

Общеобразовательная автономная некоммерческая организация
«Школа 360»



Регламент работы с обращениями родителей (законных представителей)

1. Общие положения

- 1.1. Настоящий регламент определяет порядок приема, регистрации, рассмотрения и закрытия обращений родителей (законных представителей) обучающихся.
- 1.2. Цель регламента — обеспечить своевременное рассмотрение обращений, единый порядок взаимодействия сотрудников школы с родителями и контроль исполнения принятых решений.
- 1.3. Под обращением понимаются вопросы, предложения, замечания, заявления и претензии родителей (законных представителей), поступившие в устной, письменной или электронной форме.
- 1.4. Устные обращения рассматриваются в том же порядке, что и письменные.
- 1.5. Ни одно обращение родителя не может быть оставлено без регистрации в электронном журнале учета обращений.

2. Прием и регистрация обращений

- 2.1. Все обращения родителей, независимо от способа их поступления, подлежат обязательной регистрации в электронном журнале учета обращений в день их поступления.
- 2.2. В журнал учета обращений вносятся: дата обращения; Ф.И.О. заявителя; контактный телефон; имя ребенка; класс; сотрудник, принявший обращение; источник поступления обращения; суть обращения; ответственный исполнитель; статус обращения; предложенное решение; история взаимодействия с родителем; итог рассмотрения обращения; дата закрытия обращения.
- 2.3. Каждому обращению присваивается один из статусов: «Зарегистрировано», «В работе», «Ожидает информации», «Закрыто». Все изменения статуса фиксируются в журнале.

3. Назначение ответственного исполнителя

- 3.1. После регистрации обращения администратор определяет ответственного исполнителя в соответствии с распределением обязанностей.
- 3.2. Администратор направляет ответственному исполнителю уведомление о зарегистрированном обращении с просьбой предоставить письменный ответ в установленный срок.
- 3.3. Ответственный исполнитель рассматривает обращение и предоставляет администратору письменный ответ с описанием принятого решения либо предложенных действий.

4. Сроки рассмотрения обращений

- 4.1. Если обращение не требует дополнительной проверки, анализа документов или принятия управленческого решения: обращения, поступившие до 13:00, рассматриваются с предоставлением ответа до окончания текущего рабочего дня; обращения после 13:00 — до 13:00 следующего рабочего дня; обращения, поступившие в пятницу до 16:00, по возможности рассматриваются в день поступления; обращения, поступившие в пятницу после 16:00 и не рассмотренные в этот день, — не позднее 13:00 понедельника.
- 4.2. Если обращение требует дополнительного изучения, администратор информирует родителя о том, что обращение принято в работу, а после уточнения сроков сообщает дату предоставления окончательного ответа.
- 4.3. После согласования сроков администратор информирует родителя о планируемой дате ответа.
- 4.4. При невозможности предоставить ответ в ранее обозначенный срок администратор заранее уведомляет родителя о причине продления срока и сообщает новую дату.

5. Информирование родителя

- 5.1. После получения письменного ответа администратор информирует родителя о результатах рассмотрения обращения.
- 5.2. При необходимости родителю выдается официальный письменный ответ.
- 5.3. Администратор изготавливает копию письменного ответа, оригинал передается родителю.
- 5.4. На копии письменного ответа родитель ставит дату, подпись и отметку «Ответ на обращение получен».
- 5.5. Подписанная копия хранится у администратора школы.

6. Поступление обращений через сотрудников школы

- 6.1. Сотрудник, получивший обращение лично, по телефону, электронной почте, через мессенджеры или иным способом, обязан незамедлительно передать информацию администратору.
- 6.2. Администратор регистрирует обращение и организует дальнейшую работу.

7. Закрытие обращения

7.1. После выполнения необходимых мероприятий администратор фиксирует итог рассмотрения, дату закрытия и результат.

7.2. Обращение считается закрытым после предоставления ответа родителю, выдачи письменного ответа (при необходимости) и внесения итоговой информации в журнал.

8. Ответственные лица

8.1. Контроль за соблюдением настоящего регламента осуществляет заместитель директора по развитию и рекламе Аринина Алёна Александровна.

8.2. Ведение электронного журнала учета обращений, регистрация обращений, контроль сроков их рассмотрения, сопровождение обращений и хранение подписанных копий письменных ответов осуществляются администратором школы.

8.3. Ответственные исполнители обязаны своевременно рассматривать обращения и предоставлять администратору письменные ответы в установленные сроки.

8.4. Все сотрудники школы обязаны соблюдать настоящий регламент и обеспечивать своевременную передачу обращений администратору для обязательной регистрации.