испытывают на себе **психологическое давление, хамство**

**После вступительных испытаний жалуются, что было много непонятного.**

Абитуриент идет в ПК не только подать заявление, но и получить ответы на интересующие его вопросы. Поэтому **члены ПК должны быть компетентны** во всех вопросах студенческой жизни.



# ПРОФИЛЬ ПЕРСОНЫ: АБИТУРИЕНТ

"Я мечтаю о том дне,  
когда стану студентом,  
но пока я боюсь, что не справлюсь".



## Конфликт интересов

Девушка, молодой человек, Получили не полную, противоречивую информацию из различных источников. Однако процедура поступления в СПО определена НПД, а скорость и комфорт процедуры зависит от работы членов приемной комиссии.

- **Признаки персоны:** Абитуриент - девушка или молодой человек. Претендует на бюджетные места и имеет средний балл аттестата 3,8-4,4. В основном (64-78%) из благополучных полных семей со средним уровнем достатка. Родители абитуриентов: мать, отец, опекун, преимущественно имеющие СПО.
- **Потребности:** Все рассчитывают подать документы быстро, без очередей. Хотят поступить без труда на бюджет, с минимальными эмоциональными потерями при подаче документов.
- **Неудовлетворенность в текущем варианте:** Желают получать информацию от "живого" человека, а не со стендов, сайтов. Проблемы при подаче заявления через сайт гос.услуги - при обращении в ПК ранее поданные заявления не отражаются, приходится повторно заполнять. В дни наибольшего "наплыва" абитуриентов возникают очереди, что приводит к напряженности и раздражительности.
- **Как решает:** Получил информацию в дни профориентационных мероприятий, изучил на сайте, позвонил, написал- уточнил. Посетил Дни открытых дверей. **Определился с профессией.** Определил приоритет ПОО. Посоветовался с родителями, друзьями. Подготовил необходимый пакет документов. **Пришел в ПК.** Заполнил заявление, отдал пакет документов для сканирования и прикрепления их членом ПК в Госуслуги. Получил расписку. Прошел вступительные испытания. Ожидание - просмотр рейтингов. Принятие решение о сдаче оригиналов в избранное ПОО. **Сдача оригинала. Зачисление.**
- **Каналы взаимодействия с внешней средой, получения информации:** ВКонтакте, сайт ПОО, встречи с профориентаторами от ПОО в школах. ( в колледже профпробы, мастер-классы, психолого-педагогические классы, "педагогические каникулы"). Объявление в местной СМИ и ТРК, местах объявлений, бегущей строке над техникумом, баннер на центральной улице города, получение буклета от амбассадоров. Родственники (друзья, знакомые).



# ПРОФИЛЬ ПЕРСОНЫ: ПРЕПОДАВАТЕЛЬ

«Я понимаю, что работа важна,  
но и личная жизнь также важна для меня.  
Я буду стараться находить  
время для отдыха  
и восстанавливать силы»



- **Признаки персоны:** Преподаватель, 40-65 лет, с высшим образованием. Имеющий не полное системное видение всех процедур в работе приемной комиссии.
- **Потребности:** Необходимо обучение и психологический тренинг по работе в приемной комиссии.
- **Неудовлетворенность в текущем варианте:** Большая загруженность, тревога. Желает получить комфортные условия труда в период отпуска, более достойную оплату и поддержку компетентных коллег.
- **Как решает:** Получает информацию от ответственного секретаря приемной комиссии, коллег.

## Конфликт интересов

Отсутствие опыта, усталость после учебного года, не позволяет эффективно и бережно коммуницировать.

# ПОКАЗАТЕЛИ ПРОЕКТА

## Целевые показатели проекта и их значение

- **Наименование цели:** Снижение потери абитуриентов на этапе подачи заявлений о поступлении в ПОО в следствии недостаточной информированности о правилах приема в ходе эффективной организации приемной кампании
- **Текущий показатель:** Потеря абитуриентов на этапе подачи заявлений при поступлении составляет примерно **7-14%** (доля 0,2-0,3 отозванных заявлений от общего количества поданных).
- **Целевой показатель:** Эффективная организация работы приемной комиссии, учитывающей информационные интересы всех заинтересованных лиц с **минимальной потерей абитуриентов в период поступления примерно 5% или долю 0,1.**

## Ожидаемые эффекты

1. Минимизация вопросов абитуриентов и их родителей (ЗП) в момент подачи заявлений
2. Поступление обдуманных вопросов на уточнение
3. Минимальный отзыв заявлений на этапе поступления и вступительных испытаний

## Реестр процессов

Объявление о  
начале ПК

Прием  
заявлений

Зачисление

Волна  
дополнительного  
набора



Процесс в границах Жизненной ситуации -  
ПРИЕМ ЗАЯВЛЕНИЙ ГРАЖДАН



РСУ

Региональный сервисный  
уполномоченный  
Челябинской области



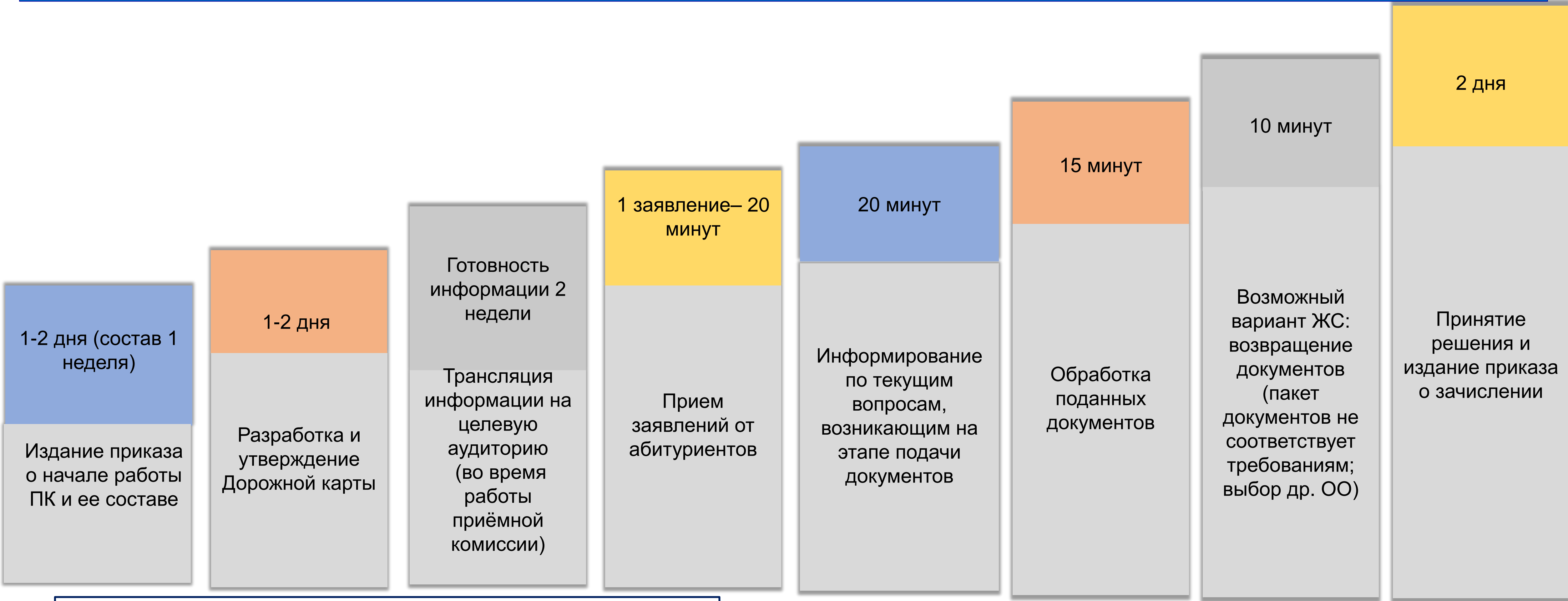
АСИ

Национальная  
Социальная  
Инициатива



ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ  
СИСТЕМА  
РОСАТОМ

Текущая карта слоев



Подготовительные мероприятия 2 нед. 4 дня (не считая постоянных)

Прием заявлений абитуриентов (на 1 человека) 55 мин.

Потеря времени может составить (на 1 человека) 1 ч 5 мин.

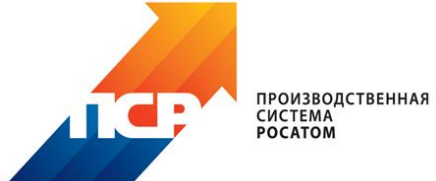
Решение. Приказ о зачислении: 2 дня



Процесс в границах Жизненной ситуации - ПРИЕМ ЗАЯВЛЕНИЙ ГРАЖДАН



Национальная Социальная Инициатива



Шаг процесса		Шаг n	Шаг n+1	Шаг n+2 ...	Шаг n+7	Шаг n+8	Шаг n+9	Шаг n+6	Шаг n+7	Шаг n+8	Шаг n+9
группа Заинтересованных лиц -1 (человек) абитуриент (законные представители)	Действия				Обращение в ПК ПОО (звонок по телефону, письмо по электронной почте , личный визит)	Формирование пакета документов, необходимых для поступления; подготовка к вступительным испытаниям	Обращение в ПК с пакетом необходимых документов		20-60 мин	7-25 мин.	15-30 мин
	Эмоции				Тревога	Тревожность, сомнения	Волнение, раздражительность, злость		5-7 минут	20-60 мин	7-25 мин.
	Потребности (решаемые задачи)				Получить информацию на возникшие вопросы.	Собрать все необходимые документы; качественно подготовиться к вступительным испытаниям	Подача заявления в ПОО				
	Барьеры и ограничения (эмоциональные ежи)				Раздражение, гнев	Позволит ли средний балл аттестата и балл, полученный на вступительных испытаниях поступить на бюджет;	Не качественно организованный процесс приема документов у абитуриентов: конфликты с другими абитуриентами в очереди ожидания "нерасторопность" работы ПК, сложность при заполнении бланков заявлений и т.п.				
	Системные проблемы (системные ёж)				Конфликтная ситуация с членами ПК, в связи с их некомпетентностью либо не приветливостью и чувство, что с таким аттестатом ему не рады	Аттестат с недостаточно высоким средним баллом, Пакет документов определен НД. Нет возможности распечатать документы	Высокий конкурс на специальности, рейтинг не обновляется ежедневно, Госуслуги «виснут», линия связи перегружена	принятие решения о поступлении в ПОО	обращение в ПК ПОО (звонок по телефону, письмо по электронной почте , личный визит)	формирование пакета документов, необходимых для поступления; подготовка к вступительным испытаниям	обращение в ПК с пакетом необходимых документов
группа Заинтересованных лиц -2 (организация) ПОО, директор	Действия	Издание приказа о начале работы ПК	Организация работы ПК Создание предпосылок для успешной приемной кампании				Прием заявлений от абитуриентов	определились с устройством подростка ближайшую перспективу	получить информацию на возникшие вопросы.	собрать все необходимые документы; качественно подготовиться к вступительным испытаниям	подача заявления в ПОО
	Эмоции	Уверенность, решительность	Озабоченность				Уверенность, Раздражительность	сомнения, раздрожительность	разочарование, гнев	тревожность, сомнения	волнение, раздрожительность, злость
	Потребности (решаемые задачи)	Организовать прием в ПОО на новый учебный год	Проведение организационных мероприятий по работе ПК: подготовка Правил приема в ПОО, проработка содержания приемной кампании и источников информирования целевой аудитории, оборудование				Принять как можно больше заявлений с целью проведения конкурса; выполнить план набора	сложность в получении информации о правилах приема, о вступительных испытаниях, о процессе обучения в ПОО (на сайте организации сложно найти, в буклетах, листовках нет и тп)	конфликтная ситуация с членами ПК, в связи с их некомпетентностью либо не приветливостью и т.п.	позволит ли средний балл аттестата и балл, полученный на вступительных испытаниях поступить на бюджет;	не качественно организованный процесс приема документов у абитуриентов: конфликты с другими абитуриентами в очереди ожидания "нерасторопность" работы ПК, сложность при заполнении бланков заявлений и т.п.
	Барьеры и ограничения (эмоциональные ежи)	Усталость, загруженность, нежелание новых задач, снова выход из зоны комфорта, стресс	Усталость, озабоченность,				Усталость, стресс				Прием заявлений от абитуриентов
	Системные проблемы (системные ёж)	Мало желающих работать в ПК в летний отпуск за маленькую оплату	Утвержденные КЦП могут не совпадать с ожиданием ПОО (например, могут сократить КЦП, решительность				Рейтинг не обновляется ежедневно, Госуслуги «виснут», линия связи перегружена, много документов и платформ, техника выходит из строя				принять как можно больше заявлений с целью проведения конкурса; выполнить план набора
группа Заинтересованных лиц -3 (система) Министерство образования Челябинской области	Действия	Определение КЦП	Определение для ПОО плана набора на новый учебный год при проведении конкурса								1)уверенность, 2) раздрожительность
	Эмоции	Озабоченность?	Вариабельность								1. "знаем что и как нужно делать"; 2. абитуранты не внимательны- сдают документы не в полном объеме; "подводит" техника и т.п.
	Потребности (решаемые задачи)	Обеспечение региона молодыми специалистами в соответствии с имеющимися потребностями	Информирование ПОО о КЦП/ утверждение								
	Барьеры и ограничения (эмоциональные ежи)	Расчет, правильное прогнозирование	Изменение мнения о КЦП в некоторых ПОО								
	Системные проблемы (системные ёж)	Эффективное распределение бюджетного финансирования	Дополнительный конкурс КЦП для отдельных организаций								



# ПИРАМИДА ПРОБЛЕМ



Регио-  
нальный  
уровень

- Не предусмотрены в штате ОО кадры для работы в приемной комиссии
- Нет возможности в ОО часть отпуска взять в период учебного года
- Нет статьи расхода для оплаты работы членам приемной комиссии

Уровень органа  
власти/  
организации -  
структурного  
подразделения

- Отсутствие квалифицированного члена приемной комиссии (у педагогов отпуска)
- Не оптимально организованный процесс приема документов у абитуриентов: конфликты с другими абитуриентами в очереди ожидания
- Абитуриенту сложно определиться куда предоставить оригинал аттестата (отсутствует ежедневный рейтинг) решения по выбору ПОО и специальности
- Противоречивая информация о ходе приема с различных источников (сайт, стенд, звонок в ПК..)

