

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«СЛОБОДО-ТУРИНСКАЯ СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА № 2»**

623930 ул. Дегтева, 1, с. Туринская Слобода, Свердловская обл., РФ
тел/факс (34361) 2-25-87 E-mail: school2slb@mail.ru

ПРИКАЗ

от 28.11.2018г

№ 144/1-д

Об утверждении положения о работе с претензиями и предложениями по обеспечению доступности объектов и качества услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения в МАОУ «Слободо-Туринская СОШ №2»

В целях реализации федеральных законов от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», во исполнение Федерального закона от 01 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», Федерального закона от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить порядок работы с претензиями и предложениями по обеспечению доступности объектов Организации и качеству услуг (далее – порядок, прилагается).
2. Назначить Разбойникову А.М.-заместителя директора по АХЧ ответственным за работу с претензиями и предложениями по обеспечению доступности объектов Организации и качеству услуг и ведение Журнала регистрации обращений по вопросам обеспечения доступности объекта и качества образовательных услуг в МАОУ «Слободо-Туринская СОШ №2»
3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор МАОУ «Слободо-Туринская СОШ №2»



О.М.Сидорова

ПОЛОЖЕНИЕ

о работе с претензиями и предложениями по обеспечению доступности объектов и качества услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения в МАОУ «Слободо-Туринская СОШ №2»

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 МАОУ «Слободо-Туринская СОШ №2» (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 МАОУ «Слободо-Туринская СОШ №2» 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 МАОУ «Слободо-Туринская СОШ №2» 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 МАОУ «Слободо-Туринская СОШ №2» 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.

ЖУРНАЛ
регистрации обращений
по обеспечению доступности и качеству услуг
в МАОУ «Слободо-Туринская СОШ №2»

№	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		