

Приложение  
к письму департамента образования  
администрации города Нефтеюганска  
от 19.06.2023 № 10-Исх-6781

СОГЛАСОВАНО  
Председатель профсоюзной  
Организации муниципального  
бюджетного дошкольного  
образовательного  
учреждения «Детский сад №18  
«Журавлик»



УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий муниципального  
бюджетного дошкольного  
образовательного учреждения  
«Детский сад №18 «Журавлик»



Приказ от 23.08.2023 №116/1

**Положение о работе ящика для обращений  
«Почта доверия»**

Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение  
«Детский сад №18 «Журавлик»

Рассмотрено на общем собрании  
трудового коллектива  
Протокол от 23.08.2023 № 7



## **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 МБДОУ «Детский сад №18 «Журавлик».

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 выемке 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 печатывает «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.

**ПРОЕКТ****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»**

№ п/п	Левая сторона журнала			Правая сторона журнала			
	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)	Подписи рабочей группы (ФИО, подпись)
1							
2							
3							
...							
...							