

Частное учреждение дополнительного профессионального образования  
«Автошкола «Магистраль»

Утверждаю:



Директор

А. А. Богданов

Приказ № 4 от 12.09.2022г.

**Положение  
о книге отзывов и предложений в  
ЧУ ДПО «Автошкола «Магистраль»**

**1. Общие положения**

1.1. Положение о книге отзывов и предложений в ЧУ ДПО «Автошкола «Магистраль» (далее - Положение) устанавливает правила заполнения, хранения книги отзывов и предложений в ЧУ ДПО «Автошкола «Магистраль» (далее – Учреждение).

1.2. Положение разработано в соответствии с:

- Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке работы с обращениями граждан Российской Федерации»,

- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 15 сентября 2020 г. № 1441 Об утверждении правил оказания платных образовательных услуг;

- Уставом Учреждения.

1.3. Понятия, используемые в настоящем Положении:

1) Книга отзывов и предложений (далее - Книга) ведется с целью учета мнения граждан и представителей организаций о качестве работы по платным образовательным услугам учреждения с целью оперативного принятия решений по устранению недостатков в организации работы.

1) обращение гражданина (далее - обращение) – направленное должностному лицу учреждения письменное предложение, заявление или жалоба гражданина по вопросам, касающимся деятельности Учреждения;

5) должностное лицо - постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя Учреждения либо выполняющее организационно- распорядительные, административно-хозяйственные функции.

**2. Порядок ведения книги отзывов и предложений**

2.1. Книга отзывов и предложений (далее - Книга) ведется с целью учета мнения граждан и представителей организаций о качестве работы с целью оперативного принятия решений по устранению недостатков в организации работы.

2.2. Подготовка Книги к выдаче осуществляется директором Учреждения.

2.3. При подготовке Книги к выдаче ее листы нумеруются и прошиваются, нити прошивки скрепляются наклейкой с оттиском печати Учреждения на последнем прошитом листе Книги с оформлением заверительной надписи, в которой указывается количество листов, прошитых в Книге, должность, личная подпись с расшифровкой и дата.

2.4. Ведущийся экземпляр Книги хранится в специальном кармане на видном и доступном для граждан месте.

2.5. Очередной экземпляр Книги, заблаговременно оформленный в соответствии, хранится у директора Учреждения.

2.6. В случаях утраты или порчи Книги, а также частичного повреждения текста записи, оставленной гражданином или должностным лицом Учреждения, составляется соответствующий акт.

2.7. Учреждение должен обеспечить свободный доступ к Книге граждан и представителей организации для внесения в нее отзывов и предложений, а также необходимые условия для внесения записей (оборудовать место для заполнения Книги, предполагающее наличие исправных стола, стула, письменных принадлежностей).

2.8. Запрещается требовать от гражданина или представителя организации, изъявившего желание сделать запись в Книге, документы или объяснение причин, вызвавших необходимость написания отзыва и предложений.

2.9. С записями, оставленными гражданами или представителем организации в Книге, директор Учреждения/или заместители знакомятся по мере их внесения. Факт ознакомления удостоверяется собственноручной подписью с проставлением даты.

2.10. Директор/заместители Учреждения после рассмотрения внесенных в Книгу записей разбирается по существу вопроса и принимает необходимые меры по его разрешению.

2.11. С учетом характера отзыва или предложения его инициатору в необходимом случае направляется письменный ответ, о чем делается соответствующая запись в Книге. Копия ответа помещается в соответствующее номенклатурное дело по рассмотрению обращений граждан и представителей организаций.

2.12. Ведение не полностью заполненной в течение года Книги продолжается в следующем году, о чем делается соответствующая запись в Книге. По заполнении Книги она передается в архив, где хранится в течение трех лет. Взамен выдается новый экземпляр книги.

2.13. Должностное лицо Учреждения, действия которого вызвали жалобу, должен в немедленно сообщить об этом директору/заместителям Учреждения и представить письменное объяснение по содержанию жалобы.

### **3. Заключительные положения**

3.1. Настоящее Положение может согласоваться с педагогическим коллективом учреждения, внесение в него изменений и дополнений отнесено к компетенции директора, и вступает в силу со дня введения его в действие приказом директора Учреждения.

3.2. Изменения, дополнения и уточнения к настоящему Положению подготавливаются должностными лицами учреждения и представляются на рассмотрение директору учреждения.

3.3. В данное Положение могут вноситься изменения и дополнения, которые согласовываются и вводятся в действие приказом директора Учреждения.

3.4. Изменения в текст Положения вносятся в следующих случаях:

- при внесении изменений в нормативную и распорядительную документацию высших органов управления, а также на основании решений органов управления Учреждения;

- в др. случаях.

3.5. Отметка о внесении изменений в текст Положения проставляется в Лист регистрации изменений.

Отмена Положения осуществляется приказом, в котором приводится соответствующее обоснование.

3.6. Во всех случаях, не предусмотренных настоящим Положением, следует руководствоваться действующим законодательством Российской Федерации.

3.7. Настоящее Положение вступает в силу с момента его подписания и действует до принятия нового Положения.

## Лист регистрации изменений

№ п/п	Часть текста, подлежавшего изменению в документе			Общее количество страниц		Основание для внесения изменения, дата и № документа	Подпись ответственн ого исполнителя . дата
	№ раздела	№ пункта	№ подпункта	до внесения изменений	после внесения изменений		