

государственное бюджетное общеобразовательное учреждение  
Самарской области средняя общеобразовательная школа № 4  
п.г.т. Алексеевка городского округа Кинель  
Самарской области

## П Р И К А З

От 10.05.2019 года

№ 74/1 - од

Об утверждении  
Порядка 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 соответствии с Административным регламентом предоставления министерством образования и науки Самарской области государственной услуги «Предоставление дошкольного образования по основной общеобразовательной программе, а также присмотр и уход», утвержденным приказом министерства образования и науки Самарской области от 11.06.2015 № 201-од (в редакции приказа от 05.09.2018 № 295-од)

### Приказываю:

Утвердить 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 структурном подразделении детском саду «Светлячок» ГБОУ СОШ № 4 п.г.т. Алексеевка г.о.Кинель Самарской области.

Директор ГБОУ СОШ № 4



Ходаковская В.С.

Утверждено  
приказом директора  
от « 10 » мая 20 19 года № 74/109  
Директор ГБОУ СОШ № 4  
п.г.т. Алексеевка  
В.С. Холаковская



### 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 структурном подразделении детском саду «Светлячок»

ГБОУ СОШ № 4 п.г.т. Алексеевка  
городского округа Кинель Самарской области

1. В структурных подразделениях, реализующих 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 предьявляется 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 предьявления 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 заведующему детским садом и представить письменное объяснение по содержанию жалобы или замечания.
5. Заведующий детским садом 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, заведующий детским садом) 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 заведующий детским садом 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.

Структурное подразделение детский сад «Светлячок» ГБОУ СОШ № 4  
п.г.т. Алексеевка городского округа Кинель Самарской области

КНИГА  
ОТЗЫВОВ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ

по вопросам организации приема заявителей на получение государственной  
услуги «Предоставление дошкольного образования по основной  
общеобразовательной программе, а также присмотра и ухода»

Начата \_\_\_\_\_

Окончена \_\_\_\_\_

М.П.        Директор учреждения \_\_\_\_\_ Т.Н. Соболева

В ЭТОЙ КНИГЕ ПРОНУМЕРОВАНО И ПРОШНУРОВАНО \_\_\_\_\_ БЛАНКОВ ДЛЯ  
ЗАЯВЛЕНИЙ



Фамилия и инициалы заявителя

\_\_\_\_\_

Адрес

заявителя \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Меры принятые по

заявлению администрацией ГБОУ СОШ № 4

п.г.т. Алексеевка г.о. Кинель Самарской

области \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Подпись заведующего детский садом «Светлячок»

\_\_\_\_\_ Ю.Б. Ковалёва

Дата «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Ответ заявителю послан «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Для отметок представителя(ей) организации

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Дата «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Должность \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_