



УТВЕРЖДАЮ  
Директор ГБПОУ СК «Пятигорский медицинский колледж»

В.В. Трунаева

17 января 2021 г.

## ПОЛОЖЕНИЕ

### о «Почте доверия» для письменных обращений обучающихся и их родителей (законных представителей) в ГБПОУ СК «Пятигорский медицинский колледж»

#### I. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конвенцией ООН о правах ребенка, Конституцией РФ, законами РФ №120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» и №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации», Указом Президента РФ №761, утверждающим Национальную стратегию действий в интересах детей на 2012-2020 гг., Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Уставом ГБПОУ СК «Пятигорский медицинский колледж».

1.2. Настоящее Положение регламентирует основные задачи, материально-техническое и информационное обеспечение, порядок организации работы, регистрацию и учет обращений «Почты доверия» для письменных обращений учащихся школы и их родителей (законных представителей) в ГБПОУ СК «Пятигорский медицинский колледж» (далее – Колледж).

1.3. Настоящее Положение разработано для организации эффективного взаимодействия обучающихся колледжа, их родителей (законных представителей) и администрации Колледжа.

1.4. Данное Положение размещается на официальном сайте Колледжа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

#### II. Основные задачи «Почты доверия».

2.1. Основными задачами функционирования «Почты доверия» являются:

- обеспечение оперативного приема, учета и рассмотрения письменных обращений учащихся колледжа (далее – обращения);
- обработка и направление обращений для рассмотрения и принятия соответствующих мер;
- анализ обращений учащихся, поступивших на «Почту доверия», их обобщение с целью устранения причин, порождающих обоснованные жалобы.

#### III. Материально-техническое и информационное обеспечение «Почты доверия».

Для эффективного функционирования «Почты доверия» необходимо соблюдение определенных условий:

3.1. Материально-технические средства:

- почтовый ящик для обращений;
- персональный компьютер, принтер, бумага для подготовки ответов на обращения.

3.2. Ящик для письменных обращений в «Почту доверия» расположен на 1-м этаже, у поста охраны колледжа.

#### IV. Порядок организации работы «Почты доверия».

4.1. Прием обращений осуществляется в рабочее время с 8-00 до 19-00 часов, с понедельника по субботу.

4.2. Выемка письменных обращений осуществляется два раза в месяц, комиссией в составе:

- директор колледжа;
- заместитель директора по учебно-воспитательной работе;

- заместитель директора по административно-хозяйственной части.

4.3. После выемки письменных обращений, заместитель директора по учебно-воспитательной работе, проводит регистрацию и передает обращения директору колледжа для рассмотрения и принятия решений.

4.4. После рассмотрения обращений директором колледжа, осуществляется дальнейшая работа с обращениями в соответствии с резолюцией руководителя.

4.5. Обращения рассматриваются в порядке и сроки, установленные законодательством.

4.6. Ответы размещаются на стенде «Объявления», расположенном на 1-м этаже здания колледжа, чтобы с ними могли ознакомиться все учащиеся и их родители (законные представители). При этом на листе ответа указывается дата и время соответствующего обращения, чтобы автор мог его идентифицировать. Стенд обновляется по мере появления новых обращений и ответов на них. В случае, если в обращении указано, что автор желает получить ответ только лично в устной беседе или письменном виде по почте (в том числе по электронной почте), то ответы на такие обращения не вывешиваются на доску «Объявления», а отправляются к заявителю лично.

4.7. Снятые со стенда ответы хранятся вместе с поступившими обращениями в папке «Почта доверия» в кабинете заместителя директора по учебно-воспитательной работе в течение одного года.

#### **V. Регистрация и учет обращений по «Почте доверия».**

5.1. Учет и регистрация поступивших письменных обращений через «Почту доверия» осуществляется комиссией посредством ведения Журнала (Приложение №1) учета письменных обращений учащихся и их родителей (законных представителей) (далее – Журнал).

5.2. Листы Журнала должны быть пронумерованы, прошнурованы и иметь следующие реквизиты:

- порядковый номер обращения;
- дата выемки из ящика «Почты доверия»;
- фамилия, имя, отчество обратившегося в «Почту доверия» (в случае поступления анонимного обращения ставится отметка «аноним»);
- адрес заявителя и номер его контактного телефона (если есть сведения);
- краткое содержание обращения;
- содержание и дата резолюции директора колледжа;
- отметка о принятых мерах.

5.3. В случае поступления обращения, рассмотрение которого не относится к компетенции директора колледжа, оно направляется в Министерство здравоохранения Ставропольского края.

#### **VI. Ответственность членов комиссии.**

6.1. Члены комиссии, работающие с информацией, полученной через «Почту доверия», несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений.

6.2. Члены комиссии, допустившие нарушение данного Положения, привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим законодательством.

#### **VII. Заключительные положения.**

7.1. Положение вступает в силу с момента его утверждения.

7.2. Положение является локальным актом образовательного учреждения. Внесение изменений и дополнений в Положение осуществляется в порядке его принятия.

7.3. Настоящее Положение может быть изменено (дополнено) локальным актом образовательного учреждения.