Уровень отдельного процесса

- Абитуриенту недостаточно информации из открытых источников для принятия решения
- Абитуриент проявляет нерешительность при подаче заявления, т.к. считает свой ср.балл аттестата очень низким
- Абитуриент испытывает неуверенность, так как на руках не имеет полный пакет
- Абитуриенту сложно определиться куда предоставить оригинал аттестата (отсутствует ежедневный рейтинг)



# ЛИФТ ПРОБЛЕМ

## Проблема, которую лифтируем

- Не предусмотрены в штате ОО кадры для работы в приемной комиссии
- Нет возможности в ОО часть отпуска взять в период учебного года
- Нет статьи расхода для оплаты работы членам приемной комиссии



## Что именно и где нужно изменить

**Текущая картина:** ни кто не желает работать в приемной комиссии. Это требует решения на уровне Правительства Челябинской области.

**Мероприятия по лифтированию:** обращение в Министерство образования Челябинской области с инициативой повлиять на решение вопроса об организации работы приемной комиссии на законодательном уровне.





## СУТЬ РЕШЕНИЯ: Проведение приемной кампании в СПО «Колледж-Старт: бережное поступление»

**Создание информационных каналов для абитуриентов и родителей (законных представителей), членов приемной комиссии для быстрого информирования и клиентоцентричной «бережной» коммуникации**

### Функции решения

Подготовка  
квалифицированных членов ПК

Организация современной,  
комфортной, информативной зоны  
ожидания и зоны для приема  
документов

Использование цифровых  
технологий для работы приемной  
комиссии

### Подробности решения

- Проведение **обучающих занятий, тренингов** для членов ПК перед началом приема документов.
- Создание **постоянного состава ПК** на все время приема документов (удобный график работы, возможность полноценного отпуска, достойная оплата).
- Предоставить абитуриентам возможность **персонального оценивания работы членов ПК**.
- Включение в работу ПК **сотрудника**, организацией его рабочего места в комфортной **зоне ожидания**, который будет консультировать абитуриентов (родителей\законных представителей) по мере возникновения вопросов.
- Обеспечить понятную **навигацию** и массивную структурированную **информацию** (время наибольшей загрузки ПК, телевизор, буклеты, стенды и.т.п)
- **Электронная запись** на удобное время (сайт/телефон).
- Включение в состав ПК сотрудников, в обязанности которых будет входить оперативное **обновление информации** о результатах приема на стендах в ПК и на сайте ОО.
- **Массированное использование различных каналов для распространения информации** о приемной кампании (мессенджеры, соц.сети, чат-бот).

Процесс в границах Жизненной ситуации –  
ПРИЕМ ЗАЯВЛЕНИЙ ГРАЖДАН



РСУ

Региональный сервисный  
уполномоченный  
Челябинской области



АСИ

Национальная  
Социальная  
Инициатива



ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ  
СИСТЕМА  
РОСАТОМ

Целевая карта слоев



Подготовительные мероприятия 1 неделя и 2 дня  
(не считая постоянных)

Прием заявлений абитуриентов (на 1 человека) 25 мин.

Потеря времени может составить (на 1 человека) 35 мин., но количество  
отозванных заявлений снизится, т.о. потеря времени и физических  
затрат значительно уменьшится

Решение.  
Приказ о  
зачислении:  
1 день





РСУ

Региональный сервисный  
уполномоченный  
Челябинской области



АСИ

Национальная  
Социальная  
Инициатива



ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ  
СИСТЕМА  
РОСАТОМ

## ИТОГИ РЕШЕНИЯ

### Ожидаемые результаты

Подготовка  
квалифицированных  
членов ПК

Организация современной,  
комфортной, информативной  
зоны ожидания и зоны для  
приема документов

Широкое использование  
цифровых технологий для  
работы приемной  
комиссии

### Метрики успеха

*Бесконфликтная «бережная»  
работа членов приемной комиссии*

*Конкретные краткие вопросы от  
абитуриентов, т.к. получили достаточную  
информированность о поступлении.*

*Быстрое решение информационных  
вопросов*

*Члены ПК стали для человека  
опорой  
при принятии решений*

*Минимизация потери контингента в  
период подачи заявлений в ПОО*

*Набор осуществлен качественно к началу  
учебного года, потеря контингента  
снизилась до 5% - доля составляет - 0,1*

