

Приказ от 28.08.2024 Приказ № 114

28.08.2024 Приказ № 1097А
для документов
ИНН 2209010974
ОГРН 1022200812919
ИТНПА

2.2. Основными задачами функционирования «Почты доверия» являются: оказание оперативной психологической, педагогической и правовой помощи обучающимся; устранение причин, порождающих обоснованные жалобы.

3.Порядок функционирования «Почты доверия»

3.1. Информация о функционировании работы «Почты доверия» учреждения доводится до сведения учащихся, родителей и педагогов на классных часах, родительских собраниях, педсоветах, а также с помощью объявлений, размещенных в отведенных для этого местах и на сайте организации. Правила работы размещены на почтовом ящике (а также на сайте организации для электронного почтового ящика).

3.2. Выемка обращений осуществляется дежурным администратором ежедневно в 08-00.

3.3. После выемки обращений дежурный администратор в тот же день: проводит регистрацию обращений в журнале;определяет сроки исполнения обращений.В случае, если содержание обращения не входит в его компетенцию,он передает данное обращение заместителю директора.

3.4. Ответ на адресное обращение предоставляется в течение 5 рабочих дней (за исключением экстренных ситуаций) при личной встрече или по указанному каналу обратной связи (WhatsApp, электронная почта и др.),а на анонимное обращение - помещается на стенд рядом с почтовым ящиком.

3.5. При размещении на стенде ответов на анонимные сообщения на листе ответа указывается дата и время соответствующего письма, чтобы автор мог его идентифицировать. Стенд обновляется по мере появления новых обращений и ответов на них.

4. Регистрация, учет и хранение обращений

4.1. С целью ведения учёта и контроля качества реагирования и рассмотрения обращений воспитанников ведётся «Журнал учёта информации» (далее - журнал).

4.2. Листы Журнала должны быть пронумерованы, прошнурованы и иметь следующие реквизиты:

- а) порядковый номер обращения;
- б) дата выемки (приема) обращения из «Ящика доверия»;
- в) фамилия, имя, отчество заявителя, адрес (в случае поступления анонимного обращения ставится отметка «аноним»);
- г) группа, номер его контактного телефона (при наличии);
- д) краткое содержание обращения;
- е) отметка о принятых мерах.

4.3. Хранение и заполнение журнала осуществляет дежурный администратор по мере поступления обращений в «Почту доверия». Сроки хранения журнала определяются учреждением в соответствии с номенклатурой дел.

4.4. Результаты работы«Почты доверия» обобщаются, анализируются.

4.5. Поступившие обращения, а также снятые со стенда ответыхранятся у руководителя ППС- службы в течение 1 года с даты регистрации обращения в Журнале. По истечении срока хранения, поступившие обращения подлежат уничтожению.

5. Ответственность

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

Заключительные положения

Данное положение вступает в силу с момента утверждения и действует бессрочно.

Правила работы «Почты доверия»

Ящик, который вы видите перед собой – это «Почта доверия». Здесь вы можете оставить свое обращение (письмо, записку) с вопросами, просьбами, изложением проблемы, описанием тревожащей вас ситуации, предложениями, пожеланиями и т.п. Если хочется что-то сказать, но вы стесняетесь или боитесь – напишите!

Указывать имя и фамилию не обязательно, то есть ваше послание может быть анонимным. Только обязательно поставьте ДАТУ и ВРЕМЯ, чтобы потом найти ответ на свое обращение.

При работе с обращениями соблюдается принцип конфиденциальности – ваше сообщение будет известно только ответственному за работу «Почты» педагогу и тому, кто может решить вашу проблему.

В случае обращения с указанными контактными данными - ответ предоставляется лично или через электронную почту. В случае анонимного обращения - помещается на стенд рядом с почтовым ящиком.

Запомнив указанную вами ДАТУ и ВРЕМЯ, вы сможете прочесть ответ на свое письмо, и никто даже не узнает, что вы воспользовались «Почтой доверия», если только вы сами не захотите об этом рассказать.

Выемка сообщений происходит каждый день в 08.00. Ответ размещается на стенде или по указанным в обращении каналам связи в течение 5 учебных дней.

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