

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДАЮ

Родительским советом  
МАУДО г. Нижневартовска  
«ДМШ им. Ю. Д. Кузнецова»

Директор МАУДО г. Нижневартовска  
«ДМШ им. Ю. Д. Кузнецова»

Протокол № 14  
от «13» 01 2015 год



**Положение**  
**о «Ящике доверия» для письменных обращений**  
**обучающихся и родителей (законных представителей обучающихся)**  
**МАУДО г. Нижневартовска «Детская музыкальная школа имени Ю.Д. Кузнецова»**

**I. Общие положения**

- 1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок функционирования «Ящика доверия» для письменных обращений обучающихся и родителей (законных представителей обучающихся) МАУДО г. Нижневартовска «Детская музыкальная школа имени Ю.Д. Кузнецова»
- 1.2. «Ящик доверия» расположен в фойе рядом с главным входом и вахтой учреждения.
- 1.3. Настоящее Положение разработано в целях организации эффективного взаимодействия педагогов с обучающимися и их 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:
  - а) обеспечение оперативного приема, учета и рассмотрения письменных обращений обучающихся МАУДО г. Нижневартовска «Детская музыкальная школа имени Ю.Д. Кузнецова», и их родителей и лиц их заменяющими, содержащих вопросы по правам ребенка, а также предложений по организации учебно-воспитательного процесса в школе;
  - б) обработка, направление обращений для рассмотрения, и принятие соответствующих мер, установленных законодательством Российской Федерации;
  - в) анализ обращений, поступивших посредством «Ящика доверия», их обобщение с целью устранения причин, порождающих обоснованные жалобы;
  - г) оперативное реагирование на жалобу, просьбу обучающегося и решение его проблем.

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

- 3.1. Информация о функционировании и режиме работы «Ящика доверия» размещается на официальном сайте школы <http://dmshkuznecova.ru/>.
- 3.2. Доступ к «Ящику доверия» для обращений осуществляется в рабочее время с 8:00 до 20:00 часов.
- 3.3. Выемка обращений осуществляется ежемесячно заместителем директора школы по учебно-воспитательной работе.

- 3.4. После выемки письменных обращений заместителем директора школы по учебно-воспитательной работе проводит их регистрацию и рассмотрение.
- 3.5. После рассмотрения обращений осуществляется дальнейшая работа с педагогом и родителями по решению заявленных проблем.
- 3.6. В случае поступления обращения, рассмотрение которого не относится к компетенции заместителя директора по воспитательной работе, данное обращение направляется на рассмотрение директора учреждения.
- 3.7. Обращения, требующие экстренного принятия решения, направляются в управление образования (отдел опеки и попечительства над несовершеннолетними гражданами) .

#### **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) класс, 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.