

Жалобы — обращения с требованием о восстановлении прав и законных интересов обучающихся, их родителей (законных представителей), нарушенных действиями либо бездействием педагогических работников.

1.6. Письменные обращения обучающихся, их родителей (законных представителей) должны содержать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) автора (авторов) обращения, почтовый адрес для ответа (уведомления), изложение сути обращения, личную подпись и дату.

1.7. Обращения, поступившие на имя директора МБОУ СОШ №7 либо в Управляющий Совет школы, подлежат обязательному рассмотрению. Отказ в приеме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию директора МБОУ СОШ № 7 либо в Управляющий Совет школы, недопустим.

1.8. Не принимаются к рассмотрению обращения, содержащие оскорбительные выражения, а также не поддающиеся чтению. Такие обращения после регистрации возвращаются автору с указанием мотивов.

1.9. Не рассматриваются анонимные обращения, то есть те, в которых отсутствуют фамилия заявителя, его адрес и личная подпись (за исключением случаев, когда в обращении содержится информация о подготавливаемом или совершенном противоправном деянии).

1.10. Директор школы, Управляющий Совет школы в пределах своих полномочий обязаны:

1.10.1. Своевременно, всесторонне и объективно рассматривать обращения, принимать по ним основанные на нормативных документах решения, сообщать заявителям о результатах их рассмотрения.

1.10.2. Систематически анализировать обращения обучающихся, их родителей (законных представителей) для выявления, устранения и предотвращения причин, порождающих нарушение их прав.

2. Порядок рассмотрения обращений обучающихся, их родителей (законных представителей)

2.1. Ответственность за организацию рассмотрения и разрешения обращений, соблюдение сроков их рассмотрения, состояние делопроизводства по ним в МБОУ СОШ №7 возлагается на директора.

2.2. Обращения обучающихся, их родителей (законных представителей), не требующие доклада в Департамент образования Администрации города Ноябрьска и вмешательства соответствующих правоохранительных органов, рассматриваются директором школы на планерных совещаниях с заместителями директора, о чем уведомляются заявители.

2.3. На рассмотрение руководства департамента образования Администрации города Ноябрьска передаются обращения на действия работников администрации школы, а также другие материалы по вопросам, требующим решения департамента образования города.

2.4. Поручения по обращениям, поступившим на имя директора, передаются исполнителям в день наложения резолюции или не позднее следующего дня. Если поручение дано нескольким должностным лицам, то работу по его исполнению координирует лицо, указанное в резолюции первым.

2.5. Запрещается направлять обращения обучающихся, их родителей (законных представителей) на рассмотрение тем должностным лицам, действия которых обжалуются в обращении.

2.6. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий ответ заявителю в письменной или устной форме.

2.7. По каждому обращению должно быть принято одно из следующих решений:

2.7.1. О принятии к своему производству или о не рассмотрении его (анонимное).

2.7.2. О направлении его в департамент образования Администрации города Ноябрьска, если вопросы, поднятые в обращении, не входят в компетенцию директора школы.

2.8. Для всех видов обращений, индивидуальных и коллективных, поданных в письменной форме, устанавливаются единые предельные сроки рассмотрения. Сроки исчисляются со дня регистрации обращения.

2.9. Обращения обучающихся, их родителей (законных представителей), принятые к рассмотрению, разрешаются в течение одного месяца со дня их регистрации, а обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, — безотлагательно, но не позднее чем через 15 дней.

2.10. Обращения обучающихся, находящихся на индивидуальном обучении, и их родителей (законных представителей) разрешаются в сокращенные сроки — в течение не более 3-х дней со дня их поступления для регистрации.

2.11. Обращения, о результатах проверки, содержания которых необходимо информировать департамент образования, рассматриваются в течение 5-ти дней.

2.12. Обращения, рассмотрение которых не входит в компетенцию директора школы, не позднее чем в пятидневный срок направляются в департамент образования Администрации города Ноябрьска с извещением об этом заявителя.

2.13. В тех случаях, когда для разрешения обращений необходимо проведение специальной проверки, либо принятие других мер, сроки их разрешения могут быть в порядке исключения продлены директором школы, но не более чем на один месяц, с сообщением об этом лицу, подавшему обращение.

2.14. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам при рассмотрении обращений обучающихся, их родителей (законных представителей), не могут быть использованы во вред им, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства обучающихся и их родителей (законных представителей).

3. Делопроизводство.

3.1. Учет поступающих обращений обучающихся, их родителей (законных представителей) ведет секретарь МБОУ СОШ №7.

3.2. Прошедшие регистрацию обращения распределяются директором школы в зависимости от их важности и значимости, заместителям директора, инженеру по охране труда и технике безопасности.

3.3. Ответ заявителю оформляется в письменной форме и заверяется подписью директора школы.

3.4. Результаты рассмотрения обращений оформляются протокольной записью директором школы, заместителями директора, инженером по ОТ и ТБ либо председателем Управленческого совета.