

**Утверждено:**

И.о. директора

\_\_\_\_\_ Н.В.Ванина

13 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 структурном подразделении ГБОУ ООШ №4 города Похвистнево**

1. В СП ГБОУ ООШ №4 города Похвистнево, 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 №4 города Похвистнево городского округа  
Похвистнево Самарской области

**КНИГА  
ОТЗЫВОВ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ  
СП «Детский сад Улыбка» ГБОУ ООШ №4 города Похвистнево  
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 \_\_\_\_\_



