



Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение  
«Средняя общеобразовательная школа № 14»  
(МБОУ «СОШ № 14»)

## ПРИКАЗ

31.08.2023

№ 577

г. Нефтеюганск

**Об утверждении положения о работе ящика для обращений «Почта доверия» в  
МБОУ «СОШ № 14»**

Во исполнение мероприятий, утвержденных дорожной картой (планом мероприятий) по предупреждению совершения преступлений против половой неприкосновенности несовершеннолетних, а также преступлений, совершаемых несовершеннолетними на территории Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в 2023 году (письмо ДОиН ХМАО – Югры № 10-Исх-6781 от 19.06.2023), в целях создания условий для конфиденциального обращения обучающихся и их 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 обучающихся,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Положение о работе ящика для обращений «Почта доверия» в МБОУ «СОШ № 14» с 01.09.2023 года согласно приложению.
2. Утвердить состав рабочей группы в составе:
  - 2.1. Донская Ольга Демьяновна, заместитель директора,
  - 2.2. Ахтямова Ханна Муратовна, заместитель директора, педагог-психолог,
  - 2.3. Ишимова Зулхиба Абуталиповна, педагог-психолог,
  - 2.4. Шарипова Ильнара Флуоровна, социальный педагог.
3. Рабочей группе разработать документы в соответствии с положением о работе ящика для обращений «Почта доверия» (режим работы, регистрация обращений, журнал, акт обращений, порядок выемки писем).
4. Сараеву Амиру Рафиковичу, техническому специалисту, разместить информацию на официальном сайте школы о функционировании и режиме работы «Почты доверия».
5. Классным руководителям 1-11 классов, довести информацию о функционировании и режиме работы «Почты доверия» до всех участников образовательных отношений: обучающихся, родителей (законных представителей) на классных часах, родительских собраниях, индивидуальных беседах и консультациях, сообщениях в мессенджерах.
6. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор

А.Г. Фахрутдинова

Ахтямова Ханна Муратовна, заместитель директора,  
+7(3463) 320071, sosh14\_ugansk@mail.ru

СОГЛАСОВАНО  
Председатель профсоюзной  
организации МБОУ «СОШ № 14»  
Манзырова Д.М.



УТВЕРЖДАЮ  
Директор  
МБОУ «СОШ № 14»  
А.Г. Фахрутдинова



**Положение о работе ящика для обращений  
«Почта доверия»  
МБОУ «СОШ № 14»**

Рассмотрено на общем собрании  
трудового коллектива  
Протокол от 30.08.2023 № 6

## 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. Ящик для обращений «Почта доверия» (далее – «Почта доверия») устанавливается на первом этаже в холле здания образовательной организации (далее – Организация).

1.3. «Почта доверия» представляет собой надёжно закреплённый, закрытый на замок и опечатанный почтовый ящик с отверстием для приёма обращений.

1.4. Образовательной организацией утверждается состав Рабочей группы, в количестве не менее 3-х специалистов. Ключи от «Почты доверия» находятся у руководителя Рабочей группы по рассмотрению обращений (далее - Рабочая группа).

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

## 2. Основные цели и задачи

2.1. Основной целью функционирования «Почты доверия» является создание условий для конфиденциального обращения обучающихся и их 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 обучающихся/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 Организации;
- 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) обучающихся/воспитанников и их решение.

## 3. Порядок организации работы Ящика

3.1. Информация о функционировании и режиме работы «Почты доверия» размещается на официальном сайте Организации, информационном стенде и доводится до всех участников образовательных отношений (обучающихся, родителей (законных представителей) обучающихся/воспитанников) на родительских собраниях, классных часах, индивидуальных беседах/консультациях.

3.2. Доступ участников образовательных отношений к «Почте доверия» осуществляется согласно утвержденному графику работы Организации.

3.3. Выемка обращений осуществляется членами Рабочей группы, согласно установленному графику

3.4. При наличии обращений составляется Акт выемки из «Почты доверия», Акт подписывается членами рабочей группы, участвующими в выемки письменных обращений.

3.5. При отсутствии обращений составляется Акт выемки из «Почты доверия», согласно приложению № 1. Акт подписывается членами Рабочей группы, участвующими в выемке письменных обращений.

3.6. 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 Организацией.

3.7. 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).

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

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

3.10. 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.

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

3.12. 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 ящика для обращений «Почта доверия»**

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