

Утверждено

Приказом директора
от « 18 » 02 2019 года № 222 - ОД
Директор ГБОУ СОШ № 11 г. Кинеля
Самарской области



Порядок

получения Книги отзывов и предложений по вопросам организации приема заявителей на получение государственной услуги «Предоставление дошкольного образования по основной общеобразовательной программе, а так же присмотра и ухода» в структурных подразделениях, реализующих основную образовательную программу дошкольного образования ГБОУ СОШ № 11 г. Кинеля

1. Для лица, воспользовавшегося услугой и выразившему свой адрес администрации детского сада в пятидневный срок в обязательном порядке вырезается информационный штамп на обратной стороне заявления в Книге отзывов и предложений для отметки о принятых мерах.
2. Книга отзывов вывешивается на предоставление государственной услуги крепится у администрации детского сада в обязательном порядке в течение 1-х лет.
3. Заявки других граждан в Книге жалоб и предложений с целью организации действий оперативного типа в отношении детей в АСУ РСО на получение места в детском саду, на любого ребенка, подлежат проверке и принятию мер по выявлению фактов нарушения законодательства РФ.
4. В случае, если для разрешения на указанные отмеченные недостатки или нарушения требуется более трех дней, то заведующий детским садом устанавливает необходимый срок, не менее 15 календарных дней, о чем вносится в Книгу отзывов и предложений соответствующая отметка. В случае, если возникли вопросы по поводу в Учреждении, администрация в пятидневный срок выносит его на рассмотрение Книжного управления министерства

1. В структурных подразделениях, реализующих основную образовательную программу дошкольного образования ведется «Книга отзывов и предложений по вопросам организации приема заявителей на получение государственной услуги «Предоставление дошкольного образования по основной общеобразовательной программе, а так же присмотр и уход» установленной формы (далее – Книга отзывов и предложений), в которую заявители на предоставление государственной услуги «Предоставление дошкольного образования по основной общеобразовательной программе, а так же присмотр и уход» записывают отзывы, жалобы и предложения .
2. Книга отзывов и предложений находится на информационном стенде, расположенном в коридоре 1 этажа в специальном открытом футляре на видном и доступном для получателей государственной услуги месте и предъявляется заявителю по первому требованию.
3. Заявителю на предоставление государственной услуги, желающему внести запись в книгу отзывов и предложений, предоставляется авторучка, стол, стул. Запрещается требовать от заявителей предъявления каких-либо личных документов или объяснения причин, вызвавших необходимость написания жалобы, предложения, замечания.
4. Ответственный работник за регистрацию детей в АСУ РСО на получение места в детском саду, действия которого вызвали жалобу или замечание, должен немедленно сообщить об этом заведующему детским садом и представить письменное объяснение по содержанию жалобы или замечания.
5. Заведующий детским садом обязан в трехдневный срок рассмотреть внесенную в Книгу отзывов и предложений запись, внимательно разобраться в существе вопроса и принять необходимые меры к устранению отмеченных недостатков и нарушений в работе или осуществлению приемлемых предложений.
6. Жалоба получателя государственной услуги рассматривается администрацией Учреждения (директор Учреждения, заведующий детским садом) в присутствии виновного работника.
7. Для лица, написавшего жалобу и указавшему свой адрес администрация детского сада в пятидневный срок в обязательном порядке направляет письменный ответ и на оборотной стороне заявления в Книге отзывов и предложений делает отметку о принятых мерах.
8. Копии ответов заявителям на предоставление государственной услуги хранятся у администрации детского сада в специальном деле в течение 3-х лет.
9. Записи других граждан в Книге жалоб и предложений с целью оправдания действий ответственного лица за регистрацию детей в АСУ РСО на получение места в детском саду, на которого поступила жалоба, подлежат проверке и принимаются во внимание только при подтверждении изложенных фактов.
10. В случае, если для принятия мер по устранению отмеченных заявителем недостатков или осуществлению его предложений требуется более трех дней, то заведующий детским садом устанавливает необходимый срок, но не более 15 календарных дней, о чем делает в Книге отзывов и предложений соответствующую отметку. В случае, когда вопрос не может быть решен в Учреждении, администрация в пятидневный срок выносит его на рассмотрение Кинельского управления министерства

образования и науки Самарской области и ставит об этом в известность заявителя, указавшего свой адрес.

11. Жалобы на грубое нарушение правил Административного регламента предоставления государственной услуги «Предоставление дошкольного образования по основной общеобразовательной программе, а так же присмотра и ухода», а так же отрицательные отзывы о работе администрации детского сада в 3-х дневный срок передаются администрацией детского сада на рассмотрение директору Учреждения.

12. Изъятие Книги отзывов и предложений из информационного стенда вышестоящими и другими организациями, заявителями государственной услуги для проверки, снятия копий и других целей не допускается.

13. На ответственного лица за регистрацию детей в АСУ РСО, виновного в нарушении установленного Порядка ведения Книги отзывов и предложений, результатов рассмотрения жалоб заявителей государственной услуги, налагаются дисциплинарные взыскания.

14. Книга отзывов и предложений является документом строгой отчетности и не может списываться до ее заполнения.

15. Не полностью заполненная в течение года Книга отзывов и предложений продлевается на следующий год. По заполнении всей Книги, она вместе с материалами по рассмотрению жалоб заявителей и принятых мерах по их устранению хранится в детском саду в течение 3-х лет. Взамен заводится новая Книга.

Приложение № 1

Структурное подразделение детский сад «_____» ГБОУ СОШ № 11 города Кинеля
городского округа Кинель Самарской области

КНИГА
ОТЗЫВОВ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ

по вопросам организации приема заявителей на получение государственной услуги «Предоставление дошкольного образования по основной общеобразовательной программе, а так же присмотра и ухода»

Начата _____

Окончена _____

МП Директор Учреждения _____ О.А.Лозовская

В ЭТОЙ КНИГЕ ПРОНУМЕРОВАНО И ПРОШНУРОВАНО _____ БЛАНКОВ ДЛЯ
ЗАЯВЛЕНИЙ

Фамилия и инициалы заявителя _____

Адрес заявителя _____

Меры принятые по заявлению администрации ГБОУ СОШ № 11
г.Кинеля: _____

Подпись заведующего детским садом «Ягодка»

_____ Л.В.Ковалева

Дата «___» _____ 20__ г.

Ответ заявителю послан «___» _____ 20__ г.

Для отметок представителя(ей) организации _____

Дата «___» _____ 20__ г.

Должность _____

Подпись _____