

**Государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
детский сад № 11**

Пушкинского района Санкт-Петербурга

196627, Санкт-Петербург, поселок Шушары, территория Ленсоветовский, д. 35, строение 1.
телефон/факс (812) 645-30-41(40)

ПРИНЯТО

Общим собранием работников
Протокол № 1 от «13» 01 2020г.

УТВЕРЖДЕНО

Приказом заведующего ГБДОУ № 11
№ 4 о.д. от «13» 01 2020г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о рассмотрении запросов, обращений, жалоб и претензий

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее положение направлено на повышение информированности потребителей и качества оказания услуг, оперативное разрешение споров с потребителями, поддержание положительного имиджа ГБДОУ детский сад № 11 Пушкинского района Санкт-Петербурга (далее Учреждение).

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

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

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

2. ПОРЯДОК ПРИЕМА ЗАПРОСОВ, ЖАЛОБ И ПРЕТЕНЗИЙ

2.1. Запросы, жалобы и претензии принимаются в устной форме, по почте и в электронном виде через официальный сайт.

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

2.3. При подаче жалобы (запроса) или претензии по почте в адрес подателя, указанный в качестве обратного адреса на письме, направляется ответ или результат рассмотрения жалобы. Заявления без обратного адреса не регистрируются и не рассматриваются.

2.4. При подаче жалобы (запроса) или претензии в электронном виде на официальном сайте Учреждения податель должен указать действительный адрес электронной почты для ответа. На этот адрес направляется ответ. Неполучение уведомления о приеме может означать, что заявление не поступило в Учреждение. В этом случае необходимо направить жалобу повторно.

2.5. 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)).

2.6. Ответы на запросы (жалобы) могут направляться Учреждением следующими способами: по электронной почте, по почте, выдаваться лично. Для получения ответа одним из этих способов, податель должен указать нужный способ. В случае получения ответа по электронной почте необходимо указать действующий адрес электронной почты. В случае получения ответа по почте - почтовый адрес с почтовым индексом.

2.7. 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.

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

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

3. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЗАПРОСОВ, ОБРАЩЕНИЙ, ЖАЛОБ И ПРЕТЕНЗИЙ

3.1. Все входящие запросы, обращения, жалобы и претензии регистрируются документоведом. Документовед передает их лицу, ответственному за предоставления ответа.

3.2. Ответственный сотрудник, к которому поступил запрос, рассматривает его. Если он полагает, что запрос, обращение или жалоба должны быть удовлетворены и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он принимает решение, готовит ответ и передает ответ документоведу для регистрации и передачи заявителю.

3.3 Если ответственный сотрудник полагает, что запрос, обращение или жалоба должны быть удовлетворены, но не имеет полномочий для принятия соответствующего решения, то он готовит и направляет представление заведующему. В представлении обязательно должно быть указано, что оно составлено в ответ на запрос, дата и входящий номер.

3.4. Если ответственный сотрудник полагает, что запрос (жалоба) не может быть удовлетворен, то он готовит мотивированный отказ. Мотивированные отказы направляются для утверждения руководителю Учреждения. Дополнительно к ведению архива запросов и жалоб, копии запросов, по которым принято отрицательное решение, и всех документов по ним помещаются в отдельную папку для выборочного или сплошного контроля.

3.5. Рассмотрение документов может происходить как в формате очного совещания, так и путем рассылки по электронной почте документов и сбора заключений в течение трех дней.

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

3.7. Жалобы и запросы, поступившие повторно, рассматриваются руководителем Учреждения.

3.8. На любую жалобу, запрос или претензию ответ должен быть подготовлен в течение двух недель.

3.9. 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 компании (организации),

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

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

4.1. 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 Учреждении.

4.2. Сотрудник, принявший решение по запросу или жалобе, в рамках своих компетенций несет ответственность за его правильность и соответствие регламентирующим документам Учреждения. Ответственность сотрудника регулируется законодательством и внутренними документами Учреждения.

5. ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ В НАСТОЯЩИЙ ДОКУМЕНТ

5.1. Изменения и дополнения в настоящий регламент вносятся приказом заведующего.

5.2. Сотрудники уведомляются об изменениях и дополнениях путем рассылки уведомлений по электронной почте.

5.3. Настоящий документ доступен для ознакомления всем заинтересованным лицам и размещен на официальном сайте Учреждения.