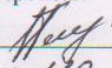


Принято на заседании педсовета  
МБОУ «Школа – лицей № 17»  
протокол № 5 от 10.03 2015 г.

Утверждаю  
Директор МБОУ «Школа – лицей № 17»  
г. Симферополя  
  
И.В.Глушко  
Приказ № 119а от «12» марта 2015 г.



## ПОЛОЖЕНИЕ

о «Почте доверия» для письменных обращений обучающихся,  
родителей и законных представителей

### 1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение создано на основе Конвенции ООН о права ребенка, Конституции Российской Федерации, Законов Российской Федерации № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» и №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации», Указа Президента Российской Федерации №761, утверждающим Национальную стратегию действий в интересах детей на 2012-2017гг., Уставом школы.
- 1.2. Настоящее Положение разработано в целях организации взаимодействия граждан с общеобразовательными учреждениями, для эффективности профилактической работы с неблагополучными семьями и жестоким обращением с несовершеннолетними, а также для предотвращения совершения преступлений и административных правонарушений.
- 1.3. «Почта доверия» расположена в фойе первого этажа здания МБОУ «Школы-лицей № 17» г. Симферополя (Школа-лицей).
- 1.4. Под информацией следует понимать любое вложение в ящик «Почты доверия», в котором содержится значимая информация (вопрос, заявление, обращение, пожелание, предложение, просьба, информация).
- 1.5. Обращения могут быть подписанными, с указанием всех контактных данных, так и анонимными.

### 2. Основные задачи

- 2.1. Основными задачами функционирования «Ящика доверия» являются:

- 1) обеспечение оперативного приёма, учёта и рассмотрения письменных обращений заявителей, содержащих вопросы по правам ребёнка, а также предложений по организации учебно-воспитательного процесса в школе;
- 2) обработка, направленных 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 заявителя и решение его проблемы;
- 5) ответ заявителю, в случае если указаны контактные данные заявителя.

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

- 1.1. Информация о функционировании и режиме работы «Ящика доверия» размещается на официальном сайте образовательного учреждения, доведена до сведения каждого обучающегося, а также их родителей и лиц их заменяющих.
- 1.2. Доступ к «Почте доверия» для обращений осуществляется с 8-00 до 17-00 часов (понедельник-пятница); с 8-00 до 13-00 часов (суббота).
- 1.3. Выемка корреспонденции производится только педагогом-психологом ежедневно до 16-00.
- 1.4. Доступ иных лиц к выемке корреспонденции воспрещается.
- 1.5. После выемки письменных обращений ответственным лицом они регистрируются в журнале учёта обращений из «Почты доверия».
- 1.6. Информация, поступившая через «Почту доверия», анализируется, обобщается и предоставляется директору школы ежемесячно к 10 числу. В случаях, требующих оперативного принятия управленческих решений, информация предоставляется директору школы незамедлительно.
- 1.7. При получении письма ответ направляется в течение трех дней на адрес отправителя или другим способом в тот же срок по договоренности с направившим вопрос.
- 1.8. В случае анонимного обращения ответы размещаются на стенде «Психолог советует», чтобы с ними могли ознакомиться все учащиеся. При этом на листе

ответа указывается дата и время соответствующего письма, чтобы автор мог его идентифицировать. Стенд обновляется по мере появления новых обращений и ответов на них.

**1.9.** Снятые со стенда ответы хранятся вместе с поступившими обращениями в папке «Почта доверия» в кабинете педагога-психолога в течение 1 года.

## **2. Регистрация и учёт обращений**

**2.1.** Учёт и регистрация поступивших обращений осуществляется посредством ведения Журнала учёта обращений (далее - Журнал).

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

- порядковый номер обращения;
- дата выемки (приёма) из «Почты доверия»;
- фамилия, имя, отчество заявителя (в случае поступления анонимного обращения ставится отметка «аноним»);
- класс, номер его контактного телефона (если есть сведения);
- отметка о принятых мерах;
- исходящий номер и дата ответа заявителю.

**4.3.** В случае, если заданный на «Почту доверия» вопрос оказывается не в компетенции специалистов школы-лицея, ответственный за работу «Почты», по согласованию с директором образовательного учреждения, обращается в соответствующие инстанции, получает необходимую консультацию и направляет ответ обратившемуся. В этом случае сроки ответа могут быть изменены.






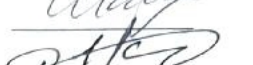



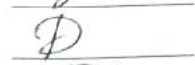
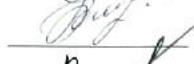

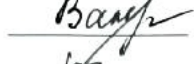


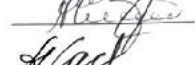
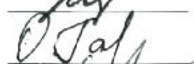
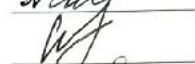

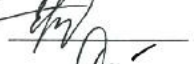

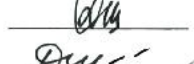
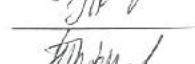

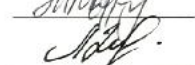
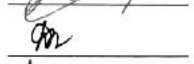
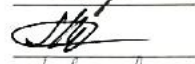

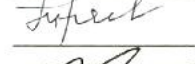

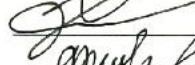

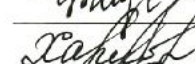
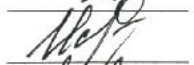
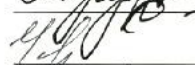
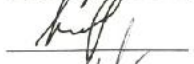




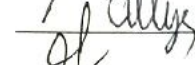


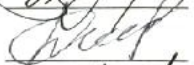
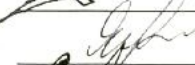














## **3. Ответственность**

**3.1.** Должностные лица, работающие с информацией, полученной посредством «Почты доверия», несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений.

**3.2.** Должностные лица, допустившие нарушение настоящего Положения, привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.



С положением ознакомлены:

Абдулганиева С.И.		Кузьменко Е.Н.	
Алексашкина А.А.		Куртумерова А.Р.	
Альховик Т.В.		Малахова Е.В.	
Артамонова Л.А.		Марушка Д.С.	
Асалиева Э.А.		Петровский Д.С.	
Асанова М.И.		Попова О.	
Белецкая М.М.		Пострыбайло Т.В.	
Вапина Е.А.		Рябошлык Н.В.	
Волик Е.А.		Самвелян А.Г.	
Волотовская Ю.А.		Сас А.Н.	
Гаража О.С.		Селимова Э.Э.	
Гафарова С.Р.		Суфьянова В.Н.	
Глазунова Е.В.		Сухарева В.А.	
Денисенко О.М.		Танашевич М.С.	
Домбровская Т.Ф.		Тараненко Л.Н.	
Домбровский Ф.В.		Таркова Л.Э.	
Доможилкина В.В.		Тарнаков Т.И.	
Дятчик Е.В.		Третьякова Л.Н.	
Егорова М.М.		Федирко Е.В.	
Ерещенко Р.В.		Филиппова Ю.Ф.	
Иванова С.К.		Харлова Е.П.	
Исаева Э.Н.		Чернецкая С.В.	
Каленкина В.А.		Чеснок О.В.	
Киндарчук К.В.		Шабалина Н.Г.	
Коваленко А.А.		Шульгина Е.А.	
Ковтун С.А.		Эреджепова Л.А.	
Кокорева Ж.В.		Явных С.А.	
Кондратюк Е.А.		Ягьяева Г.И.	
Крамная Ю.А.		Якимова Ю.Ф.	
Кузнецова О.Б.		Ярмоленко С.В.	

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

**СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП**

Сертификат 603332450510203670830559428146817986133868575787

Владелец Глушко Ирина Владимировна

Действителен с 20.03.2022 по 20.03.2023