

ПРИНЯТО  
на педагогическом совете  
МБОУ «Гимназия №11»  
Протокол от 08.10.2019 №16

ПРИНЯТО  
на заседании  
Управляющего совета  
от 08.10.2019 №5



«Гимназия №11»  
А.В. Мартинюк

## **Положение о «Почте доверия» для письменных обращений учащихся.**

### **I. Общие положения**

- 1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок функционирования «Почты доверия» для письменных обращений учащихся.
- 1.2. «Ящик доверия» расположен на 1 и 2 этаже.
- 1.3. Настоящее Положение разработано в целях организации эффективного взаимодействия педагогов с учащимися гимназии, их родителями или лицами их заменяющими.
- 1.4. Обращения могут быть как подписанными, с указанием всех контактных данных, так и анонимными.

### **II. Основные задачи**

- 2.1. Основными задачами функционирования «Почты доверия» являются:
  - 1) обеспечение оперативного приема, учета и рассмотрения письменных обращений учащихся, 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 «Почты доверия», их обобщение с целью устранения причин, порождающих обоснованные жалобы;
  - 4) оперативное реагирование на жалобу, просьбу учащегося и решение его проблем.

### **III. Порядок организации работы «Почты доверия»**

- 3.1. Информация о функционировании и режиме работы «Почты доверия» размещается на официальном сайте гимназии, доведена до сведения учащихся гимназии, а также их родителей.
- 3.2. Доступ к «Почте доверия» для обращений осуществляется в рабочее время с 8:00 до 17:00 часов.

3.3. Выемка обращений осуществляется закреплённым сотрудником гимназии в 8.00 и 16.00

3.4. После выемки письменных обращений ответственный сотрудник проводит их регистрацию и рассмотрение совместно с заместителем директора по воспитательной работе.

3.5. Обращения рассматриваются в порядке и сроки, установленные Федеральным законом от 2 мая 2006 г. (с изменениями от 29 июня, 27 июля 2010г. 7 мая, 2 июля 2013 г.) № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

#### **IV. Регистрация вскрытия ящиков «Почта доверия»**

4.1. Вскрытие ящиков «Почта доверия» регистрируется в Журнале вскрытия ящика «Почта доверия».

4.2. Журнал должен быть пронумерован, прошнурован и иметь следующие реквизиты:

- а) дата выемки (приема) обращения из «Почты доверия»;
- б) проводимое мероприятие;
- в) наличие в ящике обращений;
- г) подписи членов комиссии (ответственного за выемку лица).

#### **V. 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.