

ПОЛОЖЕНИЕ

**о «Ящике почта доверия» для письменных обращений
МБОУСОШ п.Таежный**

Положение о «Ящике почта доверия» для письменных обращений МБОУСОШ п.Таежный

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок функционирования «Ящика почта доверия» для письменных обращений.

1.2. «Ящик почта доверия» расположен в фойе на 2 этаже.

1.3. Настоящее Положение разработано в целях организации эффективного взаимодействия с обучающимися МБОУСОШ п.Таежный и профилактики преступлений против половой неприкосновенности несовершеннолетних, а также преступлений, совершаемых несовершеннолетними на территории ХМАО-Югры

1.4. Обращения могут быть как подписанными, с указанием всех контактных данных, так и анонимными.

II. Основные задачи

2.1. Основными задачами функционирования «Ящика почта доверия» являются:

- обеспечение оперативного приема, учета и рассмотрения письменных обращений обучающихся;

- обработка, направление обращений для рассмотрения, и принятие соответствующих мер, установленных законодательством Российской Федерации

- анализ обращений, поступивших посредством «Ящика почта доверия», их обобщение с целью устранения причин, порождающих обоснованные ситуации (проблемы/жалобы);

- оперативное реагирование на ситуацию (проблему/жалобу), просьбу получателя социальных услуг и решение его проблем.

III. Порядок организации работы «Ящика почта доверия»

3.1. Информация о функционировании и режиме работы «Ящика почта доверия» размещается на официальном сайте учреждения.

3.2. Доступ к «Ящику доверия» для обращений осуществляется в рабочее время с 8:00 до 17:00 часов.

3.3. Выемка обращений осуществляется 1 раз в неделю заместителем директора по УВР.

3.4. После выемки письменных обращений заместитель директора по УВР передаёт их социальному педагогу или педагогу-психологу, в зависимости от случая, которые проводят их регистрацию и рассмотрение.

3.5. После рассмотрения обращений осуществляется дальнейшая работа ответственными лицами по решению заявленных проблем.

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 «Ящика почта доверия»;
- в) фамилия, имя, отчество заявителя, адрес (в случае поступления анонимного обращения ставится отметка «аноним»);
- г) краткое содержание обращения;
- д) отметка о принятых мерах.

4.3. 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 передаются в соответствующие органы.

V. Ответственность

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