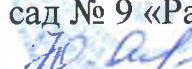


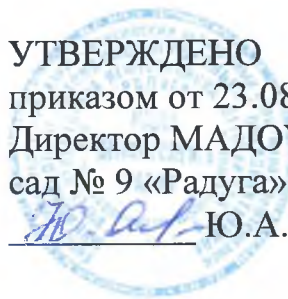
СОГЛАСОВАНО

Председатель первичной
профсоюзной организации
 Л.Р.Халиуллина



УТВЕРЖДЕНО

приказом от 23.08.2023 № 288
Директор МАДОУ «Детский
сад № 9 «Радуга»
 Ю.А.Ячникова



ПОЛОЖЕНИЕ

о работе ящика для обращений «Почта доверия» в
муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении
города Нефтеюганска «Детский сад № 9 «Радуга»

Рассмотрено на общем
собрании трудового
коллектива
Протокол от 24.08.2023 №6

г. Нефтеюганск
2023

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в целях организации всестороннего взаимодействия участников образовательных отношений с должностными лицами образовательной организации и в соответствии с Федеральными законами от 29 декабря 2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», от 24.06.1999 № 120 «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних», от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных», Мероприятиями дорожной карты (план мероприятий) по предупреждению совершения преступлений против половой неприкосновенности несовершеннолетних, а также преступлений, совершаемых несовершеннолетними на территории Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в 2023 году, утвержденной заместителем Губернатора ХМАО – Югры от 03.02.2023.

1.2. Настоящее Положение определяет цели, задачи, порядок организации работы ящика для обращений «Почта доверия» (далее «Почта доверия») в Муниципальном дошкольном образовательном учреждении города Нефтеюганска «Детский сад №9 «Радуга» (далее МАДОУ «Детский сад №9 «Радуга»).

1.3. «Почта доверия» установлена на первом этаже в холле здания МАДОУ «Детский сад №9 «Радуга».

1.4. «Почта доверия» представляет собой надежно закрепленный, закрытый на замок и опечатанный почтовый ящик с отверстием для приема обращений.

1.5. Директором МАДОУ «Детский сад №9 «Радуга» утверждается состав рабочей группы по рассмотрению обращений, в количестве не менее 3-х человек. Ключи от «Почты доверия» находятся у руководителя рабочей группы.

1.6. Письменные обращения могут быть как подписанными с указанием всех контактных данных, так и анонимными.

2. Цели и задачи ящика для обращений «Почта доверия»

2.1. Основной целью функционирования «Почты доверия» является создание условий для конфиденциального обращения родителей (законных представителей) по вопросам, связанным с улучшением учебно-воспитательного процесса и социально-психолого-педагогического климата в образовательной организации, выявления и профилактики ситуаций социального неблагополучия и трудной жизненной ситуации воспитанников.

2.2. Основными задачами функционирования «Почты доверия» являются:

- обеспечение оперативного приема, учета и рассмотрения письменных обращений граждан, содержащих вопросы сферы образования, а также предложения по повышению уровня качества образовательной деятельности в МАДОУ «Детский сад №9 «Радуга»;

- обработка обращений для рассмотрения, и принятие соответствующих мер, установленных законодательством Российской Федерации;

- анализ обращений, поступивших посредством «Почты доверия», их обобщение с целью устранения причин, порождающих обоснованные жалобы;

- выявление проблем, жалоб, просьб родителей (законных представителей) воспитанников и их решение.

3. Порядок организации работы ящика для обращений «Почта доверия»

3.1. Информация о функционировании и режиме работы «Почты доверия» размещается на информационном стенде, официальном сайте МАДОУ «Детский сад №9 «Радуга» и доводится до родителей (законных представителей) воспитанников) на родительских собраниях, индивидуальных беседах/консультациях.

3.2. Доступ граждан к ящику для обращений «Почта доверия» осуществляется согласно утвержденному графику работы МАДОУ «Детский сад №9 «Радуга».

3.3. Выемка письменных обращений осуществляется 2 раза в месяц в 15.00 членами рабочей группы.

3.4. При наличии (отсутствии) обращений составляется Акт выемки из «Почты доверия», согласно приложению №1. Акт подписывается членами рабочей группы, участвующими в выемке письменных обращений.

3.5. После выемки письменных обращений, проводится их регистрация в Журнале регистрации обращений и вскрытия/опечатки «Почты доверия», согласно приложению № 2 в порядке, установленном Инструкцией о порядке рассмотрения обращений граждан, утвержденной МАДОУ «Детский сад №9 «Радуга».

3.6. Листы Журнала должны быть пронумерованы, прошнурованы, скреплены печатью и иметь следующие разделы:

- порядковый номер обращения;
- дата выемки обращений из «Почты доверия»;
- описание обращения (жалобы)/или отсутствие обращений (жалоб);
- фамилия, имя, отчество заявителя, адрес (в случае поступления анонимного обращения ставится отметка «аноним»);
- результат рассмотрения обращения (жалобы) с описанием решения обращения (жалобы);
- ответственный специалист за урегулирование ситуации;
- результат рассмотрения обращения (жалобы) с описанием решения обращения (жалобы);
- дата опечатки ящика (дата вносится после регистрации всех обращений);
- подписи рабочей группы (ФИО, подпись).

3.7. После каждого вскрытия «Почта доверия» опечатывается, о чем делается запись в Журнале регистрации обращений и вскрытия/опечатки «Почты доверия».

3.8. При поступлении в «Почту доверия» письменного обращения, содержащего текст, не поддающийся прочтению, составляется Акт о невозможности прочтения текста обращения согласно приложению № 1.

3.9. Поступившие обращения рассматриваются в порядке и в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 27.12.2018) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», ст. 11. Порядок рассмотрения отдельных обращений.

3.10. В случаях, если обнаружена сорванная пломба, то Рабочая группа составляет Акт согласно приложению № 1, организует внеплановую выемку имеющихся обращений и опечатывает «Почту доверия».

3.11. Ежемесячно, до 5 числа месяца, следующего за отчетным кварталом,

ответственным лицом за организацию работы по сбору и рассмотрению обращений участников образовательных отношений, формируется аналитическая справка о поступивших обращениях в «Почту доверия» и рассматривается на совещаниях при руководителе Организации с целью принятия решений.

4. Ответственность

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

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

Приложение №1
к Положению о работе ящика
для обращений «Почта доверия»

Акт выемки обращений из ящика
«Почта доверия»

« ____ » _____ 20 ____ года

г. _____

В соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан, поступивших через «Почту доверия», нами Рабочей группой в составе:

1. _____
2. _____
3. _____

« ____ » _____ 20 ____ г. в ____ ч. ____ мин. произведено вскрытие
«Почты доверия» _____
(наименование образовательной организации)

Установлено _____

(наличие или отсутствие механических повреждений ящика, пломбы, наличие обращений граждан, отсутствие обращений)

Акт составлен на _____ странице (ах)

Подписи членов Рабочей группы:

1. _____
2. _____
3. _____

Приложение №2
к Положению о работе ящика
для обращений «Почта доверия»

Журнал регистрации обращений и вскрытия/опечатки ящика для обращений «Почта доверия»

Левая сторона журнала				Правая сторона журнала			
№ п/п	Дата выемки обраще ний из «Почты доверия»	Описание обращения (жалобы)/или отсутствие обращений (жалоб)	ФИО заявителя (класс, номер телефона, домашний адрес и др.) /аноним	Ответственны й специалист за урегулирован ие ситуации	Результат рассмотрения обращения (жалобы) с описанием решения обращения (жалобы)	Дата опечатки ящика (дата вносится после регистрации всех обращений)	Подписи рабочей группы (ФИО, подпись)
1							
2							
3							
...							
...							