

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о «Ящике доверия»**  
**для письменных обращений граждан**  
**в МБДОУ «Детский сад № 3»**

**I. Общие положения**

- 1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок функционирования «Ящика доверия» для письменных обращений граждан
- 1.2. «Ящик доверия» расположен в фойе рядом с главным входом по адресу: г. Вилючинск, ул. Приморская, 3
- 1.3. Настоящее Положение разработано в целях организации эффективного взаимодействия педагогов с родителями и лицами их заменяющими.
- 1.4. Обращения могут быть как подписанными, с указанием всех контактных данных, так и анонимными.

**II. Основные задачи**

- 2.1. Основными задачами функционирования «Ящика доверия» являются:
  - 1) обеспечение оперативного приема, учета и рассмотрения письменных обращений граждан, содержащих вопросы по правам ребенка, а также предложений по организации учебно-воспитательного процесса в ДОУ;
  - 2) выявление семейного неблагополучия и оказания поддержки семьям с детьми, находящимся в социально – опасном положении, пострадавшим от жестокого обращения и преступных посягательств;
  - 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 гражданина и решение его проблем.

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

- 3.1. Информация о функционировании и режиме работы «Ящика доверия» размещается на официальном сайте ДОО, доведена до сведения каждого родителя.
- 3.2. Доступ к «Ящику доверия» для обращений осуществляется в течение рабочего времени учреждения с 7:00 до 19:00 часов.
- 3.3. Выемка обращений осуществляется уполномоченным лицом ДОО ежедневно в 9.00.
- 3.4. После выемки письменных обращений заведующий ДОО проводит их регистрацию и рассмотрение.
- 3.5. Обращения рассматриваются в порядке и сроки, установленные Федеральным законом от 2 мая 2006 г. (с изменениями от 29 июня, 27 июля 2010г.) N59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

- 4.1. Учет и регистрация поступивших обращений осуществляется посредством ведения Журнала учета обращений (далее - Журнал).
- 4.2. Журнал должен быть пронумерован, прошнурован 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) номер его контактного телефона (если есть сведения);
  - д) краткое содержание обращения;
  - е) 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.
- 5.2. Должностные лица, допустившие нарушение настоящего Положения привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством РФ.