

Утверждено
Приказом директора
ООО Гимназия 21 век

Порядок рассмотрения заявлений и жалоб
в ООО Гимназия 21 Век

Батуми

Глава 1. Общие положения

Статья 1. Сфера действия и цель

1.1. ООО Гимназия 21 век (в дальнейшем «Школа») заинтересована в создании независимой и справедливой системы рассмотрения заявлений и жалоб в Школе, в детализировании последовательности процесса и придании ему организованного вида.

1.2. Действие порядка рассмотрения заявлений и жалоб (в дальнейшем «Порядок») распространяется на всех лиц, работающих в школе, учащихся в школе и их родителей/законных представителей, а также на любых заинтересованных лиц, желающих обратиться в школу с заявлением/жалобой

1.3. Жалобы/заявления подаются в Школу, будучи составленными на грузинском языке. Для подачи в школу жалобы/заявления, составленного на иностранном языке, к нему должен прилагаться нотариально заверенный перевод

Статья 2. Принципы рассмотрения жалоб/заявлений в Школе

2.1. Жалобы/заявления поступившие в Школу, рассматриваются с соблюдением принципов объективности, справедливости и непредвзятости в сроки, установленные законодательством или этим Порядком.

2.2. В процессе рассмотрения заявлений/жалоб недопустимо участие лица, которое имеет/может иметь личный интерес и/или существуют иные обстоятельства, которые могут повлиять на принятие решения

Статья 3. Порядок подачи заявления/жалобы

3.1. Жалобы/заявления подаются в Школу путём вручения автором заявления/жалобы деловому школы, почтовым отправлением или по электронной почте.

3.2. Заявление/жалобы, поступившие в школу, составленные в соответствии с действующим законодательством, должны быть немедленно зарегистрированы. Заявления/жалобы, поступившие в нерабочие часы (с 18:00 до 9:00) должны быть зарегистрированы на следующий рабочий день

3.3. Администрация реагирует на поступившие в школу заявления/жалобы в соответствии с законодательством Грузии и этим Порядком.

3.4. Заявление/жалобы должны быть составлены в письменной форме и содержать следующие реквизиты:

- Наименование школы, в которую обращается автор заявления/жалобы
- Личность автора заявления/жалобы и его адрес (с указанием контактного телефона)
- Требование
- Обстоятельство, на котором основано требование
- Название обжалованного приказа/решения (только в случае жалобы)
- Дата подачи заявления и подпись
- Список документов, прилагаемых к заявлению/жалобе (в случае наличия такового)
- Документ, подтверждающий представительство (доверенность) в случае подачи заявления/жалобы представителем

3.5. Школа обязана в порядке установленном законодательством зарегистрировать заявление/жалобу в день получения и надписать на нем дату и номер регистрации

3.6. К заявлению/жалобе, поданной по электронной почте, должна прилагаться копия удостоверения личности/паспорта

Статья 4. Обнаружение недочёта

4.1. В трёхдневный срок Школа проверяет соответствие заявления/жалобы требованиям пункта 3.4. статьи 3 настоящего Порядка.

4.2. Если автор заявления/жалобы не представит в школу документы, согласно пункту 3.4 статьи 3 настоящего Порядка, или иную информацию необходимые для решения дела, школа назначает автору заявления/жалобы пятидневный срок в течение которого, он должен представить дополнительный документ или информацию. Школа имеет право по требованию автора заявления/жалобы один раз, но не более чем на 15 дней, продлить срок предъявления документа или иной информации.

4.3. В случае обнаружения недочёта, течение срока определённого настоящим Порядком, приостанавливается

4.4. Если автор заявления/жалобы не представит соответствующий документ или информацию в соответствующий срок, школа имеет право вынести решение об оставлении заявления/жалобы без рассмотрения.

Статья 5. Отвод

5.1. В рассмотрении заявления/жалобы, не может принимать участия лицо, которое:

А) сам является лицом, заинтересованным в деле

Б) членом семьи/родственником заинтересованной стороны, участвующей в деле, или его представителя

В) Представителем заинтересованной стороны, участвующей в деле

Г) Находится в трудовых отношениях с заинтересованной стороной, участвующей в деле

Д) Сам или член его семьи владеют акциями/долями в компании, являющейся заинтересованной стороной

5.2. Родственником считается:

А) родственник по прямой линии

Б) супруг(-а), братья и сёстры супруга(-и) или их родственники по прямой линии

В) Братья и сёстры прямых родственников по восходящей линии

Г) братья и сёстры, их супруги и дети

5.3. Лицо, принимающее решение, обязано заявить отвод в случае существования обстоятельств, указанных в пунктах 5.1 и 5.2

5.4. Заинтересованное лицо, участвующее в производстве, обязано подать заявление об отводе с начала делопроизводства или в течении двух дней с того момента, как ему стал известен факт или обстоятельство, дающее основание для отвода. Заявление об отводе должно быть обоснованным

5.5. Заявление об отводе рассматривается, и вопрос о самоотводе решается руководящим лицом того лица, в адрес которого заявлен отвод. Вопрос об отводе лица, входящего в состав комиссии, решается соответствующей комиссией без участия этого лица.

5.6. Недопустимо, чтобы лицо, участвовавшее в подготовке или издании обжалованного акта, принимало участие в решении вопроса

Статья 6. Общий порядок рассмотрения заявлений и его сроки

6.1. Заявление рассматривается уполномоченным лицом/структурной единицей, в рамки компетенции которых входит подготовка ответов на заявления

6.2. Корреспонденция о принятом решении издаётся за подписью директора школы, если законодательством не предусмотрено иного

6.3. Срок рассмотрения заявления определяется десятью рабочими днями, если законодательством не предусмотрено иного.

6.4. Если заявлением требуется выдача приказа, Школа принимает решение об издании приказа или об отказе в его издании в течении одного месяца после подачи заявления. Приказ, который не касается интересов третьей стороны, издаётся в течение пятнадцати дней после подачи заявления, если законодательством не предусмотрено иного.

6.5. Если для установления обстоятельств, имеющих существенное значение для дела, необходимо время, превышающее предусмотренный законодательством срок, школа может принять решение о продлении срока делопроизводства. Общий срок издания акта не должен превышать три месяца

Статья 7. Общий порядок рассмотрения жалобы и его сроки

7.1. Жалобы рассматриваются уполномоченным лицом/структурной единицей, в рамки компетенции которых входит подготовка ответов на жалобы.

7.2. Срок рассмотрения жалобы составляет 1 месяц

7.3. Если для установления обстоятельств, имеющих существенное значение для дела, необходим срок, превышающий 1 месяц, тогда соответствующее лицо/структурная единица имеет право вынести обоснованное решение о продлении срока рассмотрения жалобы. Срок, определённый пунктом 7.2. настоящей статьи, может быть продлён дополнительно на 1 месяц.

7.4. Ответ на жалобу должен быть обоснованным

Статья 8. Отказ в принятии или рассмотрении жалобы

8.1 Поданная жалоба не рассматривается, если:

А) существует судебное решение или определение об отказе истца от иска по тому же предмету спора, о признании иска ответчиком или об утверждении примирения сторон

Б) ведётся судопроизводство по спору между теми же сторонами, по тому же предмету и с тем же основанием

В) существует решение этого органа/комиссии по тому же вопросу

Г) жалоба подана неполномочным лицом

Д) истёк срок подачи жалобы

8.2. Школа обязана до вынесения решения о принятии жалобы или отказе в ее рассмотрении дать возможность лицу, подающему жалобу, представить свои соображения по указанному вопросу. Школа принимает решение о принятии жалобы в течение 5 дней

Статья 9. Участие в рассмотрении жалобы заинтересованной стороны или органа/лица, издавшего обжалованный акт

9.1. Орган/комиссия, рассматривающая жалобу в течение 5 дней после регистрации жалобы, отправляет копию жалобы и прилагаемых к ней документов в орган/лицу, издавшему обжалованный акт/решение, в случае наличия такового

9.2. Структурная единица/лицо, издавшее обжалованный акт/решение, обязано в течение 5 дней после получения копии жалобы представить в орган/комиссию, рассматривающую жалобу, все материалы, связанные с данным актом, и своё письменное заключение по поводу жалобы

9.3. В рассмотрении жалобы должен участвовать орган/лицо, непосредственно издавшее обжалованный акт/решение, а если обжалованный акт издан/решение принято коллегиальным органом – руководитель коллегиального органа

9.4. Лицо, подавшее жалобу, а также другая заинтересованная сторона должны представить свои соображения, а также дополнительные документы, связанные с делом, не позже 5 дней до устного заседания.

