

УТВЕРЖДАЮ
Приказ № 4 от 10.01.2020

Директор МБОУ «Новообинцевская СОШ»
Г.В. Буянова



Положение
о «Почте доверия» для письменных обращений
педагогов школы, учащихся, их родителей и лиц их заменяющих

I. Общие положения

Настоящее Положение устанавливает порядок функционирования «Почта доверия» для письменных обращений.

«Почта доверия» расположен в фойе рядом с главным входом.

Настоящее Положение разработано в целях организации эффективного взаимодействия педагогическим коллективом и администрацией школы, учащимися школы, их родителями и лицами их заменяющими.

Обращения должны быть подписанными, с указанием всех контактных данных (анонимные обращения не рассматриваются).

II. Основные задачи

2.1. Основными задачами функционирования «Почта доверия» являются:

- 1) обеспечение оперативного приема, учета и рассмотрения письменных обращений, содержащих вопросы по правам ребенка, а также предложений по организации учебно-воспитательного процесса в школе;
- 2) обработка, направление обращений для рассмотрения, и принятие соответствующих мер, установленных законодательством Российской Федерации;
- 3) анализ обращений, поступивших посредством «Почта доверия», их обобщение с целью устранения причин, порождающих обоснованные жалобы;
- 4) оперативное реагирование на жалобу, просьбу, предложение и решение его проблем.

III. Порядок организации работы «Почта доверия»

Информация о функционировании и режиме работы «Почта доверия» размещается на официальном сайте школы, доведена до сведения каждого участника образовательного процесса.

Доступ к «Почта доверия» для обращений осуществляется в рабочее время с 8:00 до 16:00 часов.

Выемка обращений осуществляется школы не реже 1 раза в неделю.

После выемки письменных обращений проходит их регистрация и рассмотрение с привлечением компетентных лиц.

Обращения рассматриваются в порядке и сроки, установленные Федеральным законом от 2 мая 2006 г. (с изменениями от 29 июня, 27 июля 2010г.) № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

IV. Регистрация и учет обращений

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

Журнал должен быть пронумерован, прошнурован и иметь следующие реквизиты:

- а) порядковый номер обращения;
- б) дата выемки (приема) обращения из «Почты доверия»;
- в) фамилия, имя, отчество заявителя, адрес (в случае поступления анонимного обращения ставится отметка «аноним»);
- г) класс, номер его контактного телефона (если есть сведения);
- д) краткое содержание обращения;
- е) отметка о принятых мерах.

V. Ответственность

5.1. Должностные лица, работающие с информацией, полученной посредством «Почты доверия», несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений.