

«ПРИНЯТО»
Педагогическим советом
МАУ ДО СДЮСШОР «Юность»
Протокол № 01
От 31 августа 2018 года



**ПОЛОЖЕНИЕ О «ПОЧТЕ ДОВЕРИЯ»
Муниципального автономного учреждения
дополнительного образования специализированной детско-юношеской спортивной
школы олимпийского резерва
«ЮНОСТЬ»
(МАУ ДО СДЮСШОР «Юность»)**

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. В целях реализации права несовершеннолетних на психолого-педагогическую поддержку с сохранением конфиденциальности информации, а также обеспечения возможности добровольного анонимного обращения, для содействия формированию адекватного общественного мнения по вопросам обращения к оказанию своевременной квалифицированной консультативно-методической помощи детям, в соответствии с «Конвенцией ООН о правах ребенка», Конституции Российской Федерации, Федерального Закона Российской Федерации от 29.12.2012 года № 273 – ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» Федерального закона от 24.07.1998 года № 124 – ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» в МАУ ДО СДЮСШОР «Юность» создана «Почта доверия».

1.2. «Почта доверия» представляет собой систему организации обращений обучающихся и их родителей. Это особая форма взаимодействия, в процессе которого обучающиеся имеют возможность получить ответы на волнующие их вопросы посредством анонимного письменного общения.

1.3. Настоящее Положение устанавливает порядок функционирования «Почты доверия» для письменных обращений учащихся и их родителей (законных представителей).

1.4. «Почта доверия» расположена на 1-м этаже школы в свободном доступе.

1.5. Обращения могут быть как подписанными (с указанием всех контактных данных), так и анонимными.

II. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

2.1. Основными задачами функционирования «Почты доверия» являются:
- обеспечение оперативного приема, учета и анализа конфиденциальных или анонимных пожеланий, обращений, заявлений, вопросов, предложений, просьб и т.д. поступающих от учащихся МАУ ДО СДЮСШОР «Юность» и их родителей (законных представителей);

- обработка, направление обращений для рассмотрения и принятия соответствующих мер;

- анализ обращений, поступивших посредством «Почты доверия», их обобщение с целью устранения причин, порождающих обоснованные жалобы;

- оперативное реагирование на жалобу, просьбу, вопрос и т.д. учащегося, и помощь в решении заявленных проблем.

- ответ заявителю, в случае если указаны контактные данные заявителя.

III. ПОРЯДОК ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ РАБОТЫ «ПОЧТА ДОВЕРИЯ»

3.1. Информация о функционировании «Почты доверия» размещается на официальном сайте Учреждения и на досках объявления, доводится до сведения учащихся и их родителей (законных представителей). (Приложение 1)

3.2. Ответы на письма и обращения поступившие в «Почту доверия» вывешиваются на стенде. На листе ответа указывается дата и время соответствующего письма.

3.3. Выемка обращений осуществляется два раза в неделю в понедельник и пятницу старшим инструктором – методистом.

3.4. Снятые со стенда ответы хранятся вместе с поступившими обращениями в папке «Почта доверия» в методическом кабинете в течении 1 года.

IV. РЕГИСТРАЦИЯ И УЧЕТ ОБРАЩЕНИЙ

4.1. Учет и регистрация поступивших обращений через «Почту доверия» осуществляется старшим инструктором - методистом посредством ведения «Журнала учета обращений, поступивших на «Почту доверия» (далее Журнал).

4.2. Журнал должен быть пронумерован, прошнурован и иметь следующие графы:

- порядковый номер обращения;
- дата выемки (приема) обращения из «Почты доверия»;
- фамилия, имя, отчество заявителя (в случае поступления анонимного обращения ставится отметка «аноним»);
- краткое содержание обращения
- отметка о принятых мерах к обращению

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

4.4. В случае поступления обращения, рассмотрение которого не относится к компетенции старшего инструктора – методиста, оно направляется на рассмотрение директору школы, который принимает соответствующее решение.

Составил:
Юрисконсульт



М.А. Макаренко