

ПРИНЯТО  
Педагогическим советом  
МАОУ Гимназия № 2  
Протокол № 2 от 30.10.2018 г.

УТВЕРЖДАЮ  
Директор МАОУ Гимназия № 2  
Штейнберг И.Г.  
Приказ № 114 от 01.11.2018 г.



## Регламент обработки обращений и учета общественного мнения участников образовательных отношений в МАОУ Гимназия № 2

### 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 МАОУ Гимназия № 2.

1.2. «Почтовый ящик для жалоб и предложений» (далее – почтовый ящик) – канал связи с обучающимися, родителями (законными представителями) и работниками МАОУ Гимназия № 2, созданный в целях получения дополнительной информации (далее – Обращения) для совершенствования образовательной деятельности МАОУ Гимназия № 2 (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. Красноярск, ул. Марковского, 36. 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 на ключ, который хранится у него.

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, 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 МАОУ Гимназия № 2 для выявления мнения всех участников образовательных отношений с целью совершенствования образовательной деятельности в МАОУ Гимназия № 2 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 разрабатывает:
- 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 – суббота, с 7:00 до 21:00 часов.
- 4.3. Выемка обращений осуществляется ответственными лицами не реже 1 раза в неделю.
- 4.4. После выемки письменных обращений ответственные лица проводят их регистрацию в журнале учета обращений из почтового ящика и передает директору гимназии.
- 4.5. 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.
- 4.6. 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.
- 4.7. 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;
- б) 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 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.

МАОУ Гимназия №2  
(наименование организации)

Форма по  
ОКУД  
по ОКПО

Код
41032118

	Номер документа	Дата составления
<b>ПРИКАЗ</b>	<b>114</b>	<b>01.11.2018</b>

**Об утверждении регламента  
обработки обращений и учета общественного мнения участников  
образовательных отношений в МАОУ Гимназия № 2**

В целях изучения общественного мнения участников образовательных отношений

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить регламент обработки обращений и учета общественного мнения участников образовательных отношений в МАОУ Гимназия № 2.
2. Назначить заместителя директора по УВР Староватову И.В. ответственным за выемку и регистрацию обращений из «Почтового ящика для жалоб и предложений» (далее – Почтовый ящик).
3. Староватовой И.Г. оформлять и представлять отчет о количестве и характере поступивших обращений ежемесячно, в срок не позднее 5 числа следующего за текущим месяцем.
4. Создать комиссию по работе с обращениями граждан в составе:
  - 1) Староватова И.Г. – представить от педагогического коллектива гимназии;
  - 2) Аносова Т.М. – представить от родительского комитета;
  - 3) Озорнин Илья – член СОГИ.
5. Утвердить форму журнала учета письменных обращений (приложение №1), выемка которых осуществляется из Почтового ящика, согласно приложению к настоящему приказу.
6. Заместителю по АХЧ Тищенко Е.И. обеспечить – размещение почтового ящика на 1 этаже здания МАОУ Гимназия № 2.
7. Оператору ЭВМ Петушеву А.А. разместить регламент обработки обращений и учета общественного мнения участников образовательных отношений в МАОУ Гимназия № 2 на официальном сайте МАОУ Гимназия № 2 ([www.gymn2.ru](http://www.gymn2.ru)).
8. Контроль за исполнением данного приказа оставляю за собой

**Руководитель  
организации**

\_\_\_\_\_  
директор  
(должность)

*д*  
\_\_\_\_\_  
(личная подпись)

\_\_\_\_\_  
Штейнберг И.Г.  
(расшифровка подписи)

Приложение №1  
к приказу № 114 от 01.11.2018 г.

Журнал учета письменных обращений  
из «Почтового ящика для жалоб и предложений»

№ п/п	Дата выемки (приема) обращения	ФИО заявителя	Класс, номер контактного телефона, адрес электронной почты заявителя	Краткое содержание обращения	Ответственный за решение проблемы	Отметка о принятых мерах
1	2	3	4	5	6	7

**Примечание.** Страницы журнала нумеруются, прошиваются и скрепляются подписью ответственного за выемку и анализ обращений.