9.5. Комиссия, рассматривающая жалобу, обязана известить участника делопроизводства о дате проведения устного заседания не позже чем за 5 дней

Статья 10. Решение, связанное с жалобой

10.1. В результате рассмотрения жалобы принимается одно из нижеперечисленных решений:

- А) об удовлетворении жалобы
- Б) об отказе в удовлетворении жалобы
- В) о частичном удовлетворении жалобы

10.2. Если для принятия решения необходимо изыскать необходимые материалы, комиссия, рассматривающая жалобу, выносит решение об отсрочке рассмотрения дела, о чём извещает стороны.

10.3. Законность и целесообразность жалобы проверяется комиссией, рассматривающей жалобу. Вмешательство в её рассмотрение недопустимо

Статья 11. Отказ от заявления/жалобы

Автор заявления/жалобы имеет право отказаться от своих требований до принятия решения уполномоченным лицом/структурной единицей/соответствующей комиссией. Отказ от заявления/жалобы должен быть оформлен письменно. В данном случае уполномоченное лицо/орган/соответствующая комиссия выносит решение о прекращении делопроизводства

Статья 12. Защита личных данных

12.1. При рассмотрении заявления/жалобы, школа учитывает закон Грузии О защите персональных данных.

12.2. Персональная информация, указанная автором заявления/жалобы (личность заявителя и детали заявления/жалобы на основании которых становится возможным идентификация автора заявления/жалобы) не будет разглашена без согласия автора заявления/жалобы

Глава 2. Обжалование результатов конкурса на занятие вакансии – специальный порядок

Статья 13. Порядок обжалования результатов конкурса на занятие вакансии

13.1. Лицо может обжаловать результаты конкурса на занятие вакансии сразу после объявления результатов конкурса (окончательное решение, вынесенное по отношению к нему), а в случае отправки решения по электронной почте - не позже 2 рабочих дней

13.2. Заявка на обжалование процедуры и результатов конкурса должна быть подана на имя директора школы, который своим приказом создает претензионную комиссию.

13.3. Претензионная комиссия должна состоять минимум из 3, максимум из 5 человек

13.4. Претензионная комиссия должна иметь в своем составе председателя претензионной комиссии и секретаря. Лицо, участвующее в каком-либо из этапов конкурса, не может быть членом претензионной комиссии

13.5. Заседание претензионной комиссии полномочно принимать решения, если присутствует более половины её членов. Каждый член комиссии имеет право одного голоса.

13.6. Решение претензионной комиссии принимается большинством голосов членов комиссии, присутствующих на заседании. В случае равного количества голосов, принимается решение, поддержанное голосом председателя. Член претензионной комиссии имеет право указать в протоколе своё особое мнение, о чём делается соответствующая запись в протоколе

13.7. Решение претензионной комиссии оформляется в виде протокола за подписью председателя и секретаря претензионной комиссии

13.8. Претензионная заявка рассматривается претензионной комиссией не позже 5 рабочих дней после её получения. Претензионная комиссия может принять одно из нижеуказанных решений в результате рассмотрения вопроса по существу:

- А) об удовлетворении претензионной заявки
- Б) об отказе в удовлетворении претензионной заявки
- В) о частичном удовлетворении претензионной заявки

13.9. Решение претензионной комиссии может быть обжаловано в порядке, установленном законодательством Грузии.

Глава 3. Рассмотрение жалобы в случае нарушения права

Статья 14. Порядок рассмотрения жалоб сотрудников, родителей/законных представителей и учащихся, в случае нарушения права

14.1. В случае нарушения прав, предусмотренных законодательством Грузии, учащиеся, сотрудники, родители/законные представители имеют право обратиться с письменной жалобой в школу в течении одного месяца с того момента, как им стало известно о нарушении права

14.2. Обращение учащихся школы может касаться нарушения прав учащегося, незаконных действий со стороны учителей, других учащихся, каких либо сотрудников школы.

14.3. Учащиеся имеют право обращаться самостоятельно или вместе с родителем/законным представителем. Обращение должно быть добросовестным и служить установлению истины.

14.4. Жалоба о нарушении права рассматривается в течении одного месяца после подачи жалобы

Глава 4. Заключительные положения

Статья 15. Ознакомление школьного сообщества с Порядком

15.1. Школа обеспечивает ознакомление членов школьного сообщества с порядком

15.2. В случае необходимости школа разъясняет всем заинтересованным лицам процедуры, описанные в настоящем порядке

Статья 16. Утверждение порядка и внесение изменений

16.1. Настоящий документ разработан и утверждён приказом директора школы

16.2. внесение изменений и/или дополнений в документ осуществляется в порядке, указанном в пункте 16.1