

УТВЕРЖДАЮ

Директор КГБПОУ «Красноярский колледж  
отраслевых технологий и предпринимательства»

Н.В. Журова

Приказ № 01-01-2п от 09.01.2024 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ  
ПО РАБОТЕ В КГБПОУ «КРАСНОЯРСКИЙ КОЛЛЕДЖ ОТРАСЛЕВЫХ  
ТЕХНОЛОГИЙ И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА» С ОТЗЫВАМИ ГРАЖДАН,  
ОПУБЛИКОВАННЫМИ НА САЙТЕ BUS.GOV.RU**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии Постановлением Правительства РФ от 20.10.2021 № 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», рекомендациями по работе с отзывами граждан, опубликованными на сайте bus.gov.ru министерства образования Красноярского края (письмо от 16.09.2020 года №75-12898), Уставом КГБПОУ «Красноярский колледж отраслевых технологий и предпринимательства» (далее по тексту – образовательная организация).

1.2. Образовательная организация ежемесячно осуществляет мониторинг за размещенными отзывами на сайте bus.gov.ru в целях совершенствования механизмов предоставления оцениваемых образовательных услуг.

1.3. Лицо ответственное за осуществление планомерной работы с отзывами пользователей образовательных услуг назначается руководителем образовательной организации производственным приказом.

**2. Функции и порядок взаимодействия ответственного лица**

2.1. Ответственное лицо осуществляет:

- ежемесячно просмотр отзывов и регистрацию информации в журнале по осуществлению мониторинга за размещенными отзывами на сайте bus.gov.ru;
- анализ содержания положительных и отрицательных отзывов;
- ведение сводной статистики по отзывам;
- выявляет проблемы, являющиеся основанием для направления пользователями отрицательных отзывов на сайт bus.gov.ru в отношении образовательной организации.
- подготовку аналитических материалов о работе с отрицательными отзывами, размещенными на сайте bus.gov.ru, а также о выявленных проблемах, влияющих на качество предоставления оцениваемых услуг;
- опубликование на сайте bus.gov.ru ответа на отрицательный отзыв;
- размещает на стендах в помещении образовательной организации информацию о сайте bus.gov.ru, а также QR- кода со ссылкой на указанный сайт;

- ежеквартально (до 10 числа месяца, следующего за отчетным) направляет информацию о результатах проведенного мониторинга за размещенными на сайте bus.gov.ru отзывами начальнику отдела сопровождения независимой оценки качества образования КГКСУ «Центр оценки качества образования».

2.2. Сводная статистика по отзывам формируется по следующим показателям:

- общее количество поступающих отзывов, в том числе положительных и отрицательных;
- количество отрицательных отзывов, на которые опубликованы ответы.

### **3. Порядок действий при получении отрицательного отзыва.**

3.1. При наличии отрицательного отзыва на сайте bus.gov.ru организовать проверку изложенной информации в данном отзыве. При рассмотрении отрицательного отзыва необходимо обеспечить объективное и всестороннее его рассмотрение.

3.2. Алгоритм следующих действий при рассмотрении отрицательного отзыва:

3.2.1. Создать комиссию по рассмотрению отрицательного отзыва, состав комиссии утверждается приказом руководителя образовательной организации.

3.2.2. Осуществить переговоры с заявителем (автором отзыва), организовать проведение личной встречи.

3.2.3. Осуществить сбор информации, материалов и (или) документов в ходе проверки.

3.2.4. Провести в коллективе информационно-разъяснительную работу по данному отзыву при необходимости.

3.2.5. Принятия решения по рассматриваемому отзыву.

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

3.2.7. 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).