*Снизилось количество жалоб*

*Сокращение «волн»  
дополнительного набора*

*Все участники ЖС удовлетворены  
решениями*

**От работы приемной комиссии зависит имидж ОО!**





РСУ | Региональный сервисный  
уполномоченный  
Челябинской области



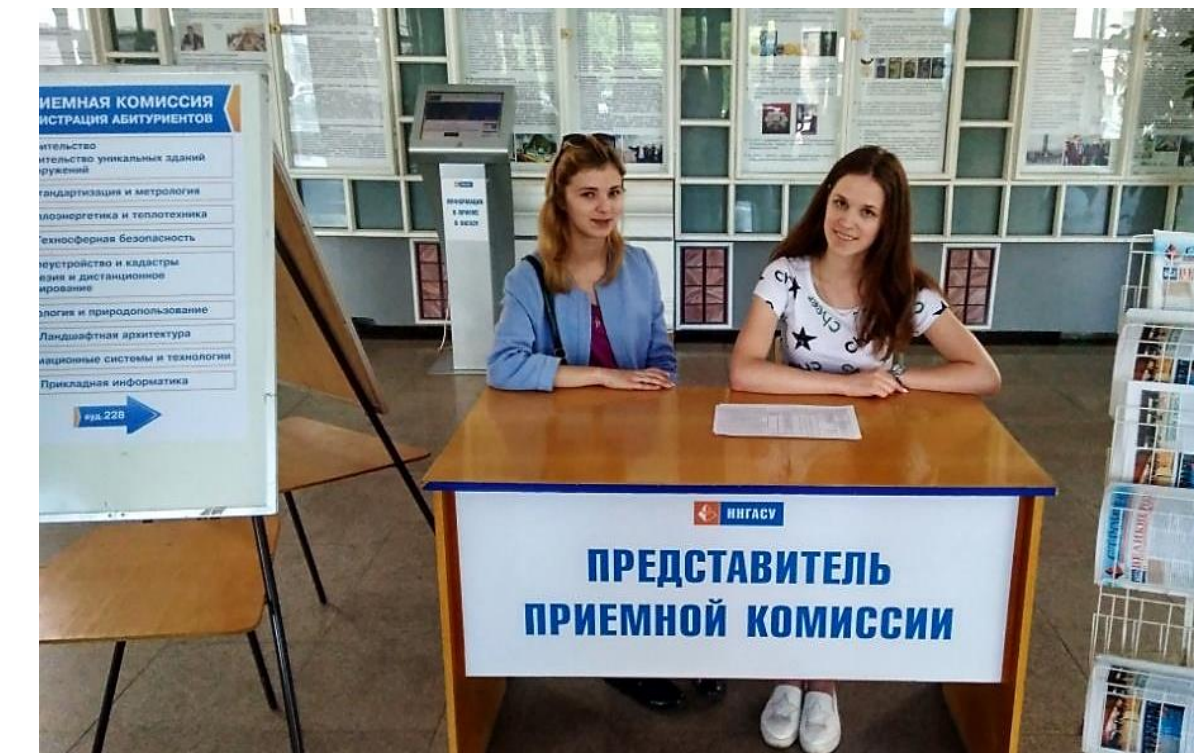
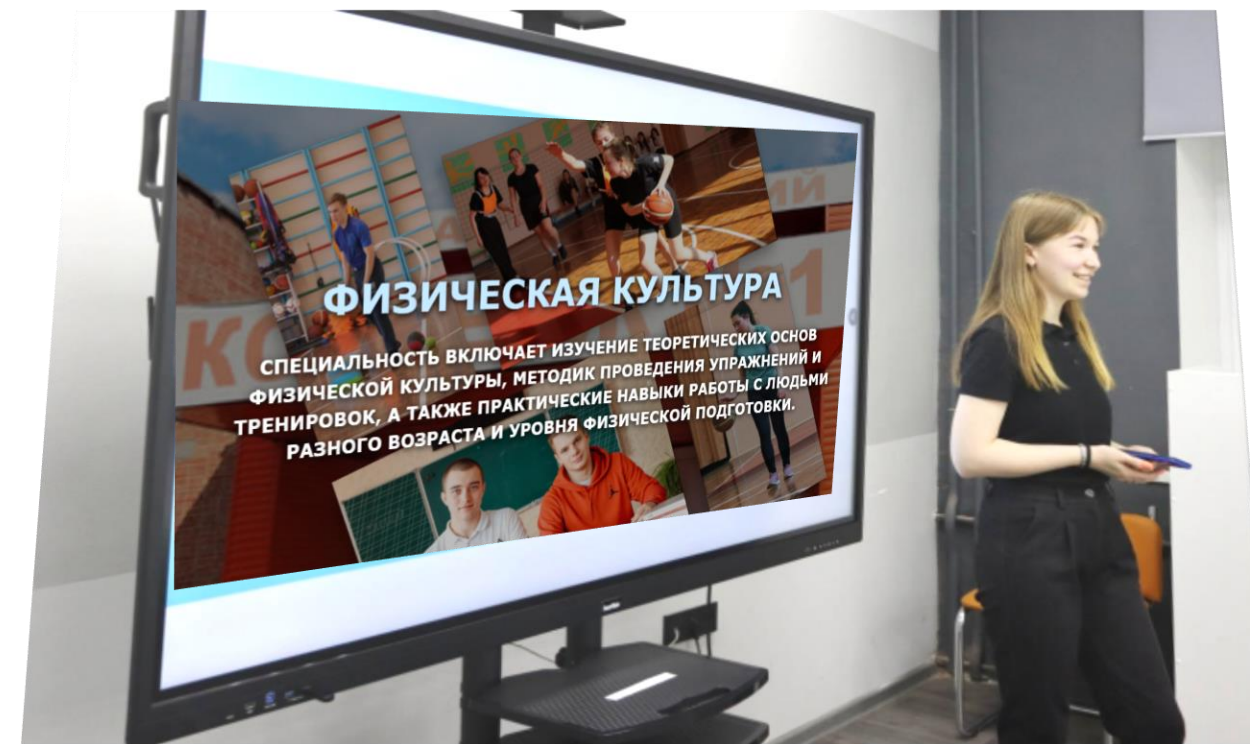
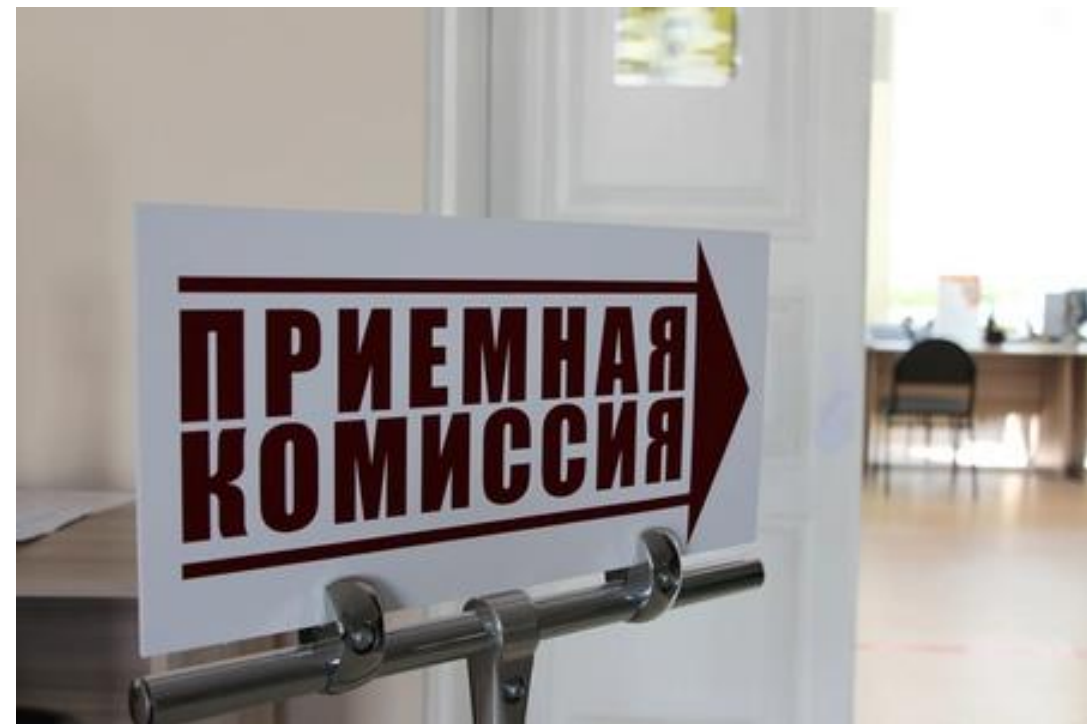
АСИ | Национальная  
Социальная  
Инициатива



ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ  
СИСТЕМА  
РОСАТОМ

# АПРОБАЦИЯ

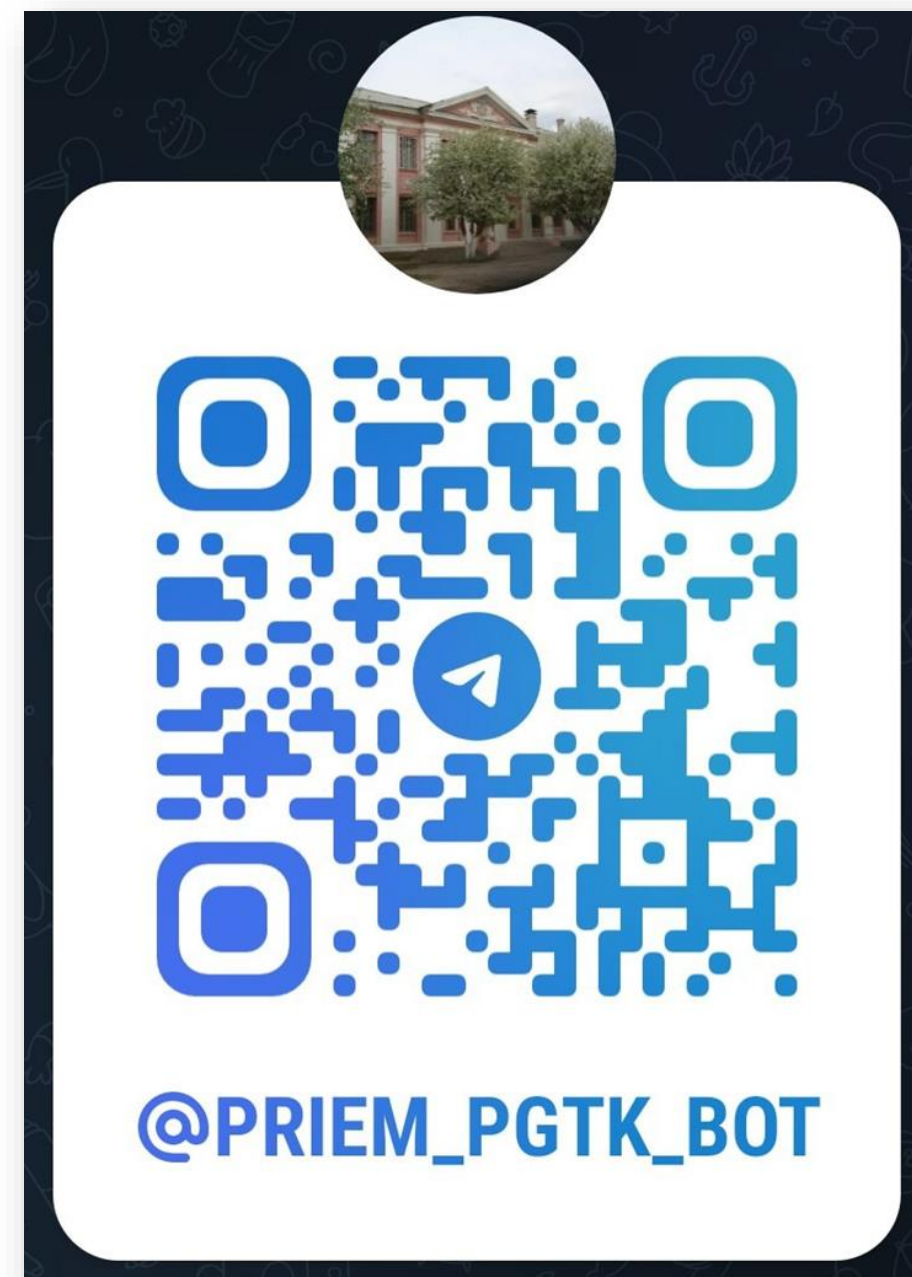
## Как тестировали



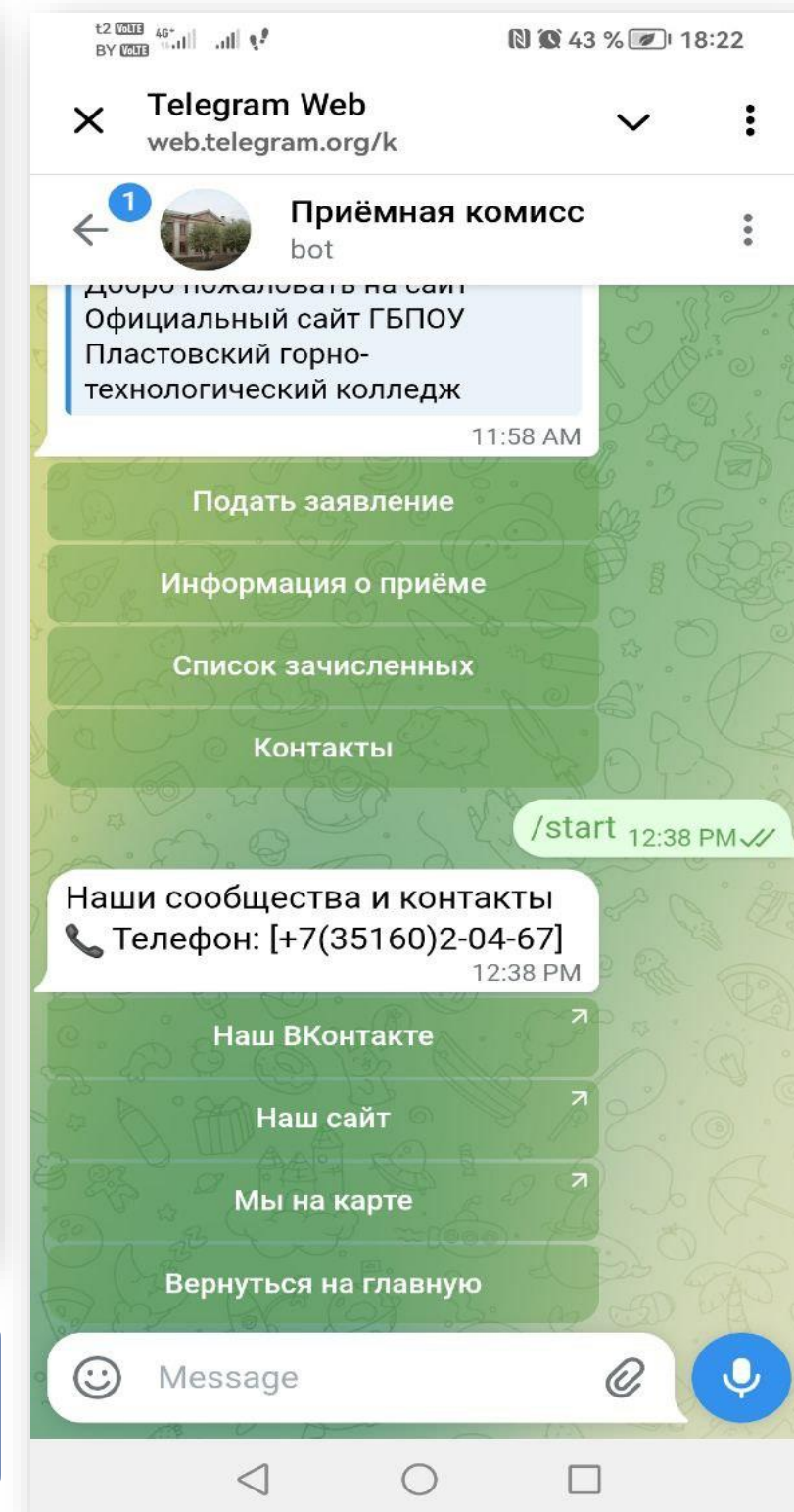


# АПРОБАЦИЯ

## Как тестировали



Чат-бот приемной  
кампании



План – схема приемной комиссии





# АПРОБАЦИЯ

## Как тестировали

КАЛЕНДАРЬ  
абитуриентов, поступающих в 2025 г.

ДАТА	ФУНКЦИЯ ПРИЕМНОЙ КОМИССИИ	ДЕЙСТВИЯ АБИТУРИЕНТА
20 июня	Начало приема документов на очную и заочную формы обучения во всех образовательных комплексах колледжа	Подготовить пакет документов: - <b>абитуриента – гражданина Российской Федерации</b> (паспорт+копия, аттестат+копия, СНИЛС+копия, фотографии); - <b>абитуриента – иностранного гражданина</b> (документ, удостоверяющий личность + копия, документа (документов) иностранного государства об образовании (перевод на русский язык) + копия, фотографии); - <b>абитуриента, имеющего право на преимущественное зачисление</b> + документ, подтверждающий, преимущественное право.
Постоянно * с 1 июля по 15 августа	Директором Колледжа при наличии оригиналов документов об образовании и заключения договора издается приказ о зачислении в группы по договорам с оплатой стоимости обучения по очной и заочной формам обучения специальностям	Предоставить в приемную комиссию документ, подтверждающий факт оплаты.
до 10 августа в 12.00	Завершение приема* заявлений на очную форму обучения и документов отправленных через операторов почтовой связи. Обязателен оригинал документа об образовании.	Сдать в приемную комиссию оригинал документа об образовании, при условии что изначально подавалась копия.

