

ПРИНЯТО

Протокол заседания
педагогического совета
МБОУ Гимназия № 16
от «2» ноября 20 17 г.
Рассмотрено на заседании
Общешкольного
Родительского комитета
Протокол № 2 от 09.11. 2017г.

УТВЕРЖАЮ

директор МБОУ Гимназия № 16
С.В. Савченко

приказ № 16.3
от «10» ноября 20 17 г.



Регламент

обработки обращений и учета общественного мнения участников образовательных отношений в МБОУ Гимназия № 16.

1. Общие положения.

1.1. Настоящий Регламент устанавливает порядок организации изучения общественного мнения через функционирование «Почтового ящика для жалоб и предложений» для письменных обращений участников образовательных отношений (обучающихся, их родителей (законных представителей), сотрудников организации) в МБОУ Гимназия № 16.

1.2. «Почтовый ящик для жалоб и предложений» (далее – почтовый ящик) – канал связи с обучающимися, родителями (законными представителями) и работниками МБОУ Гимназия № 16, созданный в целях получения дополнительной информации (далее – Обращения) для совершенствования образовательной деятельности МБОУ Гимназия № 16 (далее - гимназия), оперативного реагирования на нарушения, коррупционные и другие правонарушения, совершаемые работниками и администрацией гимназии, для обеспечения защиты прав и законных интересов обучающихся гимназии, а также для рассмотрения обращений, замечаний, предложений и пожеланий в работе гимназии.

1.3. Почтовый ящик расположен в фойе 1 этажа здания гимназии по адресу: г. Краснодар, ул. Урицкого, 26. На передней панели почтового ящика должна быть расположена надпись крупными буквами «ДЛЯ ЖАЛОБ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ».

1.4. В гимназии приказом директора назначается ответственное лицо за выемку и регистрацию обращений из почтового ящика из числа работников гимназии. Данное должностное лицо осуществляет выемку документов из почтового ящика. Почтовый ящик ежедневно вскрывается и закрывается ответственным должностным лицом.

1.5. Обращения могут быть как подписанными, с указанием всех контактных данных, так и анонимными.

2. Основные задачи.

2.1. Основными задачами функционирования почтового ящика являются:

обеспечение оперативного приема, учета и рассмотрения письменных предложений по организации образовательного процесса в гимназии, обращений по организации питания и качеству приготовленных блюд, а также обращений, содержащих вопросы по правам ребенка; обработка, направление обращений для рассмотрения, и принятия соответствующих мер, установленных законодательством Российской Федерации; анализ обращений, поступивших посредством почтового ящика, их обобщение с целью устранения причин, порождающих обоснованные жалобы;

оперативное реагирование на жалобу, просьбу участников образовательных отношений и решение их проблем; проведения опросов общественного мнения.

3. Порядок проведения опросов общественного мнения.

3.1. Опросы общественного мнения проводятся в МБОУ Гимназия № 16 для выявления мнения всех участников образовательных отношений с целью совершенствования образовательной деятельности в МБОУ Гимназия № 16 и принятия органами управления гимназии решений на основе учета интересов и мнения всех участников образовательных отношений.

3.2. Опросы общественного мнения проводятся:

- по наиболее важным вопросам организации образовательной деятельности, затрагивающим интересы всех участников образовательных отношений;

- по проблемам, входящим в компетенцию гимназии и органов управления гимназии;

- по вопросам, возникающим вследствие внезапно обнаружившихся обстоятельств (далее - оперативные вопросы).

3.3. Мнение участников образовательных отношений, выявленное в ходе опроса, носит рекомендательный характер.

3.4. В опросе общественного мнения имеют право участвовать обучающиеся, родители (законные представители), сотрудники гимназии.

3.5. Участие в опросе общественного мнения является свободным и добровольным. Все участники образовательных отношений участвуют в опросе общественного мнения на равных основаниях. 3.6. Опросы общественного мнения могут проводиться путем:

- распространения опросных листов через «Почтовый ящик для жалоб и предложений» и сбора их в течение определенного времени членами рабочих групп;

- проведение опросов через сайт гимназии.

