



УТВЕРЖДЕНО

приказом директора

МБОУ «Школа № 3»

№            от «26» 09 2022 г.

## **Положение о «Почте доверия» для письменных обращений педагогов МБОУ «Школа № 3», обучающихся, их родителей (законных представителей)**

### **I. Общие положения**

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

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

Настоящее Положение разработано в целях организации эффективного взаимодействия специалистов и администрации МБОУ «Школа № 3» с педагогическим коллективом, обучающимися, их родителями (законными представителями).

Обращения могут быть анонимными или подписанными, с указанием всех контактных данных.

### **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; вопросы по воспитанию, развитию и обучению детей как с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ), так и развивающимся в норме.
- 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 решения вопросов;

4) оперативное реагирование на вопрос, жалобу, просьбу, предложение и его решение.

### 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 17:00 часов.

Выемка обращений осуществляется представителем администрации не реже 1 раза в неделю.

После выемки письменных обращений представитель администрации проводит их регистрацию 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 2010 г.) № 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.