

УТВЕРЖДАЮ

Директор
ЧУ ФОК «Гагаринский»
О.В. Аликина



**ПОРЯДОК
рассмотрения обращений и претензий
в ЗОЛ на базе ЧУ ФОК «Гагаринский»**

1. Цель и область применения

- 1.1. Порядок гарантирует, что каждая претензия будет принята, зарегистрирована, рассмотрена в обозначенные сроки и закончится обоснованным ответом.
- 1.2. Претензию вправе подать родитель (законный представитель), воспитанник и работник. Воспитанник может обратиться напрямую к специалисту по урегулированию конфликтов, воспитателю или к вожатому, без необходимости оформлять бумаги.
- 1.3. Предмет претензии: качество питания, проживания, организации досуга и программы, безопасность, поведение работников, конфликты между детьми, решения администрации (в том числе о досрочном прекращении пребывания), возврат денежных средств, работа коммуникаций.
- 1.4. Порядок не заменяет кризисные процедуры (раздел 10 Политики). Сообщения о насилии, домогательствах, самоповреждении и угрозе жизни передаются немедленно директору, а не ведутся по ступеням.

2. Принципы

- Доступность. Претензию можно подать устно, по телефону, через чат-бот, в группу «ВКонтакте», на e-mail, письменно.
- Без преследования. Подача жалобы не может быть причиной ухудшения отношения к ребёнку или родителю.
- Конфиденциальность. Сведения передаются только тем, кто участвует в рассмотрении (152-ФЗ).
- Справедливость. Каждая сторона может изложить позицию; решение принимает тот, кто не участвовал в спорной ситуации.
- Предсказуемость. Сроки и ступени известны заранее; подавший жалобу знает, кто отвечает и когда.
- Анонимные сигналы не остаются без внимания: специалист проверяет их и принимает меры в рамках своих полномочий и количества информации.

3. Ступени рассмотрения

Ступень 1. Срочные ситуации

Если обращение затрагивает жизнь, здоровье или безопасность ребёнка, работник, принявший его, немедленно передаёт информацию директору и медицинскому работнику.

Обратная связь с родителем — в течение 1 часа с момента регистрации.

Ступень 2. Неформальное решение

- Кому: вожатый, воспитатель, дежурный администратор, медицинский работник.
- Что делает работник: выслушивает, пытается решить вопрос на месте, в тот же день фиксирует обращение в журнале, сообщает результат.
- Срок: ответ до 24 часов с момента регистрации.
- Если работник не может решить вопрос, он передаёт его на ступень 3 и сообщает об этом заявителю.

Ступень 3. Формальная претензия специалисту

- Кому: специалист по урегулированию конфликтов или заместитель директора по воспитательной работе.
- Форма: письменная претензия (Приложение 1) или устное обращение, которое работник записывает со слов заявителя.
- Регистрация в журнале в день поступления с присвоением номера.
- Сроки: первичный ответ (принята ли претензия, кто занимается, какие меры уже приняты) — в течение 24 часов; мотивированный ответ по существу — не позднее 10 календарных дней (для претензий по возврату денег — в срок, установленный законом и договором).
- Специалист собирает объяснения всех сторон, изучает документы и фотофиксацию, при необходимости привлекает медицинского работника и психолога.
- Результат: удовлетворение жалобы, частичное удовлетворение, отказ с обоснованием.

Ступень 3. Рассмотрение директором и Комиссией

- Когда: если заявитель не согласен с решением ступени 2, или при обжаловании решения о досрочном прекращении пребывания и спорах о возврате денег.
- Кто: директор с участием Комиссии по рассмотрению нарушений ПБПВ; сотрудник, чьи действия обжалуются, в рассмотрении не участвует.
- Форма: личная или онлайн-встреча, заявителю предлагается изложить позицию и представить документы.
- Срок: по срочным вопросам (досрочное прекращение пребывания) — в течение 24 часов, по остальным — не позднее 10 календарных