	«Рекомендованы к зачислению на очную форму обучения»	
20 августа	Директором колледжа издается приказ о зачислении на очную форму обучения	Уточнение по телефону, на сайте информации о начале учебного года.
до 15 сентября в 17.00	Завершение приема* документов на заочную форму обучения. Обязателен оригинал документа о предшествующем уровне образования	Сдать в приемную комиссию оригинал документа об образовании, при условии что изначально подавалась копия.
18 сентября	Протокол приемной комиссии «Рекомендованы к зачислению на заочную форму обучения»	Ознакомление с рейтингом абитуриентов
19 сентября	Директором Колледжа издается приказ о зачислении на заочную форму обучения.	Уточнение по телефону, на сайте информации о начале учебного года.

\* При наличии свободных мест в колледже прием документов по очной форме обучения продлевается до 25 ноября 2025г.  
по заочной форме обучения продлевается до 01 декабря 2025г.

### ПАМЯТКА ЧЛЕНУ ПРИЕМНОЙ КОМИССИИ

(При работе членов комиссии: время приема 1 абитуриента – 20 минут)  
■ - обязанности члена ПК №1 (при разделении обязанностей)  
■ - обязанности члена ПК №2 (при разделении обязанностей)

1. Провести предварительную беседу о намерениях абитуриента (время до 2 минут).
2. При необходимости провести индивидуальную профконсультацию по направлениям подготовки (время до 3 минут)  
Ответить на интересующие абитуриентов и их родителей вопросы (время до 3 минут).
3. Проверить полноту пакета документов  
- **абитуриента – гражданина Российской Федерации** (паспорт+копия, аттестат+копия, СНИЛС+копия, фотографии);  
- **абитуриента – иностранного гражданина** (документ, удостоверяющий личность + копия, документа (документов) иностранного государства об образовании (перевод на русский язык) + копия, фотографии);  
- **абитуриента, имеющего право на преимущественное зачисление** + документ, подтверждающий, преимущественное право.  
При необходимости сделать копии документов (время до 2 минут)
4. Предложить и помочь абитуриенту заполнить заявление (бумажное), согласие (до 3 минут)
5. Проверить правильность и полноту заполнения заявления (до 1 минуты).
6. Проверить ФИО студента в списках поданных им самостоятельно заявлений через Госуслуги (до 1 минуты)
- 6.1. Если в Госуслугах абитуриент уже зарегистрирован, то сверяем с информацией оригиналом. Делаем правки при необходимости (до 2 минут).
- 6.2. Если в Госуслугах нет, то заносим его данные сами. Предварительно сделав сканы паспорта, аттестата, фотографии (до 10 минут).
7. Оформить расписку о принятых документах в 2-х экземплярах (1- личное дело, 1- абитуриенту) (до 1 минуты)
8. Оформить личное дело абитуриента в отдельный файл (до 1 минуты)
9. Выдать абитуриенту в руки: Расписку, Памятку о нахождении рейтинговой информации, сроках зачисления, контактные телефоны, канал обратной связи (до 1 минуты).
10. Занести данные абитуриента для заполнения электронного заявления в ФИС ГИАПринема (в течение настоящих суток)

### Памятка для работы технических секретарей приемной комиссии

Для качественной работы в приемной комиссии необходимо:

- ✓ Изучить ЛНА, регламентирующие ее работу (в электронном виде размещены в сетевой папке Приемная комиссия/ЛНА; в печатном виде – в одноименной папке в месте работы приемной):
  - Положение о порядке оформления, составе, полномочиях и деятельности приемной комиссии;
  - Правила приема в колледж;
  - Должностную инструкцию технического секретаря.
- ✓ Владеть информацией о специальностях и профессиях, по которым осуществляется прием на 2025-2026 уч.год (информация размещена на информационном стенде и в сетевой папке/ Специальности и профессии) и кол-ве мест (бюджет/внебюджет).
- ✓ Владеть информацией о перечне обязательных и дополнительных документов при поступлении, в т.ч. для особых категорий (абитуриентов из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, абитуриентов с инвалидностью, категорий лиц с первоочередным и преимущественным правом) (информация размещена на информационном стенде и в сетевой папке/Специальности и профессии).
- ✓ Не принимать документы у несовершеннолетних без родителей/законных представителей (у родителя проверяется паспорт, копия кладется в личное дело вместе с согласием, у законного представителя – паспорт

+ нотариально заверенная доверенность или доверенность, заверенная подписью руководителя и печатью интернатного учреждения).

✓ У абитуриентов со свидетельством об обучении проверять наличие протокола ПМПК.

✓ При обращении о поступлении выпускников 11-х классов руководствоваться данными о количестве свободных мест на пополнение (данные учебной части; личные дела формируются в отдельную папку). Эти абитуриенты не учитываются в общем рейтинге, т.к. с начала учебного года будут переводиться на 2 курс.

✓ В оригиналах принимаются только аттестат/свидетельство об обучении, фотографии, медицинская справка ф.086-у, остальные документы – в копиях.

✓ Если при оформлении документов возникают то сомнения/вопросы, звонить ответственному секретарю (телефон и ФИО секретаря).

✓ Будьте вежливы и корректны, доброжелательны и улыбкивы (и в личном общении, и в общении по телефону). Не допускайте негативных высказываний ни по какому поводу, не вступайте в пререкания (поступающие и их родители/законные представители бывают разные).

Помните, что каждый из вас – это лицо учреждения!



