



ПРОЦЕДУРА рассмотрения обращений и жалоб

1. Общие положения

- 1.1 Настоящая Процедура рассмотрения обращений и жалоб в Школе «Prime School» (далее – Процедура) определяет регламент и организацию работы с письменными, устными, поступившими онлайн через сайт и мессенджеры обращениями родителей и их приём в Школе, правила регистрации учета, контроля их исполнения.
- 1.2 Обращения родителей поступают в школу в виде предложений, заявлений, жалоб:
- предложение– обращение, направленное на улучшение деятельности Школы;
 - заявление – обращение в целях реализации прав и законных интересов;
 - жалоба – обращение с требованиями о восстановлении прав и законных интересов, нарушенных действиями, решениями Школы либо должностных лиц школы.
- 1.3 При проведении работы с жалобами Школа гарантирует:
- полное и справедливое расследование;
 - учет прав и обязанностей всех вовлеченных сторон;
 - конфиденциальность;
 - максимально быстрое разрешение вопроса;
 - беспристрастность и отсутствие конфронтации.

2. Регистрация обращения

- 2.1 Все поступающие в школу онлайн и оффлайн обращения родителей и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются административным координатором.
- 2.2 Обращения регистрируются в журнале учета входящей корреспонденции в день поступления.
- 2.3 В журнале регистрации указывается:
- фамилия, инициалы исполнителей;
 - территория проживания исполнителя письма;
 - дата поступления обращения;
 - краткое содержание письма;
 - фамилия специалиста, которому отписано данное обращение для рассмотрения.
- 2.4 При получении обращения административным координатором:
- проверяется правильность содержания корреспонденции;
 - наличие документов в вскрываемых конвертах (разорванные документы подклеиваются);
 - наличие приложенных документов к электронному письму;
 - конверты подкальваются и сохраняются в делах.
- 2.5 В случае обнаружения отсутствия приложения или текста делается соответствующая отметка в журнале регистрации.

2.6 При повторном обращении родителей/опекунов документу присваивается очередной регистрационный номер. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Повторные письма ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя.

2.7 Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения считаются первичными. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам. Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то каждое письмо регистрируется самостоятельно.

2.8 После регистрации административный координатор передает корреспонденцию ответственному структурному подразделению по работе с обращениями. Обращения, поступившие онлайн через сайт и мессенджеры, по электронной почте направляются по электронной почте с соблюдением требований информационной безопасности.

3. Рассмотрение обращений

3.1 Ответственное структурное подразделение по работе с обращениями при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб обязан:

- ознакомиться с содержанием писем/заявления и внимательно разобраться в их существе;
- в случае необходимости истребовать нужные документы, организовать проверки на местах, принять другие меры для объективного разрешения вопроса;
- по существу заявления определить необходимость передачи заявления в одно структурное подразделение/должностному лицу или необходимость коллегиального решения по заявлению;
- в случае необходимости, сформировать список компетентных лиц и созвать комитет для рассмотрения поступившего заявления и принятия решения;
- обеспечить контроль за своевременным и правильным исполнением решения по обращениям;
- согласовать окончательный ответ у руководства школы до представления ответа;
- сообщить заявителям в письменной форме о принятых решениях по их обращениям, с необходимым обоснованием.

3.2 Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.3 Письменное обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию школы направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов, с уведомлением родителя/опекуна, направившего обращение.

3.4 Обращение без подписи и указания фамилии, не содержащее данных о месте жительства, работы или учебы признаются анонимными. Анонимные письма не рассматриваются. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом совершаемом или совершенном противоправном действии, а также о лице его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в соответствии с его подведомственностью. Если подпись заявителя неразборчива в журнале регистрации делается пометка «ропись неразборчива». Решение об исполнении такого обращения принимается руководством школы.

3.5 Обращения рассматриваются в школе в течение 3 рабочих дней со дня регистрации заявления.

3.6 В исключительном случае, когда для рассмотрения обращения необходимо дополнительное изучение, сроки их рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены руководством школы, но не более чем на 1 месяц с сообщением об этом заявителю.

3.7 После рассмотрения обращения выносится решение, которое содержит:

- причины возникновения проблемы;
- действия по устранению проблемы;
- действия по предотвращению повторения проблемы (устранению причины проблемы).

- 3.8 Решение выносится в письменной форме, в нем отражается следующая информация:
- основания для принятия решения;
 - какое решение было принято;
 - какие действия были предприняты по решению проблемы;
 - какие действия были предприняты для предотвращения повторения проблемы;
 - каким образом стороны были информированы о принятом решении и предпринятых действиях.
- 3.9 Ответы на обращения родителей/опекунов предоставляются ответственными исполнителями за подписью директора школы.
- 3.10 Административный координатор регистрирует ответ заявителю в журнале регистрации исходящей корреспонденции.
- 3.11 В журнале регистрации необходимо указать фамилию, инициалы заявителя, адрес направления ответа, краткое содержание письма, фамилия исполнителя.

4. Контролирующие работы с обращениями

- 4.1 Исполнение поступивших обращении контролируется с целью устранения недостатков в работе школы, оказание помощи заявителям в удовлетворении их законных интересов или восстановлении нарушенных прав.
- 4.2 Ответственные исполнители ответов тщательно анализируют документы, полученные с мест, по результатам проверки жалоб и рассмотрения вопросов делают заключение о качестве и полноте ответов на все поставленные в них вопросы. В случае необходимости запрашивают дополнительную информацию.
- 4.3 Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, жалобы, заявления.
- 4.4 Организация контроля, обеспечивающего своевременное, правильное и полное рассмотрение писем/заявления и исполнение решений, принятых по предложениям, заявлениям и жалобам, возлагается на административного координатора школы.

5. Личный прием

- 5.1 Личный прием родителей в школе производит директор школы и уполномоченные им лица в установленное для этого время по предварительной записи.
- 5.2 Работу по организации приема проводит административный координатор.
- 5.3 В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение предоставляется устно в ходе личного приема. В остальных случаях предоставляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 5.4 Письменное обращение, принятое во время личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

6. Организация делопроизводства

- 6.1 Делопроизводство по предложениям, обращениям и заявлениям осуществляется административным координатором школы и ведется отдельно от других видов делопроизводства.
- 6.2 Предложения, заявления и жалобы родителей/опекунов, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

7. Анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами

- 7.1 Ответственное структурное подразделение один раз в полгода анализирует обращения и содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного устранения причин нарушения. По результатам проведенного анализа предоставляют руководству школы предложения, меры по снижению количества жалоб и уменьшению повторных обращений.