**Форма СОК операции**

**«Организация внутренней оценки качества предоставляемых услуг»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Шаг** | **Действие** | **Схема/фото/рисунок** | **Время** |
|  | **Изучаем информацию о количестве обращений от родителей (законных представителей)** | **НЕОБХОДИМО ВСЕ ПОНЯТНО**  **Мониторинг обращений**http://f2.love.ru/qAj2ex5I32.jpg  **УТОЧНИТЬ** обращение  обращение требует получено  дополнительных определенным  пояснений специалистом    отправлено  в работу | **10-12 мин** |
|  | **Изучаем**  **качество обработки обращений** | Обращения  обработаны  оперативно  **оценка**  **качественных параметров**  Имеется Проблема  понимание разъяснена  в решении доступно и  поставленной компетентно  задачи      обращение к специалисту  вызвало доверие и чувство  безопасности | **12-15 мин** |
| **3.** | **Изучаем оценку эффективности оказанной помощи** | **НЕОБХОДИМО**  УТОЧНЕНИЕ  услуга оказана, но  уровень эффективности  ИТОГ РЕШЕНИЯ минимальный  ПО ОБРАЩЕНИЮ  **ВСЕ ВЫПОЛНЕНО!**  помощь оказана в полном  объеме, высокая степень  удовлетворенности решением  проблемы | **5-7 мин** |