

УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий МАДОУ ДС № 4
Лысых О.В.
Приказ № 53-д от 30.10.2023г.



**Положение
о «Почте доверия»
для письменных обращений
родителей воспитанников (законных представителей)
Муниципального автономного дошкольного образовательного
учреждения детский сад комбинированного вида № 4**

2023г.

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в целях организации эффективного, всестороннего взаимодействия всех участников образовательных отношений с должностными лицами учреждения в соответствии с:

- Федеральным законом от 29 декабря 2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 24.06.1999 № 120 «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных».

1.2. Ящик для обращений «Почта доверия» (далее - «почта доверия») устанавливается на 1 этаже в холле здания учреждения.

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

1.4. Учреждением 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).

1.4. Обращения могут быть как подписанными, с указанием всех контактных данных, так и анонимными.

II. Основные задачи

2.1. Основными задачами функционирования «Почты доверия» являются:

- 1) обеспечение оперативного приема, учета и рассмотрения письменных обращений родителей (законных представителей), содержащих вопросы по правам ребенка, а также предложений по организации непосредственно – 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»;
- 4) оперативное реагирование на предложения, жалобу, просьбу родителя и лица его заменяющего и решение его проблем.

III. Функции «Почты доверия»

3.1. Осуществляет взаимодействие дошкольного образовательного учреждения с родителями воспитанников (законных представителей).

3.2. Осуществляет возможность анонимного обращения родителей воспитанников и их представителей в случае нарушения их прав.

3.3. Осуществляет возможность сообщить Администрации учреждения предложения и пожелания.

3.4. Осуществляет защиту прав и законных интересов воспитанников учреждения.

IV. Порядок организации работы «Почты доверия»

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

4.2. Доступ участников образовательных отношений к «Почте доверия» осуществляется согласно утвержденному графику работы Учреждения.

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

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

4.5. После выемки письменных обращений, проводится их регистрация в Журнале регистрации обращений и вскрытия/опечатки «Почты доверия», согласно приложению № 2.

4.6. 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).

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

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

4.9. 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.

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

4.11. 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 заведующим учреждения с целью принятия решений.

V. Ответственность

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

5.2. 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» МАДОУ ДС № 4

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»

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» МАДОУ ДС № 4

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

Левая сторона журнала № п/п	Правая сторона журнала			
	Дата выемки обращений из «Почты доверия»	Описание обращения (жалобы) /или отсутствие обращений (жалоб)	ФИО заявителя (класс, номер телефона, домашний адрес, 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)

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 602785626040375320589557888015438598111854845712

Владелец Лысых Ольга Викторовна

Действителен с 21.11.2022 по 21.11.2023