**Рекомендации по работе с отзывами,**

**опубликованными на сайте bus.gov.ru**

С целью организации и осуществления планомерной работы с отзывами граждан, опубликованных на сайте bus.gov.ru рекомендуется:

1. Определить лицо, ответственное за вышеуказанную работу и наделить его следующими полномочиями:
	1. Еженедельный просмотр отзывов.
	2. Анализ содержания положительных и отрицательных отзывов.
	3. Ведение ежемесячно 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.
	1. Выявление проблем, являющихся основанием для направления гражданами отрицательных отзывов на сайте bus.gov.ru в отношении организации.
	2. 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.
	3. Опубликование на сайте bus.gov.ru ответа на отрицательный отзыв.
1. В случаи обнаружения 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:
	1. Организация работы комиссии по рассмотрению отзыва.
	2. Проведение личной встречи с заявителем (автором отзыва).
	3. Сбор материалов в ходе проверки.
	4. Проведение в коллективе информационно-разъяснительной работы по данному отзыву (при необходимости).
	5. В случаи подтверждения факта, указанного в отрицательном отзыве применение дисциплинарного взыскания к работнику организации.
	6. Принятие решения по рассматриваемому отрицательному отзыву.
	7. Составление ответа автору отзыва. В ответе необходимо указать 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).
2. Поощрять работников образовательной организации, в адрес которых на сайте bus.gov.ru опубликованы положительные отзывы.