

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
«Ямашская основная общеобразовательная школа»
Альметьевского муниципального района
Республики Татарстан

СОГЛАСОВАНО

Общим собранием сотрудников
МБОУ «Ямашская ООШ»
(протокол от 12.01 2026 г. № 1)

УТВЕРЖДАЮ

Директор МБОУ «Ямашская ООШ»
Торбунова Е.Н.
Приказ № 8/п/1 от 12.01 2026 г.

СОГЛАСОВАНО

Председатель ПК
МБОУ «Ямашская ООШ»
« 12 / 01 / 2026 г.
Р.М. Патлусова.



Положение
о «Ящике доверия» для письменных обращений
учащихся и их родителей (законных представителей)
муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения
«Ямашская основная общеобразовательная школа»
Альметьевского муниципального района
Республики Татарстан

1. Общие положения

1.1. Положение о «Ящике доверия» для письменных обращений учащихся МБОУ «Ямашская ООШ» и их родителей (законных представителей), (далее по тексту Положение о «Ящике доверия»), разработано в целях организации эффективного взаимодействия педагогов с учащимися и их родителями (законными представителями), выявления и профилактики ранних признаков рискованного поведения, депрессивных состояний учащихся.

1.2. Настоящее Положение о «Ящике доверия» устанавливает порядок работы по рассмотрению обращений учащихся и их родителей (законных представителей), поступающих в МБОУ «Ямашская ООШ» через «Ящик доверия».

1.3. «Ящик доверия» находится в фойе, рядом с главным входом, на первом этаже МБОУ «Ямашская ООШ».

1.4. Обращения могут содержать имя, отчество и фамилию учащегося или родителя (законного представителя) и данные о месте его жительства (месте пребывания) и личную подпись, а также могут быть и анонимными, без

указания данных автора обращения, т.е. его фамилии, имени, отчества, домашнего адреса и личной подписи.

1.5. Организационное и документационное обеспечение рассмотрения обращений учащихся и их родителей (законных представителей), поступающих в МБОУ «Ямашская ООШ» контроль за соблюдением порядка их рассмотрения, установленного Положением о «Ящике доверия», осуществляется заместителем директора по УВР МБОУ «Ямашская ООШ»

2. Основные задачи

2.1. Основными задачами работы «Ящика доверия» являются:

1) обеспечение оперативного приема, учета и рассмотрения письменных обращений учащихся и их родителей (законных представителей), содержащих вопросы:

- прав ребенка;
- развития, воспитания и обучения школьников;
- психологических, личностных проблем и проблем в общении со сверстниками, учителями, родителями (законными представителями);
- социально-педагогического консультирования в сфере жизнеобеспечения (трудоустройство, оформление льгот, субсидий, инвалидностей, материальная помощь в кризисной ситуации и т.д.), организации быта (обеспечение необходимыми школьными принадлежностями, привитие навыков гигиены, организация уголка ребёнка в домашних условиях, организация свободного времени, надзора за ребёнком и т.п.), духовно-морального здоровья (избавление от алкогольной зависимости, традиции и устои семьи и т.п.) и др.;

2) оперативное реагирование на жалобы, просьбы учащихся, родителей (законных представителей) и решение проблем.

3. Порядок работы по рассмотрению обращений учащихся и их родителей (законных представителей), поступающих в МБОУ «Ямашская ООШ» через «Ящик доверия»

3.1. Информация о работе «Ящика доверия» доводится до сведения учащихся и родителей (законных представителей) посредством размещения информации на официальном сайте МБОУ «Ямашская ООШ», на видном месте в здании школы.

3.2. Доступ к «Ящику доверия» осуществляется ежедневно в рабочие дни с понедельника по пятницу с 8:00 до 16:00 часов.

3.3. Выемку обращений осуществляет заместитель директора по УВР ежедневно в 16.00 час.

3.4. Письменные обращения учащихся и родителей (законных представителей), содержащие имя, отчество и фамилию учащегося или родителя (законного представителя) и данные о месте его жительства (месте пребывания) регистрируются в журнале входящей корреспонденции и передаются руководителю МБОУ «Ямашская ООШ» в день их поступления.

3.5. После рассмотрения, поступившего обращения руководитель МБОУ «Ямашская ООШ» делает на нём резолюцию с указаниями по исполнению документа.

В состав резолюции включаются следующие обязательные элементы: указание исполнителя (или исполнителей), которому направляется документ; предписываемое действие, порядок и сроки его исполнения; подпись руководителя и дата подписания резолюции.

3.6. Срок рассмотрения обращения учащегося или родителя (законного представителя) составляет тридцать календарных дней с даты регистрации обращения. Установленный срок может быть продлён в порядке и по основаниям, предусмотренными законодательством, с обязательным уведомлением учащегося или родителя (законного представителя), направившего обращение.

3.7. В течение тридцати календарных дней со дня регистрации учащемуся или родителю (законному представителю) даётся / отправляется в письменном виде:

- ответ по существу обращения;
- сообщение о недопустимости злоупотребления правом на обращение в случае, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №2», а также членов его семьи;
- уведомление о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с учащимся или родителем (законным представителем) по вопросу, на который ему уже неоднократно давались письменные ответы по существу, при условии, что в указанном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства и что данное обращение и ранее направленные обращения направлялись одному и тому же должностному лицу;
- сообщение о невозможности дать ответ по существу поставленных в обращении вопросов в связи с недопустимостью разглашения сведений или охраняемую законом тайну.

3.8. Направление письменных ответов учащимся или родителям (законным представителям) осуществляется заместителем директора по УВР в срок не позднее двух рабочих дней со дня его регистрации в исходящей корреспонденции. Письменный ответ отправляется на адрес, указанный в обращении или вручается лично под роспись учащемуся или родителю (законному представителю).

3.9. В случае если изложенные в обращении факты и обстоятельства, являются очевидными и не требуют дополнительной проверки или в обращении изложена просьба о получении консультации по тому или иному вопросу, ответ на обращение учащемуся или родителю (законному представителю) может быть дан с их согласия устно в ходе личного приёма, о чём делается запись в журнале консультаций или в карточке личного приёма учащегося / родителя (законного представителя).

3.10. Анонимные обращения учащихся и родителей (законных представителей) не подлежат регистрации.

3.11. Анонимные обращения рассматриваются в течение тридцати календарных дней с даты поступления.

3.12. Письменный ответ по существу анонимного обращения размещается на официальном сайте МБОУ «Ямашская ООШ»

3.13. На анонимное обращение, содержащее нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника МБОУ «Ямашская ООШ», а также членов его семьи, письменный ответ на официальном сайте не даётся.

3.14. Оригиналы обращений учащихся и родителей (законных представителей), поступившие непосредственно в адрес МБОУ «Ямашская ООШ» через «Ящик доверия», а также ответы на такие обращения подлежат учёту и хранению в канцелярии и архиве учреждения.

4. 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:

- порядковый номер обращения;
- дата выемки (приема) обращения из «Ящика доверия»;
- фамилия, имя, отчество заявителя, адрес (в случае поступления анонимного обращения ставится отметка «аноним»);
- класс, номер его контактного телефона (если есть сведения);
- краткое содержание обращения;
- отметка о принятых мерах.

5. Заключительные положения

5.1. Контроль за своевременной и качественной подготовкой ответов на обращения учащихся и родителей (законных представителей) осуществляется в соответствии с Положением о внутришкольном контроле.

5.2. Лица, виновные в нарушении настоящего Положения о «Ящике доверия», несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.3. Должностные лица, работающие с обращениями, полученными через «Ящик доверия», несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений.