

УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ  
МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ  
ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ШКОЛА-ИНТЕРНАТ № 53  
(МАОУ «ШКОЛА-ИНТЕРНАТ № 53»)

**П Р И К А З**

г. Новоуральск

05 марта 2018 г. № 44

Об утверждении положения о работе с претензиями и предложениями по обеспечению доступности объектов и качества услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения

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 Т.В. Кузьменкову, делопроизводителя ответственным за работу с претензиями и предложениями по обеспечению доступности объектов МАОУ «Школа-интернат № 53» и качеству услуг и ведение «Журнала регистрации обращений по вопросам обеспечения доступности объекта и качества образовательных услуг в МАОУ «Школа-интернат № 53».
3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор



Е.В. Титов

## ПОЛОЖЕНИЕ

### о работе с претензиями и предложениями по обеспечению доступности объектов и качества услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения в МАОУ «Школа-интернат № 53»

#### 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 «Школа-интернат № 53» (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 МАОУ «Школа-интернат № 53» и качеству предоставляемых услуг и порядок их регистрации.

3. Претензии и предложения по обеспечению доступности объектов МАОУ «Школа-интернат № 53» 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 «Школа-интернат № 53» 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 «Школа-интернат № 53» 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 МАОУ «Школа-интернат № 53» 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 МАОУ «Школа-интернат № 53» (далее - журнал).

8. Ведение журнала, прием, регистрация и учет поступивших обращений в организации возлагается на лицо, назначенное приказом директора МАОУ «Школа-интернат № 53».

9. Лицо, ответственное за работу с претензиями и предложениями по обеспечению доступности объектов МАОУ «Школа-интернат № 53» и качеству услуг 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. Лицо, ответственное за прием, регистрацию и учет поступивших обращений 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 руководителю учреждения.

Приложение № 1

**ЖУРНАЛ**  
**регистрации обращений**  
**по обеспечению доступности и качеству услуг**  
**в МАОУ «Школа-интернат № 53»**

№	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		