Рекомендации по работе с отзывами граждан, опубликованными
на сайте bus.gov.ru

1. Ежемесячно осуществлять мониторинг за размещенными отзывами на сайте bus.gov.ru для дальнейшего учета в работе и совершенствования механизмов предоставления оцениваемых образовательных услуг.
2. Определить ответственное лицо за осуществление планомерной работы с отзывами пользователей образовательных услуг и наделить его следующими полномочиями:

2.1. Просмотр отзывов.

2.2. Анализ содержания положительных и отрицательных отзывов.

2.3. Ведение сводной статистики по отзывам, которая формируется по следующим показателям:

> общее количество поступивших отзывов, в том числе положительных и отрицательных;

> количество отрицательных отзывов, на которые опубликованы ответы.

2.4. Выявление проблем, являющихся основанием для направления пользователями отрицательных отзывов на сайте bus.gov.ru в отношении организации.

2.5. Подготовка аналитических материалов о работе с отрицательными отзывами, размещенными на сайте bus.gov.ru, а также о выявленных проблемах, влияющих на качество предоставления оцениваемых услуг.

2.6. Опубликование на сайте bus.gov.ru ответа на отрицательный отзыв.

3. При наличии отрицательного отзыва на сайте bus.gov.ru организовать проверку изложенной информации в данном отзыве. При этом рекомендуется обеспечить объективное и всестороннее рассмотрение отрицательных отзывов и следовать алгоритму:

3.1. Организация работы комиссии по рассмотрению отзыва.

3.2. Проведение личной встречи с заявителем (автором отзыва).

3.3. Сбор материалов в ходе проверки.

3.4. Проведение в коллективе информационно-разъяснительной работы по данному отзыву (при необходимости).

3.5. В случае подтверждения факта, указанного в отрицательном отзыве, применение дисциплинарного взыскания к работнику организации.

3.6. Принятие решения по рассматриваемому отрицательному отзыву.

3.7. Составление ответа получателю услуг, опубликовавшему отзыв. В ответе необходимо указывать информацию о принятых мерах для решения вопроса, представленного в отзыве, либо разъяснение в доступной форме о невозможности решения указанного вопроса (с указанием причин и правовым обоснованием).