

Утвержден приказом

МБДОУ детский сад №17 «Березка»

от « 02 » 09 № 30/3

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о работе с претензиями и предложениями по обеспечению доступности объектов и качества услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения в Организации**

**Глава 1. Общие положения**

1. Положение о работе с претензиями и предложениями по обеспечению доступности

объектов и качества образовательных услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения в Организации (далее – порядок) разработан во исполнение Федерального закона от02.05.2006 № 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.

 2. Порядок устанавливает процедуру работы с претензиями и предложениями по

обеспечению доступности объектов организации и качеству предоставляемых услуг и порядок

их регистрации.

 3. Претензии и предложения по обеспечению доступности объектов Организации и

качеству услуг, поданные в официальном порядке, относятся к категории обращений граждан и подлежат обязательному рассмотрению.

 4. Ответственный за работу с претензиями и предложениями по обеспечению

доступности объектов Организации и качеству услуг (далее – обращения) обязан принять

обращение и незамедлительно уведомить руководителя организации. Отказ в приеме

обращений не допускается.

 5. Гражданин вправе оставить обращение в письменной форме или направить его в

электронном виде через Интернет, обратиться устно к руководителю Организации в ходе

приема.

 6. Обращение должно содержать следующие сведения:

 1) Для физического лица - фамилию, имя, отчество, должность, место жительства и

телефон лица, направившего обращение;

 2) Для юридического лица – наименование организации, фактический почтовый адрес,

фамилия, имя, отчество, должность, телефон лица, направившего обращение;

 3) Описание обстоятельств нарушения доступности объектов организации 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,

руководителем организации 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.

 7. Обращение подлежит обязательной регистрации в журнале регистрации претензий и

предложений по обеспечению доступности объектов и качества услуг в организации (далее -журнал).

 8. Ведение журнала, прием, регистрация и учет поступивших обращений в организации

возлагается на должностное лицо, ответственное за работу по вопросам обеспечения условий доступности объектов и услуг инвалидам и маломобильными группами населения. (далее -Должностное лицо).

 9. 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.

 10. Должностное лицо в течение трех дней с момента поступления производит

регистрацию обращения в Журнале, где отражаются следующие сведения:

 1) номер, дата обращения (указывается номер);

 2) сведения о заявителе;

 3) краткое содержание обращения;

 4) фамилия, имя, отчество должностного лица, принявшего обращение.

 11. Должностное лицо при рассмотрении обращения:

**- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение**

**обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;**

**- имеет право запрашивать необходимые для рассмотрения обращения документы**

**и материалы у других должностных лиц;**

- проект подготовленного ответа на обращение визируется исполнителем с указанием

даты в левом нижнем углу и передается на подпись заведующему МБДОУ детский сад №17 «Березка» Учреждения или его заместителю по ВМР.

 Приложение № 1

**ЖУРНАЛ**

**регистрации обращений**

**по обеспечению доступности и качеству услуг**

**в Организации**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **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** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |