

|  |  |
| --- | --- |
| Рассмотрено  на заседании педагогического  совета школы  Протокол № 1 от 07 сентября 2015г. | Утверждаю:  Директор МАОУ Озерновская СОШ №3  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Г.В. Языкина  Приказ № 59/1 от 17 сентября 2015 г. |

**ПОЛОЖЕНИЕ   
о ящике доверия для письменных обращений обучающихся**

**МАОУ Озерновская СОШ №3, их родителей и лиц их заменяющих**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок функционирования ящика доверия для письменных обращений обучающихся МАОУ Озерновская СОШ №3, их родителей (законных представителей).  
1.2. Ящика доверия для письменных обращений обучающихся МАОУ Озерновская СОШ №3, их родителей и лиц их заменяющих (далее – Ящик доверия) расположен рядом с информационным стендом в холе 2-го этажа МАОУ Озерновская СОШ №3 (далее – ОО).  
1.3. Настоящее Положение разработано в целях организации эффективного взаимодействия педагогов с обучающимися ОО, их родителями (лицами их заменяющими).

1.4.Обращения могут быть как подписанными, с указанием всех контактных данных, так и анонимными.

**2. Цель и задачи работы Ящика доверия**

2.1. Цель работы Ящика доверия: эффективное взаимодействие педагогов с обучающимися ОО, их родителями (лицами их заменяющими).

2.1. Основными задачами функционирования Ящика доверия являются:

1) обеспечение оперативного приема, учета и рассмотрения письменных обращений обучающихся ОО, их родителей и лиц их заменяющими, содержащих вопросы по правам ребенка, а также предложений по организации учебно-воспитательного процесса в ОО;   
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 и решение его проблем.

**3. Порядок организации работы Ящика доверия**

3.1. Информация о функционировании и режиме работы Ящика доверия размещается на официальном сайте ОО, доведена до сведения каждого обучающегося ОО, а также их родителей (законных представителей).  
3.2. Доступ к Ящику доверия для обращений осуществляется в рабочее время с 9:00 до 18:00 часов.  
3.3. Выемка обращений осуществляется еженедельно по четвергам педагогом-психологом ОО.  
3.4. После выемки письменных обращений педагог-психолог проводит их регистрацию и рассмотрение совместно с социальным педагогом, заместителем директора по воспитательной работе.

3.5. После рассмотрения обращений осуществляется дальнейшая работа ответственными лицами по решению заявленных проблем.

3.6. В случае поступления обращения, рассмотрение которого не относится к компетенции педагога-психолога, социального педагога или заместителя директора по воспитательной работе, данное обращение направляется на рассмотрение директора ОО.

**4. 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:

1. порядковый номер обращения;
2. дата выемки (приема) обращения из Ящика доверия;
3. фамилия, имя, отчество заявителя, адрес (в случае поступления анонимного
4. обращения ставится отметка «аноним»);
5. класс, номер его контактного телефона (если есть сведения);
6. краткое содержание обращения;
7. отметка о принятых мерах.

**5. Ответственность**

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