

Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение
Самарской области средняя общеобразовательная школа пос. Кинельский
муниципального района Кинельский Самарской области



Утверждено:
Директор ГБОУ
СОШ пос. Кинельский
И.С. Зягдинова
Приказ № 49 - ОД
26 февраля 2019 года

Порядок получения Книги отзывов и предложений по вопросам организации приема заявителей на получение государственной услуги «Предоставление дошкольного образования по основным общеобразовательным программам, а также присмотра и ухода в структурном подразделении детский сад «Березка» ГБОУ СОШ пос. Кинельский, реализующего основную образовательную программу дошкольного образования

1. В структурном подразделении детский сад «Березка» ГБОУ СОШ пос. Кинельский, реализующего 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 также 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 директору школы и представить письменное объяснение по содержанию жалобы или замечания.
5. Директор школы 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 школы, старший воспитатель детского сада) 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 директор школы 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 также присмотра и ухода», а также 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.