

**Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение  
«Средняя школа № 12»**

УТВЕРЖДЕНО:  
Приказ директора школы  
от 14.06.2023 г. № 1025/01-13  
**Копия верна**

\_\_\_\_\_ О.А. Лещинская

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

**1. Общие положения**

- 1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок функционирования «Почты доверия» для письменных обращений обучающихся.
- 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» для обращений осуществляется в рабочее время с 7:00 до 19:00 часов.
- 3.3. «Ящик доверия» опечатывается печатью.
- 3.3. Выемка обращений осуществляется педагогом-психологом еженедельно в 10.00 по вторникам.
- 3.4. После выемки письменных обращений заместитель директора по воспитательной работе совместно с педагогом-психологом и социальным педагогом проводит их регистрацию и рассмотрение.
- 3.5. После рассмотрения обращений осуществляется дальнейшая работа ответственными лицами по решению заявленных проблем.

3.6. 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 учреждения.

#### **4. Регистрация и учет обращений**

4.1. Учет и регистрация поступивших обращений обучающихся 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.

4.3. Журнал регистрации и учета обращений хранится в кабинете педагога-психолога.

4.4. 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.

#### **5. Порядок рассмотрения обращений**

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

#### **6. Ответственность**

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



Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение  
«Средняя школа № 12»

# **журнал**

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

2023-2024 учебный год

г. Нижневартовск

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