

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«ДЕТСКИЙ САД № 308 «ЗВЕЗДОЧКА» Г. ЧЕЛЯБИНСКА»  
ул. Калинина, 24а, г. Челябинск, 454084 Тел.: +7 (351)791-26-81  
ул. Худ. Русакова, 5а, г. Челябинск, 454021Тел.: +7 (351)740-34-44  
Е – mail: [mdou308kalin@mail.ru](mailto:mdou308kalin@mail.ru)

ПРИНЯТО

на заседании педагогического совета  
от «21» декабря 2022 г.  
протокол № 3

**Порядок проведения контроля  
за качеством оказываемых услуг  
и рассмотрения претензий (жалоб) получателя услуги  
в консультационной службе «НАШЕ ВСЁ»  
в МБДОУ «ДС№ 308 г. Челябинска»**

## 1. Проведение контроля качества оказываемых услуг

1.1. Требования к порядку и формам контроля предоставления услуги включают в себя:

- рассмотрение всех вопросов, связанных с предоставлением услуги, при проведении текущего контроля и плановых проверок полноты и качества предоставления услуги;
- рассмотрение отдельных вопросов при проведении внеплановых проверок полноты и качества предоставления услуги;
- выявление и устранение нарушений прав заявителей;
- рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) сотрудников консультационного центра.

1.2. Заявители в рамках контроля предоставления услуги вправе:

- знакомиться с документами и материалами по вопросам предоставления услуги, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;
- обращаться с жалобой на принятое решение или на действие (бездействие) сотрудников консультационного центра в ходе предоставления услуги в досудебном (внесудебном) порядке в соответствии с законодательством.

1.3. Сотрудники консультационного центра обязаны:

- принять и в установленные законодательством сроки рассмотреть жалобы заявителей на действия (бездействие) сотрудников;
- предоставить заявителю возможность ознакомиться с документами и материалами по вопросам предоставления услуги, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц.

1.4. Текущий контроль соблюдения и исполнения сотрудниками консультационного центра ответственными за предоставление услуги, положений Порядка и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуг, а также за принятием ими решений осуществляется заведующим МБДОУ «ДС № 308 г. Челябинска».

В ходе текущего контроля проверяется:

- ведение форм отчетной документации;
- соблюдение сроков исполнения процедур;
- правильность принятых решений при предоставлении услуги.

1.5. По результатам текущего контроля в случае выявления нарушений заведующий МБДОУ «ДС № 308 г. Челябинска» дает указания по устранению выявленных нарушений и контролирует их устранение.

1.6. Текущий контроль осуществляется в соответствии с периодичностью, устанавливаемой заведующим МБДОУ «ДС № 308 г. Челябинска», но не реже одного раза в год.

1.7. О мерах, принятых в отношении виновных сотрудников, в течение 10 дней со дня принятия таких мер консультационный центр сообщает в письменной форме заявителю, права и (или) законные интересы которого нарушены.

1.8. Консультационный центр может проводить с участием представителей общественности опросы, форумы и анкетирование получателей услуг по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления услуг, соблюдения положения о Порядке оказания услуг, сроков и последовательности действий.

## **2. Рассмотрение претензий (жалоб) получателя услуги**

2.1. Получатель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

- нарушение срока предоставления Услуги;
- требование у Получателя документов, не предусмотренных порядком оказания услуги;
- нарушение требований к содержанию и порядку оказания Услуги.

2.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы:

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в МБДОУ «ДС № 308 г. Челябинска».

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием сети "Интернет", официального сайта МБДОУ «ДС № 308 г. Челябинска», предоставляющего Услуги, а также может быть принята при личном приеме Получателя.

Жалоба должна содержать:

- фамилию, имя, отчество, сведения о месте жительства Получателя - физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Получателю;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях специалиста, предоставляющего Услугу;
- доводы, на основании которых Получатель не согласен с решением и действием специалиста, предоставляющего Услугу.

Жалоба, поступившая в МБДОУ «ДС № 308 г. Челябинска», подлежит рассмотрению руководителем МБДОУ «ДС № 308 г. Челябинска» в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации.

2.3. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных нарушений;
- отказ в удовлетворении жалобы.

2.4. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, Получателю в письменной форме и по желанию Получателя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалоб.