

**Положение**  
**о «Почтовом ящике доверия» для письменных обращений**  
**учащихся МБОУ «Лицей № 14», их родителей и лиц их заменяющих**

**I. Общие положения**

- 1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок функционирования «Почтового ящика доверия» для письменных обращений учащихся.
- 1.2. «Почтовый ящик доверия» расположен в фойе на первом этаже рядом с главным входом.
- 1.3. Настоящее Положение разработано в целях организации эффективного взаимодействия педагогов с учащимися лицея, 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 «Почтового ящика 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 лицее;
  - 2) обработка, направление обращений для рассмотрения и принятия соответствующих мер, установленных законодательством Российской Федерации;
  - 3) анализ обращений, поступивших посредством «Почтового ящика 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 «Почтового ящика доверия»**

- 3.1. Информация о функционировании и режиме работы «Почтового ящика доверия» размещается на официальном сайте лицея, доводится до сведения каждого учащегося школы, а также их родителей.
- 3.2. Доступ к «Почтовому ящику доверия» для обращений осуществляется в рабочее время с 8:00 до 15:00 часов.
- 3.3. Выемка обращений осуществляется социальным педагогом ежедневно в 15.00.
- 3.4. После выемки письменных обращений социальный педагог проводит их регистрацию. Рассмотрение писем проводится совместно с заместителем директора по воспитательной работе и педагогом-психологом.
- 3.5. Обращения рассматриваются в порядке и сроки, установленные Федеральным законом от 2 мая 2006 г. (с изменениями от 29 июня, 27 июля

2010г.) № 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 «Почтового 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 «Почтового ящика доверия», несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений.