

СОГЛАСОВАНО

Председатель  
профсоюзного комитета  
Г.В. Констандогло  
«14» \_\_\_\_\_ 2021 г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор  
ГБОУ «Курчатовская школа»  
М.А. Пушина  
«14» \_\_\_\_\_ 2021 г.



## Положение о «Почте доверия» в ГБОУ «Курчатовская школа» для письменных обращений обучающихся, их родителей (законных представителей)

### I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок функционирования «Почты доверия» для письменных обращений обучающихся, их родителей (законных представителей).

1.2. Ящики «Почта доверия» расположены в фойе корпусов рядом с главным входом.

1.3. Настоящее Положение разработано в целях организации эффективного взаимодействия педагогов с обучающимися, их родителями (законными представителями).

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 обучающихся, их родителей (законных представителей), содержащих вопросы по правам ребенка, а также предложений по организации учебно-воспитательного процесса;

2) обработка, направление обращений для рассмотрения, и принятие соответствующих мер, установленных законодательством;

3) анализ обращений, поступивших посредством «Почты доверия», их обобщение с целью устранения причин, порождающих обоснованные жалобы;

4) оперативное реагирование на жалобу обучающихся, их родителей (законных представителей) и решение проблем.

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

3.1. Информация о функционировании и режиме работы «Почты доверия» размещена на официальном сайте.

3.2. Доступ к «Почте доверия» для обращений осуществляется в рабочее время с 8:00 до 19:00 часов.

3.3. Выемка обращений осуществляется по пятницам в 17.00.

3.4. После выемки письменных обращений ответственные лица проводят их регистрацию и рассмотрение. Обращения рассматриваются в порядке и сроки, установленные законодательством.

#### **IV. Регистрация и учет обращений**

4.1. Учет и регистрация поступивших обращений осуществляется посредством ведения электронного Журнала учета обращений (далее по тексту - Журнал).

4.2. Журнал имеет 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 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