

**Свердловская область
Белоярский городской округ
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
детский сад д.№17 «Березка»**

624046, п.Совхозный,
ул. Первомайская, 4в

тел. 8 (34377) 4-61-67

Приказ

от 02.09.2019 г. №30/3

«Об утверждении Положения о работе с претензиями и предложениями по обеспечению доступности объектов и качества услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения в образовательной организации»

В целях реализации федеральных законов от 24 ноября 1995 года №181-ФЗ « о социальной защите инвалидов в Российской Федерации», от 01 декабря 2014 г. № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить порядок работы с претензиями и предложениями по обеспечению доступности объектов и качества услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения в МБДОУ детский сад №17 «Березка» (далее порядок прилагается)
2. Назначить заместителя по ВМР Кожаеву Н.М. ответственным за работу с претензиями и предложениями по обеспечению доступности объектов ДОУ и качеству услуг и ведение Журнала регистрации обращений по вопросам обеспечения доступности объекта и качества предоставляемых образовательных услуг в МБДОУ детский сад №17 «Березка».
3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Заведующая ДОУ *М.И. Попова* О.Н. Попова

С приказом ознакомлены:



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 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.

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		