

Утверждено  
от « 02 » 09 2019 года № 215/20 - ОД  
директор ГБОУ СОШ  
с.Малая Малышевка  
О.В.Яловая

Порядок получения Книги отзывов и предложений  
по вопросам организации приема заявителей на получение  
государственной услуги «Предоставление дошкольного образования  
по основной общеобразовательной программе, а также присмотра и  
ухода» в СП ДС «Солнышко» ГБОУ СОШ с.Малая Малышевка

1. В структурном подразделении, реализующем 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 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 Учреждения, 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 или старший воспитатель 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.