

УТВЕРЖДЕНО:
заведующий МБДОУ детский сад № 17
Е.Ю. Тетерина/
Приказ № 111 от «30» 05 2018г.



ПОЛОЖЕНИЕ

о работе с претензиями и предложениями по обеспечению доступности объектов и качества услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения в МБДОУ детский сад № 17

1. Общие положения.

1.1. Положение о работе с претензиями и предложениями по обеспечению доступности объектов и качества образовательных услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения (далее – Положение) в Муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении Центр развития ребенка – детский сад № 17 (далее – ДОУ) разработан во исполнение Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Стандарта «Образовательные услуги. Требования обеспечения доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения» № СТО ВОИ К1039.04ЖЖЖО.002 – 2013.

1.2. Положение устанавливает процедуру работы с претензиями и предложениями по обеспечению доступности объектов ДОУ и качеству предоставляемых услуг и порядок их регистрации.

2. Основные направления работы с претензиями и предложениями.

2.1. Претензии и предложения по обеспечению доступности объектов ДОУ и качеству услуг, поданные в официальном порядке, относятся к категории обращений граждан и подлежат обязательному рассмотрению.

2.2. Ответственный за работу с претензиями и предложениями по обеспечению доступности объектов ДОУ и качеству услуг (далее – обращения) обязан принять обращение и незамедлительно уведомить заведующего ДОУ. Отказ в приеме обращений не допускается.

2.3. Гражданин вправе оставить обращение в письменной форме или направить его в электронном виде через Интернет, обратиться устно к заведующему ДОУ в ходе приема.

3. Содержание обращения.

Обращение должно содержать следующие сведения:

3.1. Для физического лица - фамилия, имя, отчество, должность, место жительства и телефон лица, направившего обращение;

3.2. Для юридического лица – наименование организации, фактический почтовый адрес, фамилия, имя, отчество, должность, телефон лица, направившего обращение;

3.3. Описание обстоятельств нарушения доступности объектов ДОУ и качества услуг. В случае необходимости, в подтверждение своих доводов гражданин вправе приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращения, в которых отсутствуют идентификационные сведения (имя, фамилия) или местонахождение (адрес) заявителя, признаются анонимными, также подлежат рассмотрению. Исходя из характера обращения, оно в обязательном порядке передается в соответствующее структурное подразделение для сведения и устранения недостатков. Ответ на такое обращение не дается.

В случае, если на поставленный вопрос уже давались ответы конкретному заявителю, заведующим ДОУ может быть принято решение о прекращении переписки с

ним, при условии, что подготовленные ранее ответы направлялись в адрес этого заявителя и содержали ответы на все поставленные вопросы.

4. Делопроизводство.

4.1. Обращение подлежит обязательной регистрации в журнале регистрации претензий и предложений по обеспечению доступности объектов и качества услуг в ДОУ (далее - журнал).

4.2. Ведение журнала, прием, регистрация и учет поступивших обращений в ДОУ возлагается на должностное лицо, ответственное за работу по вопросам обеспечения условий доступности объектов и услуг инвалидам и маломобильными группами населения. (далее - Должностное лицо).

5. Ответственность должностного лица за работу с обращениями.

5.1. Должностное лицо обеспечивает конфиденциальность и сохранность данных, полученных от гражданина, указанных в пункте 6 настоящего Порядка, и несет персональную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за разглашение полученных сведений.

5.2. Должностное лицо в течение трех дней с момента поступления производит регистрацию обращения в Журнале (Приложение 1), где отражаются следующие сведения:

5.2.1. номер, дата обращения (указывается номер);

5.2.2. сведения о заявителе;

5.2.3. краткое содержание обращения;

5.2.4. фамилия, имя, отчество должностного лица, принявшего обращение.

5.3. Должностное лицо при рассмотрении обращения:

5.3.1 обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

5.3.2. имеет право запрашивать необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у других должностных лиц;

5.3.3. проект подготовленного ответа на обращение визируется исполнителем с указанием даты в левом нижнем углу и передается на подпись заведующему ДОУ или старшему воспитателю.

5.4. Письменное обращение, поступившее должностному лицу, в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Приложение 1
к Положению о работе с претензиями и предложениями по обеспечению доступности объектов и качества услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения в МБДОУ детский сад № 17

ЖУРНАЛ
регистрации обращений
по обеспечению доступности и качеству услуг
в МБДОУ детский сад № 17

№	Номер, дата претензии/ предложения	Сведения о заявителе				Краткое содержание претензии/ предложения	Ф.И.О. лица, принявшего претензию/ предложение
		Ф.И.О.	Должность	Место жительства	Контактный номер телефона		