# АПРОБАЦИЯ

## Как тестировали

Повышение клиентоцентричности социальных услуг

Эльсалиева  
Елена Андреевна

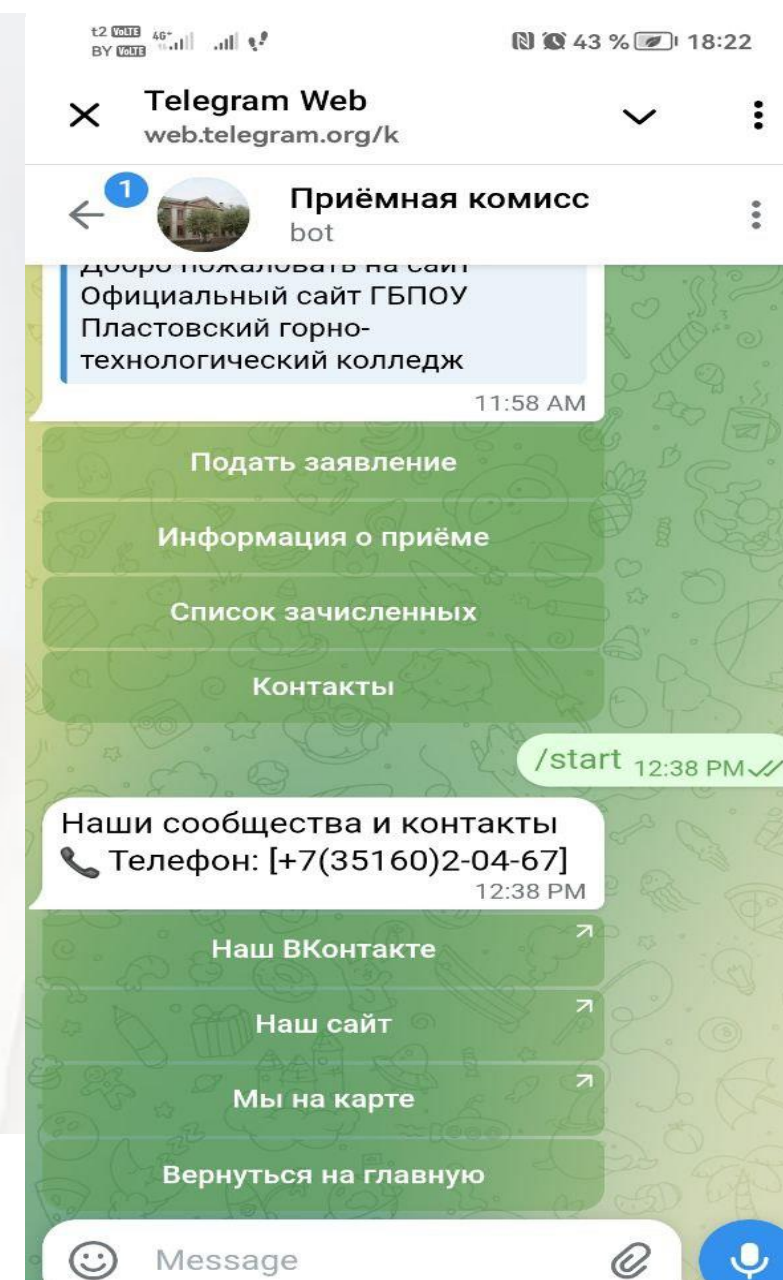
Автор проектов:

Бережная  
коммуникация

Бережный диалог  
(совместно с филиалом фонда  
«Защитники Отечества»  
в Ленинградской области)

Мастерская  
бережного диалога  
(совместно с ФЦК Минтруда РФ)

Временно-живые  
(совместно с «Регионом  
Заботы» ОНФ)



Пройти опрос о качестве обслуживания приемной комиссии

Оценка качества обслуживания  
приемной комиссии ГБПОУ  
"Челябинский педагогический  
колледж №1"

Уважаемый абитуриент/родитель!

Мы стремимся постоянно улучшать качество нашей работы. Пожалуйста, уделите несколько минут, чтобы оценить обслуживание в приемной комиссии. Ваши ответы помогут нам стать лучше!

Все Ваши ответы конфиденциальны и будут использованы исключительно для внутренних целей улучшения сервиса.

Чтобы сохранить изменения, войдите в аккаунт Google. Подробнее...

\*Обязательный вопрос

Выберите сотрудника, который работал с Вами сегодня: \*

Выбрать

Насколько вы остались довольны обслуживанием в приемной комиссии? \*

Совсем не доволен 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Полностью доволен

Что, по Вашему мнению, можно улучшить в работе приемной комиссии? \*

Мой ответ

Порекомендовали бы Вы наш колледж своим друзьям и знакомым? \*

☐ Да

☐ Скорее да, чем нет

☐ Скорее нет, чем да

☐ Нет

Отправить

Очистить форму

Отзывы и  
комментарии

В режиме  
ожидания!

Почему  
так не  
было  
раньше?

Что показало эффекты, было значимо, может быть рекомендовано к тиражированию (сработало)

**Главное – это информация и ее доступность! Можем рекомендовать:** зону ожидания,

информационные стенды, навигацию, электронную запись на удобное время, кнопку персональной ответственности членов ПК

Какие дополнительные идеи появились

1.Создание колл-центра





# Паспорт решения

<b>Наименование ЖС :</b> Проведение приемной кампании в СПО - "КОЛЛЕДЖ-СТАРТ: бережное поступление"			<i>Руководитель проекта</i>  <i>Заказчик проекта</i> Зам.министра образования и науки Челябинской области; <i>Директор колледжа (колледжа);</i> <i>Родители/абитуриенты</i>
			<i>Команда проекта:</i> Буторина О.С., Морозова О.М., Власова И.А., Левкина Р.С., Боголюбова Г.Г., Светлова Т.В.
<b>Границы ЖС</b> 1 марта - 1 декабря			<b>Обоснование</b> (необходимо указать причины возникновения потребности в улучшении ЖС) 1.Абитуриент не в полной мере владеет информацией о процедуре поступления (вступительных испытания) или имеет искаженное представление. Испытывает стресс при окончательном выборе специальности (профессии) и находится в состоянии когнитивного диссонанса. 2. Отмечается недостаточный уровень социально-психологической компетентности членов приемной комиссии, что приводит к конфликтным ситуациям. 3. Недостаточная эргономичность процедуры приема заявлений, ее значительная длительность. 4. Проблемные ситуации приводят к потере контингента на этапе подачи заявлений и снижают имидж образовательного учреждения.
<b>Целевые показатели проекта и их значение</b>			<b>Участники ЖС</b>
Наименование цели	Показатель на входе	Показатель на выходе	Ключевые заинтересованные лица
Снижение потери контингента на этапе подачи заявлений о поступлении в ПОО вследствие недостаточной информированности о правилах приема в ходе неэффективной организации приемной кампании	Потеря контингента на этапе подачи заявлений при поступлении составляет 7-14%	Снижение потери контингента в период поступления до 5%	Система : Министерство образования и науки Челябинской области
2.			Организация: Профессиональная образовательная организация, директор
3.			Человек: абитуриент (родители/законные представители)
п.			
<b>Ресурсы для реализации проекта</b>			<b>Компетенции для реализации проекта</b>
1. Кадровые: специалисты по приему документов (преподаватели), педагог-психолог, социальный педагог, программист. 2. Материально-техническая база: помещение, мебель, ПК (ноутбуки), МФУ, оборудование зоны ожидания (стулья, кулер, телевизор). 3. Расходные материалы: бумага, картриджи, ручки, вода. 4. Информационные материалы: информационные стенды, буклеты, листовки.			-проверять полноту предоставления и корректность оформления документов, -предоставлять консультацию абитуриенту о заполнении заявления через личный кабинет ЕГПУ ("Госуслуги"), вести делопроизводство соответствии с Административным регламентом; формировать личное дело абитуриента; предоставлять консультацию абитуриенту (родителям/законным представителям) по возникающим вопросам; оказывать психологическую помощь при возникновении психологического напряжения; осуществление технического сопровождение компьютерной техники и МФУ; владение навыками программирования

