

МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ
ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ
НОВОУРАЛЬСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА -
ДЕТСКИЙ САД КОМБИНИРОВАННОГО ВИДА
«ГАРМОНИЯ»

(МАДОУ детский сад «Гармония»)

П Р И К А З

11.04.2018 № 13/1

Об утверждении Порядка работы с претензиями и предложениями по обеспечению доступности объектов и качества услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения в Муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении Новоуральского городского округа – детский сад комбинированного вида «Гармония»

В соответствии с Федеральными законами от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные акты Российской Федерации во вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», от 29.12.2015 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

1.1. Порядок работы с претензиями и предложениями по обеспечению доступности объектов и качества услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения в Муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении Новоуральского городского округа – детский сад комбинированного вида «Гармония» (приложение № 1).

1.2. Форму журнала регистрации претензий и предложений по обеспечению доступности объектов и качества услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения в МАДОУ детский сад «Гармония»¹ (приложение № 2).

2. Назначить ответственными за работу с претензиями и предложениями по обеспечению доступности объектов и качества услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения в МАДОУ детский сад «Гармония»:

Л.А. Панину, заведующего структурным подразделением - детским садом № 10;

Н.Ю. Шевченко, заведующего структурным подразделением - детским садом № 22;

Л.Ю. Изотову, заведующего структурным подразделением - детскими садами №№ 29, 39;

Н.М. Иванову, заведующего структурным подразделением - детским садом № 46;

Е.В. Серебрякову, заведующего структурным подразделением - детским садом № 29;

О.В. Иванову, заведующего структурным подразделением - детским садом № 51.

3. Назначить ответственным за прием претензий и предложений по обеспечению доступности объектов и качества услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения и ведение Журнала А.В.Фомину, секретаря

¹ Далее – «Журнал».

4. С настоящим приказом ознакомить заведующих структурными подразделениями.

Ответственный: секретарь А.В. Фомина

Срок: до 13.04.2018

5. Разместить настоящий приказ на информационных стендах и на официальном сайте МАДОУ детский сад «Гармония».

Ответственный: юристконсульт

Срок: до 16.04.2018

6. Контроль за выполнением приказа оставляю за собой.

И.о. директора

Е.Н. Агиевич

Приложение № 1
к приказу МАДОУ
детский сад «Гармония»
от 11 . 09 .2018 № 13/1

**ПОРЯДОК
РАБОТЫ С ПРЕТЕНЗИЯМИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯМИ
ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДОСТУПНОСТИ
ОБЪЕКТОВ И КАЧЕСТВА УСЛУГ ДЛЯ
ИНВАЛИДОВ И ДРУГИХ МАЛОМОБИЛЬНЫХ ГРУПП
НАСЕЛЕНИЯ В МУНИЦИПАЛЬНОМ АВТОНОМНОМ
ДОШКОЛЬНОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ
НОВОУРАЛЬСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА – ДЕТСКИЙ
САД КОМБИНИРОВАННОГО ВИДА «ГАРМОНИЯ»**

г. Новоуральск
2018

1. Порядок работы с претензиями и предложениями по обеспечению доступности объектов и качества услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения в Муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении Новоуральского городского округа – детский сад комбинированного вида «Гармония»¹ разработан в соответствии с Федеральными законами от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Порядок устанавливает процедуру работы с претензиями и предложениями по обеспечению доступности объектов и качества услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения в МАДОУ детский сад «Гармония»² и порядок их регистрации.

3. Претензии и предложения по обеспечению доступности объектов и качества услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения в Учреждении, 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 и качества услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения в Учреждении (далее – обращение) обязан принять обращение и незамедлительно уведомить директора Учреждения. 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 директору Учреждения в ходе приема.

6. Обращение должно содержать следующие сведения:

для физического лица – фамилию, имя, отчество, должность, место жительства и телефон лица, направившего обращение;

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

описание обстоятельств нарушения доступности объектов и качества услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения в Учреждении. В случае необходимости, в подтверждение своих доводов гражданин вправе приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии. Гражданин к обращению в форме электронного документа прилагает документы и материалы только в электронной форме.

7. Обращения, в которых отсутствуют идентификационные сведения (имя, фамилия) или местонахождение (адрес) заявителя, признаются анонимными, которые также подлежат рассмотрению. Исходя из характера

¹ Далее – «Порядок».

² Далее – «Учреждение».

обращения, оно в обязательном порядке передается соответствующему специалисту для сведения и устранения недостатков. Ответ на такое обращение не дается.

8. В случае, если на поставленный вопрос уже давались ответы конкретному заявителю, директором Учреждения 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.

9. Если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, его направившему.

10. Обращение подлежит обязательной регистрации в Журнале регистрации претензий и предложений по обеспечению доступности объектов и качества услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения в МАДОУ детский сад «Гармония» (далее – журнал).

11. Ведение журнала, прием, регистрация и учет поступивших обращений в Учреждение возлагается на должностное лицо, ответственное за работу с претензиями и предложениями по обеспечению доступности объектов и качества услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения в Учреждении (далее – Должностное лицо).

12. 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.

13. Должностное лицо в течение трех дней с момента поступления производит регистрацию обращения в Журнале, где отражаются следующие сведения:

номер, дата обращения (указывается номер);

сведения о заявителе;

краткое содержание обращения;

фамилия, имя, отчество должностного лица, принявшего обращение.

14. 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;

направляет ответ на письменное обращение только в письменном виде, а на обращение в форме электронного документа - в электронном;

на поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, размещает ответ на официальном сайте;

при поступлении письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте, гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней сообщается электронный адрес сайта, на котором размещен ответ.

Приложение № 2
к приказу МАДОУ
детский сад «Гармония»
от 11.04.2018 № 13/1

**Журнал регистрации претензий и предложений
по обеспечению доступности объектов и качества
услуг для инвалидов и других маломобильных групп
населения в МАДОУ детский сад «Гармония»**

№ п/п	Номер, дата претензии/ предложения	Сведения о заявителе			Краткое содержание претензии/ предложения	Ф.И.О. лица, принявшего претензию/предложение
		Ф.И.О.	Место работы (должность)	Место жительства		