

Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение
«Ванзетурская средняя общеобразовательная школа»



**Положение
о «Почте доверия»
для письменных обращений обучающихся**

1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок функционирования «Почты доверия» для письменных обращений обучающихся (далее – «Почта доверия»).
- 1.2. Настоящее Положение разработано в целях организации эффективного взаимодействия администрации и педагогов с обучающимися школы.
- 1.3. «Почта доверия» расположена на первом этаже слева от входа.
- 1.4. Обращения могут быть как подписанными, с указанием всех контактных данных, так и анонимными.

2. Основные задачи

- 2.1. Основными задачами функционирования «Почты доверия» являются:
 - 2.1.1. Обеспечение оперативного приема, учета и рассмотрения письменных обращений обучающихся, содержащих вопросы по правам ребенка, а также предложений по организации образовательного процесса в школе.
 - 2.1.2. Обработка, направление обращений для рассмотрения, и принятие соответствующих мер, установленных законодательством Российской Федерации.
 - 2.1.3. Анализ обращений, поступивших посредством «Почты доверия», их обобщение с целью устранения причин, порождающих обоснованные жалобы.
 - 2.1.4. Оперативное реагирование на жалобу, просьбу обучающегося и решение его проблем.

3. Порядок организации работы «Почты доверия»

- 3.1. Информация о функционировании и режиме работы «Почты доверия» размещается на официальном сайте школы, доведена до сведения всех участников образовательного процесса.
- 3.2. Доступ к «Почте доверия» осуществляется в рабочее время с 07.00 до 19.00 часов.
- 3.3. «Ящик доверия» опечатывается печатью МАОУ «Ванзетурская СОШ».
- 3.4. Выемка обращений осуществляется педагогом-психологом еженедельно в 10.00 по вторникам.
- 3.5. После выемки письменных обращений заместитель директора по воспитательной работе совместно с педагогом-психологом и социальным педагогом проводит их регистрацию и рассмотрение.
- 3.6. После рассмотрения обращений осуществляется дальнейшая работа ответственными лицами по решению заявленных проблем.
- 3.7. В случае поступления обращения, рассмотрение которого не относится к компетенции педагога-психолога, социального педагога или заместителя директора по воспитательной работе, данное обращение направляется на рассмотрение директора МАОУ «Ванзетурская СОШ».

Регистрация и учет обращений

- 1.1. Учет и регистрация поступивших обращений, обучающихся осуществляется посредством ведения Журнала регистрации учета обращений (далее – Журнал).
- 1.2. 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.
- 1.3. Журнал хранится в кабинете педагога-психолога.
- 1.4. Обращения, содержащие нецензурные выражения к делу не приобщаются. Обращения, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу участников образовательного процесса, а также членам их семьи рассматриваются на заседаниях Совета профилактики, Службы медиации.

2. Порядок рассмотрения обращений

- 2.1. После регистрации обращений педагогом-психологом и социальным педагогом выявленная проблема обсуждается и в трехдневный срок выносится решение по разрешению ситуации.

3. Ответственность

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

Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение
«Ванзетурская средняя общеобразовательная школа»

журнал

**учета письменных обращений обучающихся,
поступивших через "Почту доверия"**

2023-2024 учебный год

п. Ванзетур

Порядковый номер обращения	Дата выемки (приема) из "почты доверия"	Ф.И.О. обратившегося гражданина	Адрес заявителя и номер его контактного телефона	Краткое содержание обращения	Ф.И.О., должность в чью компетенцию входит решение данного вопроса.	Отметка о принятых к обращению мерах.