

Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение  
«Косулинская средняя общеобразовательная школа №8»  
(МАОУ «Косулинская СОШ №8»)

Принято  
на педагогическом совете  
протокол № 28/4 от 20.01. 2019г.



УТВЕРЖДАЮ  
Директор МАОУ «Косулинская СОШ №8»  
И.А. Храмцова  
Приказ № 25 от 20 « 01 » 2019г.

Положение

о работе с претензиями и предложениями по обеспечению доступности объектов и качества услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения в МАОУ «Косулинская СОШ №8»

**1. Общие положения**

1.1. Положение о работе с претензиями и предложениями по обеспечению доступности объектов и качества услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения в МАОУ «Косулинская СОШ №8» (далее – Положение) разработано во исполнение Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ « О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» и стандарта «Образовательные услуги. Требования обеспечения доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения».

1.2. Положение устанавливает процедуру работы с претензиями и предложениями по обеспечению доступности объектов в МАОУ «Косулинская СОШ №8» (далее – школа) и качеству предоставляемых услуг и порядок их регистрации.

**2. Основные направления работы с претензиями и предложениями**

2.1. Претензии и предложения по обеспечению доступности объектов Школы и качеству услуг, которые поданы в официальном порядке, относятся к категории обращений граждан и подлежат обязательному рассмотрению.

2.2. Ответственный за работу с претензиями и предложениями по обеспечению доступности объектов Школы и качеству услуг (далее – Обращение), обязан принять обращение и незамедлительно уведомить руководителя Школы.  
Отказ в приеме Обращений не допускается.

2.3. Гражданин вправе оставить обращение в письменной форме или направить его в электронном виде через Интернет, обратиться устно к руководителю Школы в ходе приема.

**3. Содержание обращения**

3.1. Обращение должно содержать следующие сведения:

3.1.1. для физического лица – фамилию, имя, отчество, должность, место жительства и телефон лица, направившего Обращение;

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

3.1.3. описание обстоятельств нарушения доступности объектов Школы и качества услуг. В случае необходимости, в подтверждение своих доводов гражданин вправе приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.2. 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 передаётся в соответствующее структурное подразделение для сведения и устранения недостатков. Ответ на такое Обращение не даётся.

3.3. В случае, если на поставленный вопрос уже давались ответы конкретному заявителю, руководителем Школы 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.

#### **4. Делопроизводство.**

4.1. Обращение подлежит обязательной регистрации в журнале регистрации претензий и предложений по обеспечению доступности объектов и качества услуг в Школе (далее – журнал).

4.2. Ведение журнала, приём, регистрация и учёт поступивших обращений в Школу возлагается на должностное лицо, ответственное за работу по вопросам обеспечения условий доступности объектов и услуг инвалидам и маломобильными группами населения (далее – должностное лицо).

#### **5. Ответственность должностного лица за работу с обращениями.**

5.1. Должностное лицо обеспечивает конфиденциальность и сохранность данных полученных от гражданина и несёт персональную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за разглашение полученных сведений.

5.2. Должностное лицо в течение трёх дней с момента поступления производит регистрацию обращения в Журнале (Приложение № 1), где отражаются следующие сведения:

5.2.1. Номер, дата обращения;

5.2.2. Сведения о заявителе;

5.2.3. Краткое содержание обращения;

5.2.4. ФИО должностного лица, принявшего обращение.

5.3. Должностное лицо при рассмотрении обращения:

5.3.1. Обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение.

5.3.2. Имеет право запрашивать необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у других должностных лиц.

5.3.3. Проект подготовленного ответа на обращение визируется исполнителем с указанием даты в левом нижнем углу и передаётся на подпись руководителю Школы.

5.4. Письменное обращение, поступившее должностному лицу, в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

