

Утверждено:

И.о. директора

_____ Н.А. Ширшова

11 января 2021 года

**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 присмотр и уход»
в структурных подразделениях ГБОУ ООШ с. Красные Ключи**

1. В СП ГБОУ ООШ с. Красные Ключи, реализующих основные образовательные программы 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, 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 руководителю структурного подразделения и представить письменное объяснение по содержанию жалобы или замечания.
5. Руководитель 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, руководитель СП) в присутствии виновного работника.
7. Для лица, написавшего жалобу и указавшему свой адрес администрация СП 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 СП в специальном деле в течение 3-х лет.
9. Записи 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 руководителем СП 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 СВУ МОиНСО.
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 СП в 3-х дневный срок передаются администрацией СП 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 СП в течение 3-х лет. Взамен заводится новая Книга.

Приложение № 1

Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Самарской области
основная общеобразовательная школа имени П.В. Алексахина с. Красные Ключи
муниципального района Похвистневский Самарской области

**КНИГА
ОТЗЫВОВ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ
СП «Детский сад Родничок» ГБОУ ООШ с. Красные Ключи (СП «Детский
Солнышко» Ёгинского филиала ГБОУ ООШ с. Красные Ключи)
по вопросам организации приема заявителей на получение государственной услуги
«Предоставление дошкольного образования по основной общеобразовательной
программе, а так же присмотра и ухода»**

Начата _____
Окончена _____

В этой книге пронумеровано и прошнуровано
бланков заявлений _____

