



## Регламент.

# Положение о рассмотрении запросов, обращений, жалоб и претензий



### **Цели и задачи регламента**

Настоящий регламент направлен на повышение информированности потребителей и качества оказания услуг, оперативное разрешение споров с потребителями, поддержание положительного имиджа муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения города Ростова-на-Дону «Детский сад № 73» (далее - ДООУ). ДООУ заинтересовано в качественном информировании потребителей и в том, чтобы все спорные ситуации разрешались в кратчайшие сроки с максимальным учетом интересов потребителей.

Регламент устанавливает порядок приема запросов, обращений, жалоб и претензий, их рассмотрения, принятия мер и формирования ответов.

В целях настоящего положения под запросом или обращением понимается письменное обращение клиента с целью получения необходимой информации или принятия превентивных мер, внедрения улучшений и дополнительных услуг и возможностей.

В целях настоящего положения под жалобой или претензией понимается письменное обращение клиента, чьи законные интересы, по его мнению, ущемлены МБДОУ.

### **Порядок приема запросов, жалоб и претензий**

ДООУ принимает запросы, жалобы и претензии в МБДОУ, по почте и в электронном виде через официальный сайт, расположенный по адресу <http://mbdou73-rostov.ru/>. Адрес и расположение ДООУ, где можно подать жалобу (запрос), указаны на официальном сайте.

При подаче жалобы (запроса) лично в ДООУ, подателю выдается копия титульного листа его заявления с отметкой о приеме, датой приема и входящим номером.

При подаче жалобы (запроса) или претензии по почте в адрес подателя, указанный в качестве обратного адреса на письме, направляется уведомление о приеме жалобы к рассмотрению с указанием даты приема и входящего номера. Заявления без обратного адреса не регистрируются и не рассматриваются. Податель жалобы (запроса) по почте должен проконтролировать получение уведомления о приеме. Неполучение такого уведомления может означать, что заявление не поступило в ДООУ. В этом случае необходимо направить запрос повторно.

При подаче жалобы (запроса) или претензии в электронном виде на официальном сайте ДООУ податель должен указать действительный адрес электронной почты для ответа. На этот адрес направляется уведомление о приеме жалобы к рассмотрению с указанием даты приема и входящего номера. Неполучение уведомления может означать, что заявление не поступило в ДООУ. В этом случае необходимо направить жалобу повторно.

В жалобе (запросе) должна быть изложена по возможности вся необходимая информация для принятия решения. Если жалоба (запрос) подается повторно, необходимо указать дату и номер первой жалобы (запроса). В заявлении обязательно необходимо указать способ связи с подателем (телефон, электронный адрес, способ отправки ответа на запрос (жалобу)).

Ответы на запросы (жалобы) могут направляться ДООУ следующими способами: по электронной почте, по почте, выдаваться лично в ДООУ.

Для получения ответа одним из этих способов, податель должен указать нужный способ. В случае получения ответа по электронной почте необходимо указать действительный почтовый индекс. В случае получения ответа в ДООУ, необходимо указать адрес ДООУ, куда должен быть передан ответ.



Для учета запросов, жалоб и претензий ведется 'журнал учета запросов, жалоб и претензий'. Все принятые запросы, жалобы и претензии вне зависимости от способа получения заносятся в этот журнал. В журнале отражаются следующие данные: дата поступления, входящий номер, форма поступления, наименование / ФИО подателя, номер предыдущей жалобы (запроса) (если подается повторно), дата и исходящий номер ответа, сотрудник, подготовивший ответ, форма передачи ответа.

Копии всех запросов, обращений, жалоб и претензий, документы по их рассмотрению, ответы помещаются в архив и хранятся там 10 лет

Все жалобы (запросы) и претензии, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными с Категорией Б.

### **Порядок рассмотрения запросов, обращений, жалоб и претензий**

Все входящие запросы, обращения, жалобы и претензии поступают должностному лицу за рассмотрение запросов, обращений, жалоб и претензий.

Если он полагает, что запрос, обращение или жалоба должны быть удовлетворены и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он принимает решение, готовит ответ клиенту и передает ответ заведующему для регистрации и передачи заявителю.

Если должностное лицо полагает, что запрос, обращение или жалоба должны быть удовлетворены, но не имеет полномочий для принятия соответствующего решения, то он готовит и направляет представление лицу, имеющему соответствующие полномочия. В представлении обязательно должно быть указано, что оно составлено в ответ на запрос клиента, дата и входящий номер.

Если должностное лицо полагает, что запрос (жалоба) не может быть удовлетворен, то он готовит мотивированный отказ. Мотивированные отказы направляются для утверждения заведующему ДОУ.

Дополнительно к ведению архива запросов и жалоб, копии запросов, по которым принято отрицательное решение, и всех документов по ним помещаются в отдельную папку.

При рассмотрении запроса (жалобы) сотрудник должен руководствоваться интересами клиента. Если запрос (жалоба) может быть удовлетворен без нарушения законодательства, внутренних правил и процедур, то по нему должно приниматься положительное решение, готовиться содержательный ответ.

Жалобы и запросы, поступившие повторно, рассматриваются руководством ДОУ.

На любую жалобу, запрос или претензию ответ должен быть подготовлен в течение 30 календарных дней (месяца).

В ответе указываются: ссылка на входящий номер запроса, разъяснение, какие действия принимаются по запросу (жалобе) и какие действия должен предпринять заявитель (если они необходимы), а в случае отказа, пояснение о причинах отказа и предложения по урегулированию ситуации, которые могли бы быть приемлемы как для подателя, так и для ДОУ,

Ответ на жалобу (запрос) направляется подателю тем способом, который указан в заявлении.

## Ответственность

За нарушение сроков и порядка рассмотрения запросов и жалоб сотруднику выносится замечание.

При регулярном нарушении к сотруднику применяются депремирование и другие меры дисциплинарной ответственности, предусмотренные в ДОУ.

Сотрудник, принявший решение по запросу или жалобе, в рамках своих компетенций несет ответственность за его правильность и соответствие регламентирующим документам ДОУ.

Регламент.

Положение о рассмотрении запросов, обращений, жалоб и протестов