

**Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
детский сад №166 «Росинка»**

Принято

на Общем родительском собрании

Протокол

№ 4 от «25» 08 2016 г.



СОГЛАСОВАНО:

Председатель ПРРОФКОМА

Л.В. Слепкова

Положение о «Почте доверия»

Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы «Почты доверия» для письменных обращений участников образовательных отношений муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения детского сада № 166 «Росинка» (далее - учреждение)

1.2. «Почта доверия» создана в соответствии с Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 N 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. Основное назначение деятельности «Почты доверия» - способствовать созданию условий для соблюдения прав и законных интересов участников образовательных отношений.

2.2. Сбор и анализ конфиденциальных или анонимных пожеланий, обращений, заявлений, вопросов, предложений, просьб и т.д. участников образовательных отношений Учреждения

-Изучение данных, которые по тем или иным причинам не могут быть озвучены обычным путём, но способны оказать значимое влияние на морально-психологическую обстановку в учреждении.

-Выявление ситуаций социального неблагополучия, случаев жестокого обращения и насилия над детьми и других ситуаций, отрицательно влияющих на имидж учреждения.

3.Порядок организации работы «Почты доверия»

3.1. «Почта доверия» представляет собой установленный в фойе Учреждения надёжно закреплённый, закрытый на замок или опечатанный почтовый ящик с отверстием для приёма сообщений, которые подлежат обработке в соответствии с данным Положением.

3.2. Доступ посторонних лиц к содержимому ящика исключён.

3.3. Ключи от замка находятся у заведующего учреждением.

3.4. Выемка обращений производится 1 раз в неделю заведующим и лицом ответственным за работу с обращениями граждан.

3.5. Информация о функционировании «Почты доверия» доводится до сведения участников образовательных отношений на родительских собраниях, педсоветах, а так же размещается на официальном сайте учреждения в сети Интернет.

3.6. На информационном стенде учреждения размещается объявление о работе «Почты доверия» (приложение № 1). Рядом с почтовым ящиком «Почты доверия» размещается инструкция (Правила), которая содержит информацию о том, как воспользоваться «Почтой доверия» (Приложение 2).

3.7. При получении письма заведующий совместно членами комиссии по разрешению конфликтов между участниками образовательных отношений принимают решение о путях и сроках рассмотрения поступившего обращения и порядке подачи ответа. Вопрос по теме обращения может быть рассмотрен на заседании коллегиальных органов управления учреждением. Ответ может быть размещён на информационном стенде, если заявителем является анонимное лицо.

4. Регистрация и учёт обращений на «Почту доверия»

4.1. Учёт и регистрация поступивших обращений через «Почту доверия» осуществляется посредством ведения «Журнала учета обращений граждан и организаций», (далее – Журнал).

4.2. Листы «Журнала» должны быть пронумерованы, прошиты и иметь следующие реквизиты:

порядковый номер обращения;

дата поступления (приема) сообщения;

фамилия, имя, отчество обратившегося, а в случае поступления анонимного обращения ставится отметка «аноним»;

адрес заявителя и номер его контактного телефона (если есть сведения);

краткое содержание обращения;
дата обработки обращения;
отметка о принятых к обращению мерах.

4.3. Обращения и материалы по их рассмотрению хранятся у заведующего в течение 1 года в папке «Почта доверия».

Приложение 1
к Положению

Объявление. Внимание!

В нашем детском саду работает «Почта доверия»! Почтовый ящик находится в правом и левом крыле здания на первом этаже у входов внутри здания.

Там Вы можете оставить своё обращение (письмо, записку) с вопросами, просьбами, пожеланиями. Указывать имя и фамилию не обязательно, Ваше послание может быть анонимным. Подробная информация (ПРАВИЛА) о работе «Почты доверия» вывешена рядом с почтовым ящиком.

Приложение 2
к Положению

ПРАВИЛА работы «Почты доверия». Уважаемые родители!

Ящик, который Вы видите перед собой – это «Почта доверия». Здесь Вы можете оставить своё обращение (письмо, записку) с вопросами, просьбами, предложениями, пожеланиями. Если хочется что-то сказать, но есть сомнения – напишите!

Указывать имя и фамилию не обязательно, то есть Ваше послание может быть анонимным.

ГЛАВНОЕ – поставьте ДАТУ и ВРЕМЯ.

Ваши обращения будут рассмотрены в соответствии с законодательством в течение 30 дней.

Ответы на обращения будут вывешены на информационном стенде.

Запомнив ДАТУ и ВРЕМЯ вашего обращения, Вы сможете прочесть ответ на него и никто даже не узнает, что Вы воспользовались «Почтой доверия», если только Вы сами не захотите об этом рассказать.

Обновление ящика происходит 1 раз в неделю – в ПЯТНИЦУ.

Помните: проблема решится быстрее, если Вы о ней скажете!