

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

**I. Общие положения**

- 1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок функционирования «Почта доверия» для письменных обращений.
- 1.2. «Почта доверия» расположен в фойе рядом с главным входом.
- 1.3. Настоящее Положение разработано в целях организации эффективного взаимодействия Управляющего Совета школы с педагогическим коллективом и администрацией школы, учащимися школы, их родителями и лицами их заменяющими.
- 1.4. 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»**

- 3.1. Информация о функционировании и режиме работы «Почта доверия» размещается на официальном сайте школы, доведена до сведения каждого участника образовательного процесса.
- 3.2. Доступ к «Почта доверия» для обращений осуществляется в рабочее время с 8:00 до 17:00 часов.
- 3.3. Выемка обращений осуществляется представителем Управляющего Совета школы не реже 1 раза в неделю.

3.4. После выемки письменных обращений представитель Управляющего совета школы проводит их регистрацию и рассмотрение с привлечением компетентных лиц.

3.5. 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**

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

4.2. 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.

#### **V. Ответственность**

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