

ПРИНЯТО
На заседании Педагогического совета
Протокол №12
от 08.04.2025 г.

УТВЕРЖДЕНО
Пр. № 108/1
от 08.04.2025 г.

Положение о «Ящике доверия» для письменных обращений обучающихся МОУ «КСОШ №3» и их родителей (законных представителей)

1. Общие положения

1.1. Положение о «Ящике доверия» для письменных обращений обучающихся МОУ «КСОШ №3» и их родителей (законных представителей), (далее по тексту Положение о «Ящике доверия»), разработано в целях организации эффективного взаимодействия педагогов с обучающимися и их родителями (законными представителями), выявления и профилактики ранних признаков рискового поведения, депрессивных состояний учащихся.

1.2. Настоящее Положение о «Ящике доверия» устанавливает порядок работы по рассмотрению обращений обучающихся и их родителей (законных представителей), поступающих в МОУ «КСОШ №3» через «Ящик доверия».

1.3. «Ящик доверия» находится в фойе, рядом с главным входом, около вахты на первом этаже МОУ «КСОШ №3».

1.4. Обращения могут содержать имя, отчество и фамилию обучающегося 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 обучающихся и их родителей (законных представителей), поступающих в МОУ «КСОШ №3», контроль за соблюдением порядка их рассмотрения, установленного Положением о «Ящике доверия», осуществляется советником директора по воспитанию и взаимодействию с детскими общественными объединениями.

2. Основные задачи

2.1. Основными задачами работы «Ящика доверия» являются:

1) обеспечение оперативного приема, учета и рассмотрения письменных обращений обучающихся и их родителей (законных представителей), содержащих вопросы:

- прав ребенка;

- развития, воспитания и обучения обучающихся;
 - 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 обучающихся, родителей (законных представителей) и решение проблем.

3. Порядок работы по рассмотрению обращений обучающихся и их родителей (законных представителей), поступающих в МОУ «КСОШ №3» через «Ящик доверия»

3.1. Информация о работе «Ящика доверия» доводится до сведения обучающихся и родителей (законных представителей) посредством размещения информации на официальном сайте МОУ «КСОШ №3», в официальной группе в ВК, на видном месте в здании школы.

3.2. Доступ к «Ящику доверия» осуществляется ежедневно в рабочие дни с понедельника по пятницу с 8:00 до 16:00 часов.

3.3. Выемку обращений осуществляет советник директора по воспитанию и взаимодействию с детскими общественными объединениями ежедневно в 16.00 час.

3.4. Письменные обращения обучающихся и родителей (законных представителей), содержащие имя, отчество и фамилию обучающегося или родителя (законного представителя) и данные о месте его жительства (месте пребывания) регистрируются в журнале входящей корреспонденции и передаются руководителю МОУ «КСОШ №3» в день их поступления.

3.5. После рассмотрения поступившего обращения руководитель МОУ «КСОШ №3», 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 обучающегося 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 обучающегося или родителя (законного представителя), направившего обращение.

3.7. В течение тридцати календарных дней со дня регистрации обучающемуся 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 МОУ «КСОШ №3», а также членов его семьи;
- уведомление о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с обучающимся 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 обучающимся или родителям (законным представителям) осуществляется секретарём руководителя МОУ «КСОШ №3», 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 обучающемуся 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 обучающемуся 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 обучающегося / родителя (законного представителя).

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

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

3.12. Отправителю анонимного обращения для получения адресного ответа следует в начале своего обращения указать день и время отправления обращения.

3.13. Письменный ответ по существу анонимного обращения размещается на официальном сайте МОУ «КСОШ №3» в разделе «Ящик доверия» с указанием дня и времени отправления обращения.

3.14. На анонимное обращение, содержащее нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника «КСОШ №3», а также членов его семьи, письменный ответ на официальном сайте не даётся.

3.15. Оригиналы обращений обучающихся и родителей (законных представителей), поступившие непосредственно в адрес МОУ «КСОШ №3» через «Ящик доверия», а также ответы на такие обращения подлежат учёту и хранению в канцелярии и архиве учреждения.

4. Заключительные положения

4.1. Контроль за своевременной и качественной подготовкой ответов на обращения обучающихся и родителей (законных представителей) осуществляется непосредственно руководителем учреждения.

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.