

МАДОУ «Детский сад № 12 «Малышок»

Министерство общего и профессионального образования Свердловской области
Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад общеразвивающего вида № 12 «Малышок» с приоритетным осуществлением деятельности по художественно-эстетическому развитию воспитанников»
624038, Свердловская область,
Белоярский район, с. Кочневское,
ул. Ударников, 6



Утверждено:

Приказ №

784/01-10
28.10.2019

Заведующий

Г.М.Неволина

ПОЛОЖЕНИЕ № 101

О работе с претензиями и предложениями по обеспечению доступности объектов и качества услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения МАДОУ «Детский сад № 12 «Малышок» (далее – ДОУ).

1. Общие положения.

- 1.1. Положения о работе с претензиями и предложениями по обеспечению доступности объектов и качества образовательных услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения (далее – Положение) в ДОУ разработано во исполнение Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» и стандарта «Образовательные услуги. Требования обеспечения доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения»
- 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 - фамилию, 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 ДООУ 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 передаётся в соответствующее структурное подразделение для сведения и устранения недостатков. Ответ на такое обращение не даётся.

В случае, если на поставленный вопрос уже давались ответы конкретному заявителю, заведующим ДООУ 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.

1. Делопроизводство.

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

4.2. Ведение журнала, приём, регистрация и учёт поступивших обращений в ДООУ возлагается на должностное лицо, ответственное за работу по вопросам обеспечения условий доступности объектов и услуг инвалидам и маломобильными группами населения (далее – должностное лицо).

2. Ответственность должностного лица за работу с обращениями.

5.1. Должностное лицо обеспечивает конфиденциальность и сохранность данных полученных от гражданина и несёт персональную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за разглашение полученных сведений.

5.2. Должностное лицо в течение трёх дней с момента поступления производит регистрацию обращения в Журнале (Приложение № 1), где отражаются следующие сведения:

5.2.1. Номер, дата обращения;

5.2.2. Сведения о заявителе;

5.2.3. Краткое содержание обращения;

5.2.4. ФИО 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 передаётся на подпись заведующему ДООУ или заместителю заведующего по АХЧ.

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

--	--	--	--	--	--	--	--