

Утверждаю

И.О. Директора гимназии И.Ю. Носкова

Приказ № 123 от 07.09.2018 года



## **Положение о «Ящике доверия» для письменных обращений обучающихся, их родителей и лиц их заменяющих**

### **I. Общие положения**

- 1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок функционирования «Ящика доверия» для письменных обращений обучающихся.
- 1.2. «Ящик доверия» расположен в фойе рядом с главным входом.
- 1.3. Настоящее Положение разработано в целях организации эффективного взаимодействия педагогов с обучающимися гимназии, их родителями и 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 «Ящика доверия» являются:
  - 1) обеспечение оперативного приема, учета и рассмотрения письменных обращений обучающихся, содержащих вопросы по правам ребенка, а также предложений по организации учебно-воспитательного процесса в гимназии;
  - 2) обработка, направление обращений для рассмотрения, и принятие соответствующих мер, установленных законодательством Российской Федерации;
  - 3) анализ обращений, поступивших посредством «Ящика доверия», их обобщение с целью устранения причин, порождающих обоснованные жалобы;
  - 4) оперативное реагирование на жалобу, просьбу обучающегося или родителей и решение проблем.

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

- 3.1. Информация о функционировании и режиме работы «Ящика доверия» размещается на официальном сайте гимназии, доведена до сведения каждого обучающегося гимназии, а также их родителей.
- 3.2. Доступ к «Ящику доверия» для обращений осуществляется в рабочее время с 8:00 до 16:00 часов.
- 3.3. Выемка обращений осуществляется социальным педагогом ежедневно в 15.00.
- 3.4. После выемки письменных обращений социальный педагог совместно с педагогом-психологом 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 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 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 «Ящика доверия», несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений.