

<b>ОГБПОУ «Сенгилеевский педагогический техникум»</b>	<b>ЛНА - СМК – 69 – 2016</b>	Стр. 1 из 12
	Положение о «Ящике доверия» для письменных обращений студентов, их родителей и лиц их заменяющих	

## **ПОЛОЖЕНИЕ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

ЛНА - СМК – 69 – 2016

<b>Система менеджмента качества</b>	Вводится впервые
<b>ПОЛОЖЕНИЕ о «Ящике доверия» для письменных обращений студентов, их родителей и лиц их заменяющих</b>	

<b>ОГБПОУ «Сенгилеевский педагогический техникум»</b>	ЛНА - СМК – 69 – 2016	Стр. 2 из 12
	Положение о «Ящике доверия» для письменных обращений студентов, их родителей и лиц их заменяющих	

## ИНФОРМАЦИОННЫЕ ДАННЫЕ

### РАССМОТРЕНО

На заседании общего собрания  
трудового коллектива СПТ

Протокол № 2 от  
04.12.2014

### УТВЕРЖДЕН

Директор ОГБПОУ СПТ  
Актуализировано 19.12.2016

И. В. Симикова

### ВВОДИТСЯ

### ВПЕРВЫЕ

### ЗАРЕГИСТРИРОВАН

№ 69 в Журнале регистрации  
положений о деятельности

### ПЕРИОДИЧНОСТЬ

5 лет

### ПЕРЕСМОТРА

ОГБПОУ «Сенгилеевский педагогический техникум»	ЛНА - СМК – 69 – 2016	Стр. 3 из 12
	Положение о «Ящике доверия» для письменных обращений студентов, их родителей и лиц их заменяющих	

## 1. Общие положения

1.1. Правовую основу деятельности «Ящика доверия» составляет действующее федеральное и региональное законодательство (Конституция РФ, Конвенция ООН о правах ребенка, Законы «Об образовании», «О браке и семье», «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних», «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц», «О социальной и медико-педагогической коррекционной поддержке детей с ограниченными возможностями», Конвенции МОТ «О запрещении и немедленных мерах по искоренению наихудших форм детского труда», «О минимальном возрасте для приема на работу», Устав ПОО и другие нормативные правовые акты Российской Федерации и региона).

1.2. «Ящик доверия» организуется в ПОО для защиты прав студентов и представляет собой комплекс организационных мероприятий, обеспечивающих возможность субъектам образовательного процесса обращаться с заявлениями о фактах нарушения их прав и законных интересов.

1.3. Настоящее Положение устанавливает порядок функционирования «Ящика доверия» для письменных обращений студентов.

1.4. «Ящик доверия» расположен в фойе ПОО рядом с главным входом.

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

## II. Цели и основные задачи

2.1. «Ящик доверия» создаётся в ПОО в *целях*:

- оказания психологической, педагогической и правовой помощи субъектам образовательного процесса (студентам, преподавателям, родителям) в решении их проблем;
- обеспечения оперативного приёма, учёта и рассмотрения сообщений субъектов образовательного процесса, поступивших в «Ящик доверия».

2.2. Основными *задачами* функционирования «Ящика доверия» являются:

- своевременное рассмотрение поступивших в «Ящик доверия» обращений субъектов образовательного процесса, а также направление их для рассмотрения должностным лицам;
- осуществление контроля за своевременным и качественным рассмотрением обращений субъектов образовательного процесса, поступивших в «Ящик доверия»;
- анализ обращений субъектов образовательного процесса, поступивших в «Ящик доверия», их учет при разработке и реализации мер, направленных на защиту их прав и интересов.

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

3.1. Информация о функционировании и режиме работы «Ящика доверия» доводится до сведения субъектов образовательного процесса через официальный сайт ПОО, информационные стенды и буклеты.

3.2. Доступ к «Ящику доверия» для обращений осуществляется в рабочее время с 8:00 до 19:00 часов.

