

## ПОЛОЖЕНИЕ

о работе с претензиями и предложениями по обеспечению доступности объектов и качества услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения в МБДОУ сад №1 5 «Сказка» (далее - Организация)

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 К1039.04ЖЖЖ0.002 - 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
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 Директору Учреждения или его заместителю.