Муниципальное казенное учреждение
«ЦЕНТР РАЗВИТИЯ ОБРАЗОВАНИЯ»

ПРИКАЗ

12.04.2018 г. № 48-Д

Об утверждении положения о работе с претензиями и предложениями по обеспечению доступности объекта и качества услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения в МКУ «ЦРО»

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 объекта и качеству услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения в МКУ «ЦРО» (прилагается).
2. Назначить Ольгу Владимировну Зиганьшину, ведущего специалиста МКУ «ЦРО», ответственной за работу с претензиями и предложениями по обеспечению доступности объекта и качеству предоставляемых услуг инвалидам и другим маломобильным группам населения и ведение журнала регистрации претензий и предложений (обращений) по данному вопросу.
3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор
МКУ «Центр развития образования» Т.Е. Мальцева

Муниципальное образование городской округ Ревда казенное учреждение «Центр развития образования» ОГРН 1026601644080

Ознакомлена:
_____Зиганьшина О.В.

Приложение
к приказу МКУ «ЦРО»
от 12.04.2018 г. № 48-Д.

ПОЛОЖЕНИЕ
о работе с претензиями и предложениями по обеспечению доступности объекта и качества услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения в МКУ «ЦРО»

1. Положение о работе с претензиями и предложениями по обеспечению доступности объекта и качества услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения в МКУ «ЦРО» (далее – Порядок) разработан во исполнение Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Порядок устанавливает процедуру работы с претензиями и предложениями по обеспечению доступности объекта и качеству предоставляемых услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения в МКУ «ЦРО» и порядок их регистрации.

3. Претензии и предложения по обеспечению доступности объекта и качеству услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения в МКУ «ЦРО» (далее – обращения), поданные в официальном порядке, относятся к категории обращений граждан и подлежат обязательному рассмотрению.

4. Ответственный за работу с претензиями и предложениями по обеспечению доступности объекта и качеству услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения в МКУ «ЦРО» 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 организации 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 объекта и качества услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения в МКУ «ЦРО». 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 МКУ «ЦРО» 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 объекта и качества услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения в МКУ «ЦРО» (далее - журнал). Форма журнала прилагается.

8. Ведение журнала, прием, регистрация и учет поступивших обращений в МКУ «ЦРО» возлагается на должностное лицо, ответственное за работу по вопросам обеспечения условий доступности объекта и предоставляемых 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 обращения производит регистрацию обращения в журнале, где отражаются следующие сведения:

1) номер, дата обращения;

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 МКУ «ЦРО» или его заместителю.

Приложение
к Положению о работе
с претензиями и предложениями
по обеспечению доступности объекта
и качества услуг для инвалидов
и других маломобильных групп
населения в МКУ «ЦРО»

ЖУРНАЛ
регистрации претензий и предложений(обращений) по обеспечению доступности объекта и качеству услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения в МКУ «ЦРО»

№	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		