

**Рассмотрено**  
педагогическим советом  
Протокол от 31.08.2021 № 1

**Согласовано**  
Управляющим советом  
Протокол от 31.08.2021 № 1

**Утверждено**  
приказом директора  
МБОУ «СОШ № 6 им.  
Сирина Н.И.»  
от 31.08.2021 № 676-ОД  
С.О. Москвина



**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о «Почте доверия»**  
**муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения**  
**«Средняя общеобразовательная школа №6**  
**имени Сирина Николая Ивановича»**

**1. Общие положения**

- 1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок функционирования службы «Почта доверия» для письменных обращений.
- 1.2. Настоящее Положение разработано в целях организации эффективного взаимодействия службы ППМС-сопровождения с педагогическим коллективом и администрацией МБОУ «СОШ №6 им. Сирина Н.И.» (далее – ОО), обучающимися, их родителями (законными представителями).

**2. Основные задачи**

- 2.1. Основными задачами функционирования «Почта доверия» являются:
  - обеспечение оперативного приема, учета и рассмотрения письменных обращений, содержащих вопросы по правам ребенка, а также предложений по организации учебно-воспитательного процесса в школе;
  - обработка, направление обращений для рассмотрения в соответствующую структуру ОО, и принятие соответствующих мер, установленных законодательством Российской Федерации;
  - анализ обращений, поступивших посредством «Почта доверия», с целью устранения причин, порождающих обоснованные жалобы.

**3. Порядок организации работы «Почта доверия»**

- 3.1. В рамках «Почты доверия» предусмотрены следующие каналы связи:
  - электронная почта (адреса: t\_kolesn@mail.ru; schol6h-m86@yandex.ru);
  - форма «обратной связи» на сайте ОО (shkola6hm.ru);
  - телефонный автоответчик (телефон +7(3467) 328664 (круглосуточно));
  - почтовый ящик «Почта доверия», размещенный в фойе первого этажа возле поста охраны (выемка сообщений осуществляется еженедельно);
  - личный контакт по личному телефону с сотрудником ОО (с его позволения) за пределами рабочего времени;
  - личная встреча заявителя с сотрудником, входящим в состав «Консультационного пункта» ОО.

- 3.2. Информация о функционировании и режиме работы «Почта доверия» размещается на официальном сайте школы, доведена до сведения каждого участника образовательного процесса.
- 3.3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.
- 3.4. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.
- 3.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.
- 3.6. Письменные обращения должны быть подписанными, с указанием всех контактных данных (анонимные обращения не рассматриваются).
- 3.7. Письменные обращения регистрируются секретарем ОО в установленном порядке, либо уполномоченным на то сотрудником в журнале консультационного пункта.
- 3.8. Ответ на обращение подписывается руководителем государственного органа или органа местного самоуправления, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.
- 3.9. Обращения рассматриваются в порядке и сроки, установленные Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- 3.10. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем должностному лицу в письменной форме.
- 3.11. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.
- 3.12. Должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.
- 3.13. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению другим должностным лицам в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
- 3.14. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностным лицам в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

#### **4. Ответственность**

- 4.1. Сотрудники ОО, работающие с обращениями, несут ответственность за учёт и контроль поступивших сведений, достоверность представленной информации, соблюдение конфиденциальности, так как полученная информация представляет собой персональные данные.
- 4.2. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.