3.3. Выемка обращений осуществляется заведующей отделением один раз в неделю (понедельник) в 17.00.

3.4. После выемки заведующий отделением в соответствии с графиком работы:

- составляет краткое содержание обращения субъектов образовательного процесса;
- определяет исполнителя обращения;
- проводит регистрацию обращений в журнале;
- осуществляет отправку обращений на рассмотрение исполнителю в соответствии с компетенцией;
- обеспечивает контроль за своевременным рассмотрением обращений.

3.5. Обращения рассматриваются в порядке и сроки, установленные Федеральным законом от 2 мая 2006 г. (с изменениями от 29 июня, 27 июля 2010г.) № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

### **IV. Регистрация и учет**

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

4.2. Страницы журнала должны быть пронумерованы, прошнурованы, скреплены печатью и иметь следующие графы:

- порядковый номер обращения (ежегодная нумерация с 1 января начинается заново);
- дата и время поступления обращения;
- фамилия, имя, отчество, домашний адрес и номер контактного телефона заявителя адрес (в случае поступления анонимного обращения ставится отметка «аноним»);
- статус субъекта образовательного процесса (студент, родитель, педагог);
- краткое содержание обращения;
- должностное лицо, которому направлено обращение для рассмотрения, а также срок рассмотрения;
- отметка о результатах рассмотрения обращения

4.3. Хранение и заполнение журнала осуществляет заведующий отделением по мере поступления обращений в «Ящик доверия» субъектов образовательного процесса. Сроки хранения журнала определяются ПОО в соответствии с номенклатурой дел.

- 4.4. Результаты работы «Ящика доверия» обобщаются, анализируются. Итоги анализа ежемесячно предоставляются директору ПОО.
- 4.5. По итогам анализа содержания обращений вносятся коррективы в план работы ПОО по направлениям деятельности.

**V. Обязанности и права специалиста,  
работающего с информацией, поступившей в «Ящик доверия»**

5.1. Специалист, работающий с информацией, полученной посредством «Ящика доверия» (далее специалист) должен знать:

- основы трудового законодательства;
- нормативные документы, действующие в ПОО;
- основы психологии;
- координаты государственных, социальных, специальных учреждений для направления обратившихся.

5.2. Специалист и исполнитель обязаны при необходимости сохранять конфиденциальность содержания обращения.

5.3. Специалист может вносить предложения по повышению эффективности своей деятельности и деятельности «Ящика Доверия».

5.4. Специалист имеет право самостоятельно принимать решения в пределах своей компетенции и нести за них ответственность.



<b>ОГБПОУ «Сенгилеевский педагогический техникум»</b>	<b>ЛНА - СМК – 69 – 2016</b>	<b>Стр. 7 из 12</b>
	Положение о «Ящике доверия» для письменных обращений студентов, их родителей и лиц их заменяющих	

**ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ**

<b>Номер редакции</b>	<b>Наименование подразделения, должность</b>	<b>Фамилия И.О.</b>	<b>Дата</b>	<b>Подпись</b>
1				
1				
1				
1				
1				
1				
1				
1				
1				
1				
1				
1				
1				
1				
1				
1				
1				



<b>ОГБОУ СПО Сенгилеевский педагогический техникум</b>	<b>ЛНА - СМК – 40 – 2013</b>	<b>Стр. 9 из 12</b>
	<b>Положение о предметных олимпиадах</b>	

**ЛИСТ РАССЫЛКИ ДОКУМЕНТА**

Номер редакции	Номер экземпляра	Наименование подразделения, должность	Фамилия И.О.	Дата	Подпись
1					
1					
1					
1					
1					
1					
1					
1					
1					
1					
1					
1					
1					
1					
1					
1					
1					

<b>№ п/п</b>	<b>Должность</b>	<b>Ф И О</b>	<b>Дата</b>	<b>Подпись</b>
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				

