

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЦЕНТР ДЕТСКОГО ТВОРЧЕСТВА «ЭЛЬДОРАДО»**

ПРИКАЗ

от 11.01.2019 г.

№ 14

**Об утверждении положения о работе
с претензиями и предложениями
по обеспечению доступности объектов
и качества услуг для инвалидов и
других маломобильных групп населения
в МАУ ДО «ЦДТ «Эльдорадо»**

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 МАУ ДО «ЦДТ «Эльдорадо» и качеству услуг (далее – порядок, прилагается).

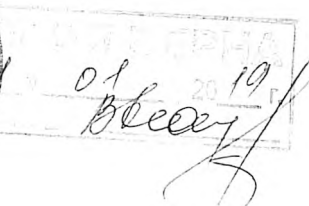
2. Назначить Заровнятных М.В., методиста МАУ ДО «ЦДТ «Эльдорадо» ответственную за работу с претензиями и предложениями по обеспечению доступности объектов МАУ ДО «ЦДТ «Эльдорадо» и качеству услуг и ведение Журнала регистрации обращений по вопросам обеспечения доступности объекта и качества образовательных услуг в МАУ ДО «ЦДТ «Эльдорадо».

3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор МАУ ДО «ЦДТ «Эльдорадо»



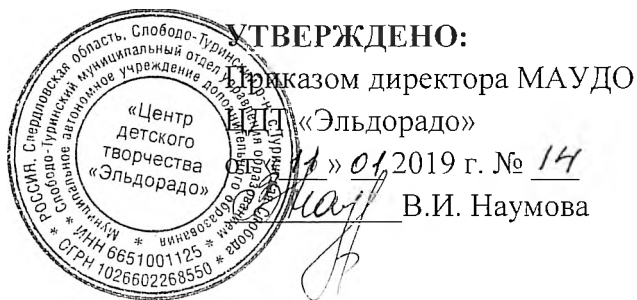
В.И. Наумова





Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования
«Центр детского творчества «Эльдорадо»

1-11



Положение
о работе с претензиями и предложениями
по обеспечению доступности объектов и качества
услуг для инвалидов и других маломобильных
групп населения в муниципальном автономном
учреждении дополнительного образования
«Центр детского творчества «Эльдорадо»



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 МАУДО ЦДТ «Эльдорадо» (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 МАУДО ЦДТ «Эльдорадо» (далее – Учреждение) 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 Учреждение и качеству услуг (далее – обращения) обязан принять обращение и незамедлительно уведомить директора Учреждение. 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 директору Учреждение 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 директору Учреждения для сведения и устранения недостатков. Ответ на такое обращение не дается.

В случае, если на поставленный вопрос уже давались ответы конкретному заявителю, директор Учреждения 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) (Приложение № 1).

8. Ведение Журнала, прием, регистрация и учет поступивших обращений в Учреждение 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.



1-30

**Журнал
регистрации обращений по обеспечению доступности
и качеству дополнительных образовательных услуг
в МАУДО ЦДТ «Эльдорадо»**

Начат «__» _____ 2019 г.
Окончен «__» _____ г.

с. Туринская Слобода



Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования
«Центр детского творчества «Эльдорадо»

№	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		