

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЕННОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«РЕСПУБЛИКАНСКИЙ ЦЕНТР ДИСТАНЦИОННОГО ОБУЧЕНИЯ ДЕТЕЙ С ОВЗ»**

**РАССМОТРЕНО**  
на **Общем собрании трудового коллектива**

Государственного казенного  
общеобразовательного учреждения  
«Республиканский центр  
дистанционного обучения детей с ОВЗ»

Протокол № 1

«29» 08 2023г.

**УТВЕРЖДЕНО**  
**Приказом директора**

Государственного казенного  
общеобразовательного учреждения  
«Республиканский центр  
дистанционного обучения детей с ОВЗ»



\_\_\_\_\_ 2023г.

Багачиева М.Б.

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о «Ящике доверия» для письменных обращений учащихся, родителей**  
**(законных представителей)**

## **I. Общие положения**

Настоящее Положение создано на основе Конвенции 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 РФ № 120-ФЗ от 24.06.1999 г. «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних», Федерального закона от 24.07.1998 № 124 – ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации», Устава ГКОУ «РЦДО» (далее – Центр) и локальных нормативных актов Центра.

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок функционирования «Ящика доверия» для письменных обращений учащихся, их родителей (законных представителей).

1.2. «Ящик доверия» расположен у входа в Центр на втором этаже здания в свободном доступе.

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

1.4. Настоящее Положение разработано в целях организации эффективного взаимодействия администрации, педагогических работников учреждения с учащимися, их родителями (законными представителями), а также определяет порядок функционирования «Ящика доверия» содержащего сообщения: о фактах совершения в отношении учащихся противоправных действий, семейного неблагополучия, жесткого обращения с детьми, насилия в отношении несовершеннолетних, об известных фактах совершения преступлений, о местах реализации и потребления наркотиков, административных правонарушений.

## **II. Основные задачи**

2.1. Основными задачами функционирования «Ящика доверия» являются:

- 1) обеспечение оперативного приема, учета и рассмотрения письменных обращений учащихся, их родителей (законных представителей), содержащих вопросы по правам ребенка, предложения по организации учебно-воспитательного процесса в Учреждении;
- 2) обработка, направление обращений для рассмотрения и принятие соответствующих мер установленных законодательством Российской Федерации;
- 3) анализ обращений, поступивших посредством «Ящика доверия», их обобщение с целью устранения причин, порождающих обоснованные жалобы;
- 4) оперативное реагирование на жалобу, просьбу учащегося, родителей (законных представителей) и помощь в решении заявленных проблем.

## **III. Порядок организации работы «Ящика доверия»**

3.1. Информация о функционировании и настоящее Положение о «Ящике доверия» размещается на официальном сайте Учреждения, доводится до сведения каждого учащегося, а также родителей (законных представителей).

3.2. Доступ к «Ящику доверия» для обращений осуществляется с 9:00 до 18:00 часов.

3.3. Выемка обращений осуществляется через каждые две недели по понедельникам в 10.00 в присутствии представителей конфликтной комиссии. При

наличии обращения секретарь комиссии составляет Акт вскрытия «Ящика доверия» (Приложение1).

3.4. После выемки письменных обращений проводится их регистрация.

3.5. Определяются ответственные за решение проблем, указанных в заявлениях, либо передаются в соответствующий орган для рассмотрения и принятия решения. После рассмотрения обращений осуществляется дальнейшая работа ответственными лицами по решению заявленных проблем.

#### **IV. Регистрация и учет обращений**

4.1. Учет и регистрация поступивших письменных обращений через «Ящик доверия» осуществляется посредством ведения «Журнала учета письменных обращений учащихся, родителей (законных представителей), полученных через «Ящик доверия» (далее - Журнал).

4.2. Журнал должен быть пронумерован, прошнурован и иметь следующие графы (Приложение 2):

- 1) порядковый номер обращения;
- 2) дата выемки (приема) из «Ящика доверия»;
- 3) фамилия, имя, отчество заявителя (в случае поступления анонимного обращения ставится отметка «аноним»);
- 4) класс, номер контактного телефона, адрес электронной почты заявителя (если сведения имеются) или ставится прочерк (если сведения отсутствуют);
- 5) краткое содержание обращения;
- 6) ответственный за решение проблемы;
- 7) отметка о принятых мерах.

#### **V. Ответственность**

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

Утверждаю:  
Директор ГКОУ «РЦДО»  
\_\_\_\_\_ Албагачиева М.Б.  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Приложение 1

**АКТ вскрытия  
«Ящика доверия»**

В присутствии членов комиссии по вскрытию «Ящика доверия» в лице:

_____	ФИО	- заместитель директора по научной работе, председатель конфликтной комиссии;
_____	ФИО	- представитель Общешкольного Родительского комитета;
_____	ФИО	- участник конфликтной комиссии, секретарь конфликтной комиссии
_____	ФИО	- участник конфликтной комиссии
_____	ФИО	- участник конфликтной комиссии

\_\_\_\_\_ был вскрыт «Ящик доверия», в котором  
(указывается дата, месяц, год)  
обнаружено \_\_\_\_\_ обращение (ний).

**Директор**  
**М.Б.Албагачиева**

  
\_\_\_\_\_  
(подпись) (расшифровка)

М.П.

