

**Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение
«Средняя общеобразовательная школа № 2»
(МАОУ «СОШ № 2»)**

Рекомендовано решением
Педагогического совета МАОУ «СОШ № 2»
Протокол от 12.01.2026 г. № 5



**Порядок рассмотрения жалоб и предложений от сотрудников,
обучающихся и их родителей (законных представителей)**

Этапы рассмотрения жалобы или предложения

1. Регистрация

Жалоба или предложение принимается уполномоченным лицом (например, секретарём, классным руководителем, ответственным сотрудником отдела кадров). Обращение регистрируется в установленном порядке:

- Заполняется журнал учёта входящих документов;
- Присваивается регистрационный номер;
- Уточняются контактные данные заявителя.

2. Предварительное рассмотрение

Зарегистрированное обращение передаётся директору или заместителю директора, курирующему соответствующую сферу (образовательную работу, учебно-методическое сопровождение).

Директор проводит предварительную оценку характера жалобы или предложения:

- Определяет срочность реагирования;
- Оценивает полноту изложенных фактов;
- Устанавливает круг причастных должностных лиц.

3. Анализ ситуации

Комиссия или должностное лицо, определённое решением руководства, приступают к изучению вопроса:

- Проводится проверка обстоятельств инцидента;
- Осуществляется сбор дополнительной информации путём бесед с сотрудниками, учащимися, родителями;
- По возможности проводится экспертиза представленной документации.

При необходимости заявителю предоставляется промежуточная обратная связь («Ваше обращение принято, оно находится на рассмотрении»).

4. Выработка решения

На основе собранных материалов комиссия формулирует выводы и рекомендации руководству:

- Подтверждение факта нарушения или правомерности действий работников;
- Предложения по устранению выявленных недостатков;

- Назначение дисциплинарных мер воздействия (при установлении вины сотрудника);
- Определение путей улучшения качества предоставляемых услуг. Решение оформляется документально и подписывается директором образовательной организации или иным уполномоченным лицом.

5. Уведомление заявителя

Заявитель уведомляется о принятом решении одним из способов:

- Лично, при личной встрече;
- Через электронную почту;
- Почтой заказным письмом с уведомлением о вручении.

В письме должно быть указано принятое решение и сроки его реализации.

6. Контроль исполнения

Исполнитель контролирует выполнение принятых рекомендаций и поручений, регулярно докладывая руководству о ходе работ.

7. Хранение документа

Документы хранятся в архиве учреждения согласно установленным срокам хранения.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 668457944626561634972740990882929036601482128247

Владелец Калугина Татьяна Юрьевна

Действителен с 19.02.2025 по 19.02.2026