<b>Целевое состояние (Стандарты) - Достигнуто сейчас ("быстрые решения")</b>	<b>Целевое состояние (Стандарты) - Будет достигнуто в дальнейшем ("системные решения")</b>
... Выявление каналов получения информации целевой аудиторией : учетом популярности источников информации у подростков и их родителей (законных представителей). 2. Выявление и оптимизация каналов взаимодействия с внешней средой (создание чат-бота, колл-центров, сайта ОО, личное обращение заинтересованных лиц и др.). 3. Подготовка актуальной, клиентоцентричной информации для участников жизненной ситуации (абитуриентов (родителей/законных представителей), сотрудников ПК). 4. Проведение обучающих тренингов с членами ПК "Владеешь информацией-правильно поступаешь".	1. Привлечение к работе в ПК компетентных замотивированных сотрудников. 2. Формирование постоянного состава ПК с разграничением полномочий сотрудников на все время приемной кампании. 3. Создание комфортной зоны ожидания для абитуриентов (родителей/законных представителей).
<b>Работа с проблемами</b>	
<b>Ключевые проблемы, возникавшие в процессе разработки решения</b>	<b>Лифтированные проблемы</b>
Сложности в формировании состава ПК квалифицированными сотрудниками. Не оптимально организован процесс приема документов у абитуриентов: возникновение конфликтов с членами ПК и другими абитуриентами. Абитуриенту недостаточной информации из открытых источников для принятия окончательного решения, что вызывает у него негативные эмоции: раздражение, неуверенность и т.п.	Отсутствие в штате ОО кадров для работы в приемной комиссии; Нет статьи расходов для оплаты работы членам приемной комиссии и организации комфортной зоны ожидания.
<b>Эффекты от внедрения</b>	
<b>Экономические</b>	<b>Социальные</b>
Сокращение потери контингента в период подачи заявлений в ПОО : 7-14% до 5 % Сокращение "волн" дополнительного набора	Бесконфликтная "бережная работа" членов приемной комиссии
Кому и как планируем передать проект для дальнейшего внедрения	Сопровождение внедряемого решения /Список закрепляющих мероприятий



# ПЛАНЫ ДАЛЬНЕЙШЕЙ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА

Апробация проекта на базе 5 ПОО в течение приемной кампании в 2025г.

## Ответственные за реализацию решений по Жизненной ситуации в рамках проекта



Морозова Ольга  
Михайловна, зам.  
директора по  
учебной работе  
ГБПОУ ЧПК №1



Власова Инна  
Александровна, зав.  
отделением ГБПОУ  
ЮУМК



Левкина Роза  
Станиславовна, зам.  
директора по  
учебно-  
воспитательной  
работе ГБПОУ ЧПТ



Боголюбова Галина  
Геннадьевна,  
Методист ГБПОУ  
«ПГТК»



Светлова Татьяна  
Владимировна, зам.  
директора по учебно-  
методической работе  
"ЧелКИТ "Профи" им.  
Я.А. Осадчего»

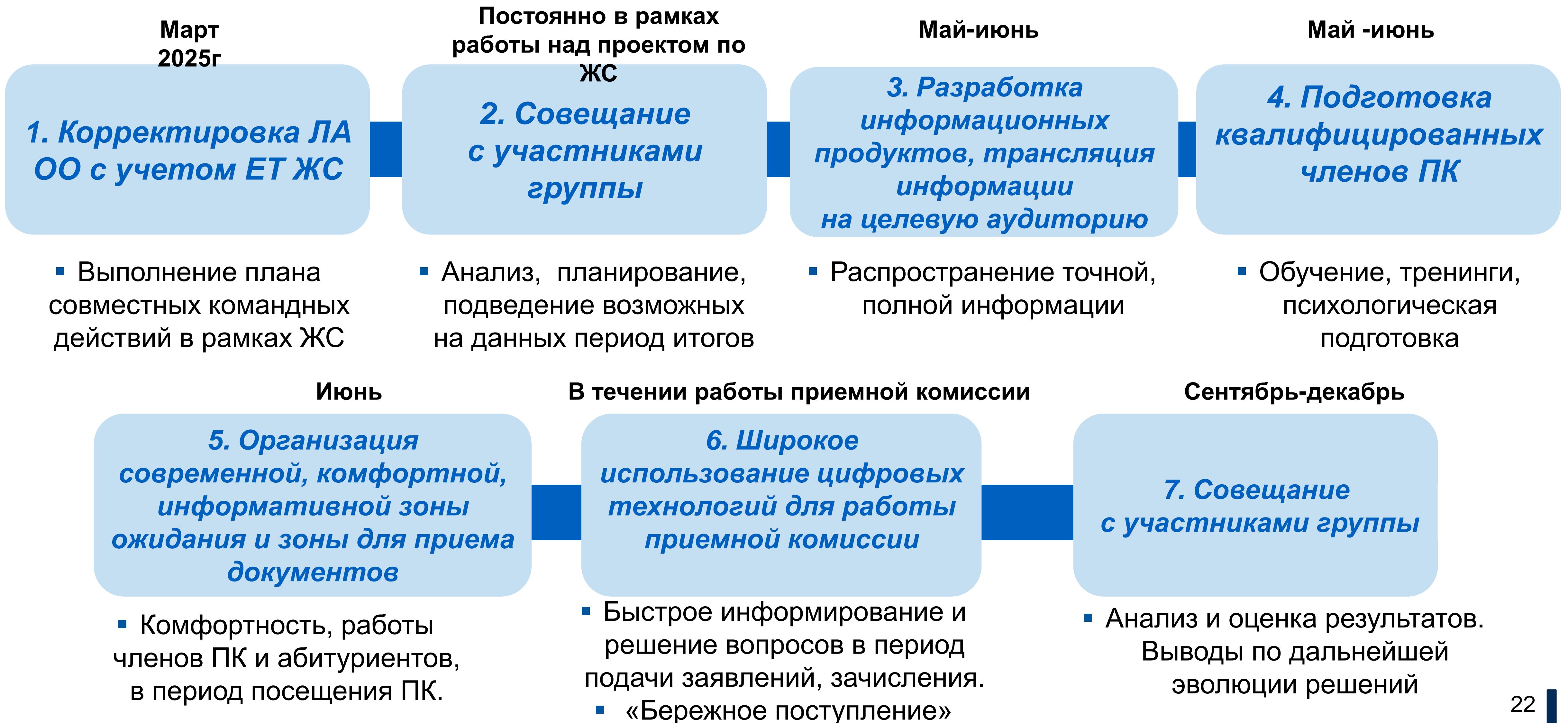
## Дальнейшая эволюция решения

- Внедрение решений с учетом специфики и особенностей ПОО
- В дальнейшем планируется доработка всех информационных систем и разработанных продуктов
- Возможно организация колл-центра





# ПЛАН ВНЕДРЕНИЯ И НЕОБХОДИМЫЕ РЕСУРСЫ





# МЫ ГОВОРИМ СПАСИБО!



РСУ

Региональный сервисный  
уполномоченный  
Челябинской области



АСИ

Национальная  
Социальная  
Инициатива



ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ  
СИСТЕМА  
РОСАТОМ

## Разработчикам Единой технологии проектирования решений по жизненной ситуации



Андрей Иванович Капалин



Сергей Анатольевич Артемьев



## Трекерам Единой технологии проектирования решений по жизненной ситуации



▪ Буторина Ольга Сергеевна

Декан факультета  
управления Челябинского  
филиала РАНХиГС



▪ Кирюшина Оксана Михайловна

Региональный сервисный  
уполномоченный, Министерство  
социальных отношений  
Челябинской области

Модератору группы, Буториной О.С.  
выражаем благодарность!

## Спикеру:

Повышение клиентоцентричности социальных услуг

Эльсалиева  
Елена Андреевна

Автор проектов:

Бережная  
коммуникация

Бережный диалог  
(совместно с филиалом фонда  
«Защитники Отечества»  
в Ленинградской области)

Мастерская  
бережного диалога  
(совместно с ФЦК Минтруда РФ)

Временно-живые  
(совместно с «Регионом  
Заботы» ОНФ)







**АСИ**

Национальная  
Социальная  
Инициатива



ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ  
СИСТЕМА  
РОСАТОМ