

Принято:

На общем собрании

работников МБДОУ №136 «Полянка»

Протокол № от «2» 29.01 2022 г.



Утверждаю

Заведующий МБДОУ №136 «Полянка»

Балаболина В.В.

Приказ № от «4» 30.03 2022 г.

ПОЛОЖЕНИЕ О «ПОЧТЕ ДОВЕРИЯ»

муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения
детский сад №136 «Полянка» города Ульяновска.

г. Ульяновск

2022

1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок функционирования «Почты доверия» для письменных обращений участников образовательных отношений муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения детского сада №136 «Полянка» (далее – Учреждение).
- 1.2. «Почта доверия» создана в соответствии с «Конвенцией о правах ребёнка» и в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 №59-ФЗ, для обеспечения возможности добровольного анонимного обращения к администрации для получения своевременной квалифицированной психологической, консультативно-методической помощи.
- 1.3. Почта доверия представляет собой систему организации сбора обращений родителей (законных представителей) воспитанников и педагогов Учреждения по вопросам, связанным с организацией его деятельности. Обращения могут быть как с подписью и всеми адресными данными, так и анонимными.

2. Основные задачи

- 2.1. Основными задачами функционирования «Почты доверия» являются:
 - 1) обеспечение оперативного приёма, учёта и рассмотрения письменных обращений родителей и их законных представителей, содержащих вопросы по правам ребёнка, а также предложений по организации образовательной деятельности в детском саду;
 - 2) обработка, направление обращений для рассмотрения, и принятие соответствующих мер, установленных законодательством Российской Федерации;
 - 3) анализ обращений, поступивших посредством «Почты доверия», их обобщение с целью устранения причин, порождающих обоснованные жалобы;
 - 4) оперативное реагирование на жалобу, просьбу родителя или лица его заменяющего, и решение возникшей проблемы.

3. Функции «Почты доверия»

- 3.1. Осуществляет взаимодействие Учреждения с родителями воспитанников и их представителями.
- 3.2. Осуществляет возможность анонимного обращения родителей воспитанников и их представителей в случае нарушения их прав.
- 3.3. Осуществляет возможность сообщить Администрации Учреждения о фактах совершения в отношении воспитанников противоправных действий.
- 3.4. Осуществляет защиту прав и законных интересов воспитанников Учреждения.

4. Порядок организации работы «Почты доверия»

- 4.1. «Почта доверия» представляет собой установленный в фойе Учреждения надёжно закреплённый, закрытый на замок ящик с отверстием для приема сообщений, которые подлежат обработке в соответствии с данным Положением.
- 4.2. Доступ к «Почте доверия» для обращений осуществляется в рабочее время с 7.00 до 19.00.
- 4.3. Выемка обращений осуществляется один раз в неделю заведующим Учреждением и заместителем заведующего по учебно-воспитательной работе

по пятницам, и оформляется актом выемки обращений граждан из «Почты доверия» согласно приложению к настоящему Положению.

- 4.4. При получении письма заведующий совместно с членами комиссии по разрешению конфликтов между участниками образовательных отношений принимают решение о путях и сроках рассмотрения поступившего обращения и порядке подачи ответа. Ответ может быть размещен на информационном стенде, если заявителем является анонимное лицо.
- 4.5. Доступ посторонних лиц к содержимому ящика исключён посредством применения замка.
- 4.6. Ключи от замка находятся у заведующего Учреждением.

5. Регистрация и учет обращений

- 5.1. Учет и регистрация поступивших обращений осуществляется посредством ведения «Журнала учета обращений» (далее - Журнал).
- 5.2. Журнал должен быть пронумерован, прошнурован и иметь следующие реквизиты:
 - а) порядковый номер обращения;
 - б) дата выемки (приема) обращения из «Почты доверия»;
 - в) фамилия, имя, отчество заявителя (в случае поступления анонимного обращения ставится отметка «аноним»;
 - г) адрес и номер контактного телефона заявителя (если есть сведения), название группы;
 - д) краткое содержание обращения;
 - е) отметка о принятых мерах;

- 5.3. Обращения, содержащие нецензурные выражения, к делу не приобщаются.

Обращения, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу участников образовательного процесса, а также членам их семьи передаются в соответствующие органы.

6. Ответственность

- 6.1. Должностные лица, работающие с информацией, полученной посредством «Почты доверия», несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений.
- 6.2. Сотрудники образовательного процесса, допустившие нарушение данного Положения, привлекаются к ответственности в соответствии с действующим законодательством.
- 6.3. Обращения и материалы по их рассмотрению хранятся у заведующего Учреждением в течение 1 года в папке «Почта доверия».

АКТ
вскрытия ящика «Почта доверия»

от « ____ » _____ 20 ____ г.

В присутствии членов комиссии по вскрытию ящика «Почта доверия»:

был вскрыт ящик, в котором обнаружено _____ обращение. Затем ящик повторно закрыт на замок.

Члены комиссии: