Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
«Большебрусянская средняя общеобразовательная школа №7»

«Согласовано»

с председателем
первичной профсоюзной
организацией
_____Н.В. Вотева
02.03. 2020г

«Утверждаю»

Директор
_____ Э.В. Юдина
Приказ № 62
от 29 февраля 2020г

ПОЛОЖЕНИЕ
о работе с претензиями и предложениями по обеспечению доступности объектов и качества услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения в МБОУ «Большебрусянская СОШ №7»

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 МБОУ Большебрусянская СОШ №7 (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 МБОУ «Большебрусянская СОШ №7» 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 МБОУ «Большебрусянская СОШ №7» 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 МБОУ Большебрусянская СОШ №7 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 Директору Учреждения или его заместителю.

Приложение № 1

ЖУРНАЛ
регистрации обращений
по обеспечению доступности и качеству услуг
в МБОУ «Большебрусянская СОШ №7»

№	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		