

РАССМОТРЕНО И ПРИНЯТО
на заседании педагогического
совета МБОУ СОШ № 20
Протокол № 1 от 29.08.2023 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор МБОУ СОШ № 20
_____ А.В. Козина
Приказ от 29.08.2023 г. № 97-ОД

Положение
о «Почте доверия» для письменных обращений обучающихся
муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения

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 возле кабинета социального педагога.
- 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 каждого обучающегося школы.
- 3.2. Доступ к «Почте доверия» для обращений осуществляется в рабочее время с 8:00 до 18:00 часов.
- 3.3. Выемка обращений осуществляется социальным педагогом еженедельно в 15.00 по понедельникам.

3.4. После выемки письменных обращений социальный педагог проводит их регистрацию и рассмотрение совместно с педагогом психологом и заместителем директора по воспитательной работе.

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 социального педагога, педагога психолога или заместителя директора по воспитательной работе, данное обращение направляется на рассмотрение директора школы.

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 социального педагога.

5. Порядок рассмотрения обращений

5.1. После регистрации обращений социальным педагогом и педагогом психологом 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.