

Принято на общем собрании трудового коллектива Протокол № <u>4</u> от 27 марта 2024 г.	Утверждено: Введено в действие Приказом № <u>4/8</u> от 27 марта 2024 г. Директор МБОУ «Александровская СОШ» БМР РТ  Ю.О. Ахмадиева
--	---

ПОЛОЖЕНИЕ

о «Ящике доверия» для письменных обращений учащихся МБОУ «Александровская СОШ» БМР РТ и их родителей (законных представителей)

1. Общие положения.

Положение о «Ящике доверия» для письменных обращений учащихся МБОУ «Александровская средняя общеобразовательная школа» Бавлинского муниципального района Республики Татарстан и их родителей (законных представителей), (далее по тексту Положение о «Ящике доверия»), разработано в целях организации эффективного взаимодействия педагогов с учащимися и их родителями (законными представителями), выявления и профилактики ранних признаков рискованного поведения, депрессивных состояний учащихся.

1.2. Настоящее Положение о «Ящике доверия» устанавливает порядок работы по рассмотрению обращений учащихся и их родителей (законных представителей), поступающих в МБОУ «Александровская СОШ» БМР РТ через «Ящик доверия».

1.3. «Ящик доверия» находится в фойе, рядом с актовым залом, на первом этаже МБОУ «Александровская СОШ» БМР РТ.

1.4. Обращения могут содержать имя, отчество и фамилию учащегося или родителя (законного представителя) и данные о месте его жительства (месте пребывания) и личную подпись, а также могут быть и анонимными, без указания данных автора обращения, т.е. его фамилии, имени, отчества, домашнего адреса и личной подписи.

1.5. Организационное и документационное обеспечение рассмотрения обращений учащихся и их родителей (законных представителей), поступающих в МБОУ «Александровская СОШ» БМР РТ, контроль за соблюдением порядка их рассмотрения, установленного Положением о «Ящике доверия», осуществляется секретарём руководителя МБОУ «Александровская СОШ» БМР РТ.

2. Основные задачи

2.1. Основными задачами работы «Ящика доверия» являются:

- 1) обеспечение оперативного приема, учета и рассмотрения письменных обращений учащихся и их родителей (законных представителей), содержащих вопросы:
 - прав ребенка;
 - развития, воспитания и обучения школьников;
 - психологических, личностных проблем и проблем в общении со

сверстниками, учителями, родителями (законными представителями); социально-педагогического консультирования в сфере жизнеобеспечения (трудоустройство, оформление льгот, субсидий, инвалидностей, материальная помощь в кризисной ситуации и т.д.), организации быта (обеспечение необходимыми школьными принадлежностями, привитие навыков гигиены, организация уголка ребёнка в домашних условиях, организация свободного времени, надзора за ребёнком и т.п.), духовно-морального здоровья (избавление от алкогольной зависимости, традиции и устои семьи и т.п.) и др.;

2) оперативное реагирование на жалобы, просьбы учащихся, родителей (законных представителей) и решение проблем.

3. Порядок работы по рассмотрению обращений учащихся и их родителей (законных представителей), поступающих в МБОУ «Александровская СОШ» БМР РТ через «Ящик доверия»

3.1. Информация о работе «Ящика доверия» доводится до сведения учащихся и родителей (законных представителей) посредством размещения информации на официальном сайте МБОУ «Александровская СОШ» БМР РТ, в приложении – мессенджере vk, сферум на видном месте в здании школы.

3.2. Доступ к «Ящику доверия» осуществляется ежедневно в рабочие дни с понедельника по субботу с 8:00 до 19:00 часов.

3.3. Выемку обращений осуществляет заместитель директора по воспитательной работе МБОУ «Александровская СОШ» БМР РТ ежедневно в 16 часов.

3.4. Письменные обращения учащихся и родителей (законных представителей), содержащие имя, отчество и фамилию учащегося или родителя (законного представителя) и данные о месте его жительства (месте пребывания) регистрируются в журнале входящей корреспонденции и передаются руководителю МБОУ «Александровская СОШ» БМР РТ в день их поступления.

3.5. После рассмотрения, поступившего обращения руководитель МБОУ «Александровская СОШ» БМР РТ делает на нём резолюцию с указаниями по исполнению документа.

В состав резолюции включаются следующие обязательные элементы: указание исполнителя (или исполнителей), которому направляется документ; предписываемое действие, порядок и сроки его исполнения; подпись руководителя и дата подписания резолюции.

3.6. Срок рассмотрения обращения учащегося или родителя (законного представителя) составляет тридцать календарных дней с даты регистрации обращения. Установленный срок может быть продлён в порядке и по основаниям, предусмотренными законодательством, с обязательным уведомлением учащегося или родителя (законного представителя), направившего обращение.

3.7. В течение тридцати календарных дней со дня регистрации учащемуся или родителю (законному представителю) даётся / отправляется в письменном виде:

- ответ по существу обращения;
- сообщение о недопустимости злоупотребления правом на обращение в случае, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные

выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника МБОУ «Александровская СОШ» БМР РТ, а также членов его семьи;

- уведомление о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с учащимся или родителем (законным представителем) по вопросу, на который ему уже неоднократно давались письменные ответы по существу, при условиях, что в указанном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства и что данное обращение и ранее направленные обращения направлялись одному и тому же должностному лицу;

- сообщение о невозможности дать ответ по существу поставленных в обращении вопросов в связи с недопустимостью разглашения сведений или охраняемую законом тайну.

3.8. Направление письменных ответов учащимся или родителям (законным представителям) осуществляется директором МБОУ «Александровская СОШ» БМР РТ в срок не позднее двух рабочих дней со дня его регистрации в исходящей корреспонденции. Письменный ответ отправляется на адрес, указанный в обращении или вручается лично под роспись учащемуся или родителю (законному представителю).

3.9. В случае если изложенные в обращении факты и обстоятельства, являются очевидными и не требуют дополнительной проверки или в обращении изложена просьба о получении консультации по тому или иному вопросу, ответ на обращение учащемуся или родителю (законному представителю) может быть дан с их согласия устно в ходе личного приёма, о чём делается запись в журнале консультаций или в карточке личного приёма учащегося / родителя (законного представителя).

3.10. Анонимные обращения учащихся и родителей (законных представителей) не подлежат регистрации.

3.11. Анонимные обращения рассматриваются в течение тридцати календарных дней с даты поступления.

3.12. Письменный ответ по существу анонимного обращения размещается на официальном сайте МБОУ «Александровская СОШ» БМР РТ.

3.13. На анонимное обращение, содержащее нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника МБОУ «Александровская СОШ» БМР РТ, а также членов его семьи, письменный ответ на официальном сайте не даётся.

3.14. Оригиналы обращений учащихся и родителей (законных представителей), поступившие непосредственно в адрес МБОУ «Александровская СОШ» БМР РТ через «Ящик доверия», а также ответы на такие обращения подлежат учёту и хранению в архиве школы.

4. Заключительные положения

4.1. Контроль за своевременной и качественной подготовкой ответов на обращения учащихся и родителей (законных представителей) осуществляется в соответствии с Положением о внутришкольном контроле, утверждённом приказом директора.

4.2. Лица, виновные в нарушении настоящего Положения о «Ящике доверия», несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3. Должностные лица, работающие с обращениями, полученными через «Ящик доверия», несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений.