

**Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад села Поповка» муниципального образования «Город Саратов»**

Согласовано:

на родительском собрании
Протокол № 2 от 22.05.2024 г.
Принято на педагогическом совете
МАДОУ «Детский сад села Поповка»
Протокол № 5 от 23.05 2024 г.

Утверждено:

Приказом заведующего
МАДОУ «Детский сад села
Поповка»
/Ж.А.Краснова/
Приказ № 22 от 13.06.2024г.



ПОЛОЖЕНИЕ

**о «Ящике доверия» для письменных обращений родителей (законных
представителей) воспитанников (обучающихся)**

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», Устава МАДОУ, нормативной документации районной администрации и приказами заведующей.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок функционирования «Ящика доверия» для письменных обращений родителей (законных представителей) воспитанников (обучающихся).

1.2. «Ящик доверия» расположен в раздевалке каждой возрастной группе МАДОУ «Детский сад села Поповка» муниципального образования «Город Саратов» (далее - Учреждение) 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 родителями (законными представителями) воспитанников (обучающихся), а также порядок функционирования «Ящика доверия» содержащих сообщения: о фактах совершения в отношении воспитанников (обучающихся) 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 приёма, учета и рассмотрения письменных обращений родителей (законных представителей) воспитанников (обучающихся), 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 родителя (законного представителя) воспитанника (обучающегося) 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 родителя (законного представителя) воспитанника (обучающегося).

3.2. Доступ к «Ящику доверия» для обращений осуществляется с 7.30 до 18.00 часов.

3.3. Выемка обращений осуществляется ежедневно ответственным лицом Учреждения, а в случае его отсутствия заведующей МАДОУ.

3.4. После выемки письменных обращений, ответственное лицо проводит их регистрацию, и обращение направляет на рассмотрение заведующей МАДОУ.

3.5. Определяются ответственные за решением 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. Все поступающие вопросы обсуждаются ежемесячно на Совете педагогов детского сада.

IV. Регистрация и учет обращений

4.1. Учет и регистрация поступивших письменных обращений через «Ящик доверия» осуществляется ответственным лицом посредством ведения «Журнала учёта письменных обращений родителей (законных представителей) воспитанников (обучающихся), полученных через «Ящик доверия» (далее – Журнал).

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

- 1) порядковый номер;
- 2) дата выемки (приема) из «Ящика доверия»;
- 3) фамилия, имя, отчество заявителя (в случае поступления анонимного обращения ставится отметка «аноним»);

4) возрастная группа, 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.



Прошито и скреплено

листов

Заведующий МАДИОУ "Детский сад

села Поповка" КСМ С.А.

Маслова Ж.А./

2024 г.