3.7. Решение о назначении опроса принимается администрацией гимназии. Для проведения опроса приказом директора устанавливаются:

- состав рабочей группы по подготовке и проведению опроса общественного мнения,
- дата и сроки проведения опроса,
- формулировка вопроса (вопросов), предлагаемого (предлагаемых) при проведении опроса.

3.8. Рабочая группа:

- выбирает методику проведения опроса,
- разрабатывает форму опросного листа;
- проводит опрос.

3.9. На основании опросных листов рабочая группа в течение пяти дней после их получения подводит итоги опроса общественного мнения и составляет протокол.

3.10. Результаты опроса общественного мнения подлежат обнародованию в течение десяти дней после подписания протокола.

3.11. Администрация гимназии рассматривает итоги опроса общественного мнения на ближайшем своем заседании после получения от рабочей группы по подготовке и проведению опроса общественного мнения итогового протокола и при необходимости принимает управленческое решение.

4. Порядок организации работы почтового ящика.

4.1. Информация об организации изучения общественного мнения всех участников образовательных отношений, о функционировании и режиме работы почтового ящика размещается на официальном сайте гимназии, доводится до сведения всех участников образовательных отношений.

4.2. Доступ к почтовому ящику для обращений осуществляется во время работы гимназии: понедельник – пятница, с 8:00 до 21:00 часов; суббота с 8.00 до 16.00

4.3. Выемка обращений осуществляется ответственными лицами ежедневно 9:00.

4.4. После выемки письменных обращений ответственное лицо проводит их регистрацию в журнале учета обращений из почтового ящика и передает комиссии по работе с обращениями граждан.

4.5. С состав комиссии по работе с обращениями граждан входят представители гимназии и родительской общественности. Состав комиссии формируется приказом директора гимназии.

4.6. Определяются ответственные за решение проблем, указанных в обращениях, либо передаются в соответствующий орган для рассмотрения и принятия решения. После рассмотрения обращений осуществляется дальнейшая работа ответственными лицами по решению заявленных проблем. К рассмотрению обращений могут быть привлечены члены педагогического коллектива, члены школьной комиссии по противодействию коррупции.

4.7. Обращения рассматриваются в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации». Ответ на обращение производится по электронной почте на указанный в обращении адрес. Если обращение было в анонимной форме, то ответ в письменной форме вывешивается на стенде или сайте гимназии.

4.8. Не допускается опускать в почтовый ящик обращения, отчеты, заявления, возражения на действия (бездействие) сотрудников администрации и другую корреспонденцию, требующую отметки о подтверждении ее получения, а также опускать личные документы и предметы, в противном случае администрация не несет ответственности за сохранность оставленных документов и предметов.

5. Регистрация и учет обращений.

5.1. Учет и регистрация поступивших обращений осуществляется посредством ведения Журнала учета обращений (далее – Журнал).

5.2. Журнал должен быть пронумерован, прошнурован и иметь следующие реквизиты:

- а) порядковый номер обращения;
- б) дата выемки (приема) обращения из почтового ящика;
- в) фамилия, имя, отчество заявителя (в случае поступления анонимного обращения ставится отметка «аноним»);
- г) класс, номер его контактного телефона, адрес электронной почты заявителя (если сведения имеются) или ставится прочерк (если сведения отсутствуют);
- д) краткое содержание обращения;
- е) ответственный за решение проблемы;
- е) отметка о принятых мерах.

5.3. В случае поступления обращения, рассмотрение которого не относится к компетенции гимназии, оно направляется по компетенции в Территориальный отдел главного управления образования администрации города по Железнодорожному и Центральным районам Красноярска до 25 числа каждого месяца или в другой орган муниципальной власти или организацию.

6. Ответственность.

6.1. Должностные лица, работающие с информацией, полученной посредством почтового ящика, несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений. 6.2. Должностные лица, допустившие нарушение настоящего Положения, привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии законодательством Российской Федерации.