**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 полученодополнительных 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 специалистувызвало доверие и чувствобезопасности | **12-15 мин** |
| **3.** | **Изучаем оценку эффективности оказанной помощи** |  **НЕОБХОДИМО**  УТОЧНЕНИЕ услуга оказана, но  уровень эффективности ИТОГ РЕШЕНИЯ минимальныйПО ОБРАЩЕНИЮ  **ВСЕ ВЫПОЛНЕНО!** помощь оказана в полном объеме, высокая степень  удовлетворенности решением проблемы  | **5-7 мин** |