



УТВЕРЖДАЮ:

Директор

МКОУ «Смолинская СОШ»

/Н.В. Шевелева/

Приказ № 2011-01
от «20» ноября 2023 г.

Положение о «Почте доверия» для письменных и электронных обращений педагогов, обучающихся и их родителей (законных представителей) МКОУ «Смолинская СОШ»

1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок функционирования «Почты доверия» для письменных и электронных обращений обучающихся.
- 1.2. Настоящее Положение разработано в целях организации эффективного взаимодействия администрации и педагогов с обучающимися школы.
- 1.3. «Почта доверия» расположена в фойе главного входа в школу, адрес электронной почты rochta.doveria.smolino@mail.ru
- 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 и электронных 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 каждого обучающегося школы и их родителей (законных представителей).
- 3.2. Доступ к «Почте доверия» для обращений осуществляется в рабочее время с понедельника по пятницу с 8:00 до 16:00 часов.
- 3.3. Выемка бумажных и просмотр электронных обращений осуществляется

заместителем директора по воспитательной работе ежедневно в 16.30.

3.4. После просмотра и выемки письменных и электронных обращений заместитель директора по воспитательной работе вместе с советником директора по воспитанию и взаимодействию с детскими общественными объединениями проводят 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 заместителя директора по воспитательной работе или советника директора по воспитанию и взаимодействию с детскими общественными объединениями, 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 заместителя директора по воспитательной работе.

5. Порядок рассмотрения обращений

5.1. После регистрации заместителем директора по воспитательной работе и советника директора по воспитанию и взаимодействию с детскими общественными объединениями обращений выявленная проблема обсуждается и в пятидневный 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.