

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 МАДОУ детский сад «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 29.12.2012 № 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»<sup>1</sup> (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 и ведение Журнала регистрации обращений по вопросам обеспечения доступности объектов и качества образовательных услуг в МАДОУ детский сад «Гармония» заместителя директора, заведующих структурными подразделениями - детскими садами.

3. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

И.о.директора



Е.Н.Агиевич

Приложение № 1  
к приказу МАДОУ  
детский сад «Гармония»  
от 11.04.2018 № 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»<sup>1</sup> 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»<sup>2</sup> 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

<sup>1</sup> Далее – «Порядок».

<sup>2</sup> 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, претензию/предложение принявшего
		Ф.И.О.	Место работы (должность)	Место жительства		