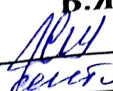


«Утверждаю»
И.о. директора
КГУ «IT-школа - лицей
имени М. Жумабаева»
Б.Ж. Касенова

«1» сентября 2023ж.

**Положение о «Ящике доверия» для письменных (электронных)
обращений обучающихся и их родителей
КГУ «IT-школа –лицей имени Магжана Жумабаева**

I. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок функционирования «Ящика доверия» для письменных (электронных) обращений обучающихся и их родителей/законных представителей.
- 1.2. «Ящик доверия» организован на сайте организации образования.
- 1.3. Настоящее Положение разработано в целях организации эффективного взаимодействия педагогов с обучающимися организации образования (далее – ОО) и их родителями/ законными представителями.
- 1.4. Обращения могут быть как подписанными, так и анонимными.

II. Основные задачи

- 2.1. Основные задачи функционирования «Ящика доверия»:
 - 1) обеспечение оперативного приема, учета и рассмотрения письменных обращений обучающихся и их родителей/законных представителей, содержащих вопросы по правам ребенка;
 - 2) обработка, направление и анализ обращений, поступивших посредством «Ящика доверия», их обобщение с целью устранения причин, порождающих обоснованные жалобы;
 - 3) оперативное реагирование на жалобы, просьбы обучающихся и их родителей/законных представителей и решение проблем.

III. Порядок организации работы «Ящика доверия»

- 3.1. Информация о функционировании и режиме работы «Ящика доверия» размещается на официальном сайте ОО, доведена до сведения каждого обучающегося организации образования и родителей/законных представителей.
- 3.2. Доступ на сайте к «Ящику доверия» для обращений осуществляется в любое время суток.
- 3.3. Ознакомление с обращениями осуществляется педагогом-психологом/социальным педагогом еженедельно в 15:00.
- 3.4. После ознакомления с обращениями педагог-психолог и социальный педагог проводят их регистрацию и рассмотрение совместно с заместителем директора по воспитательной работе.

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 и иметь следующие реквизиты:
 - порядковый номер обращения;
 - дата выемки обращения из «Ящика доверия»;

- фамилия, имя, отчество заявителя, адрес (в случае поступления анонимного обращения ставится отметка «аноним»);
- класс/группа, номер контактного телефона (если есть сведения);
- краткое содержание обращения;
-

V. Ответственность

O

принятых мерах.

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