

**Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
«Специальная (коррекционная) общеобразовательная школа
для обучающихся с ограниченными возможностями
здоровья (нарушение интеллекта) № 83 г. Челябинска»
(МБОУ «С(К)ОШ № 83 г. Челябинска»)**

454028, г. Челябинск. ул. Столбовая, 30,
Тел./факс: +7(351)70000833,
e-mail: skola83director,
www.school83chel.ru

ПРИНЯТО
на заседании
педагогического совета
от «15» сентября 2021 г.
протокол № 2

УТВЕРЖДАЮ
Директор
Ма Е.А. Мамлеева
Приказ № 1
от «10» сентября 2022 г.



**Порядок проведения контроля
за качеством оказываемых услуг
и рассмотрения претензий (жалоб) получателя услуги
в консультационном центре «Перспектива»
в МБОУ «С(К)ОШ № 83 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 директором МБОУ «С(К)ОШ № 83 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 директор МБОУ «С(К)ОШ № 83 г. Челябинска» дает указания по устранению выявленных нарушений и контролирует их устранение.

1.6. Текущий контроль осуществляется в соответствии с периодичностью, устанавливаемой директором МБОУ «С(К)ОШ № 83 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 удовлетворённости 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 МБОУ «С(К)ОШ № 83 г. Челябинска».

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта МБОУ «С(К)ОШ №

83 г. Челябинска», предоставляющего Услугу, 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 МБОУ «С(К)ОШ № 83 г. Челябинска», подлежит рассмотрению руководителем МБОУ «С(К)ОШ № 83 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.