

И.о. директора

УТВЕРЖДАЮ

  
С.А. Ленских

  
2019



**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о «Почте доверия» государственного профессионального**  
**образовательного автономного учреждения Амурской области**  
**«Амурский колледж строительства и жилищно-коммунального**  
**хозяйства»**  
**для письменных обращений**  
**студентов, их родителей и лиц их заменяющих**

**I. Общие положения**

- 1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок функционирования «Почты доверия» для письменных обращений студентов, их родителей и лиц их заменяющих.
- 1.2. Ящик «Почты доверия» расположен в фойе рядом с главным входом.
- 1.3. Настоящее Положение разработано в целях организации эффективного взаимодействия сотрудников колледжа с обучающимися, 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 «Почты доверия» являются:
- 1) обеспечение оперативного приема, учета и рассмотрения письменных обращений студентов, их родителей и лиц их заменяющих, содержащих вопросы по правам ребенка, а также предложений по организации учебно - воспитательного процесса в колледже и других актуальных проблем со стороны обращаемого;
  - 2) обработка, направление обращений для рассмотрения, и принятие соответствующих мер, установленных законодательством РФ;
  - 3) анализ обращений, поступивших посредством «Почты доверия», их обобщение с целью устранения причин, порождающих обоснованные жалобы;
  - 4) оперативное реагирование на жалобу, просьбу студентов, их родителей и лиц их заменяющих и решение проблем.

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

3.1. Информация о функционировании и режиме работы «Почты доверия» доведена до сведения каждого студента колледжа, а также их родителей.

3.2. Доступ к «Почте доверия» для обращений осуществляется в рабочее время с 08:00 до 17:00 часов.

3.3. Выемка обращений осуществляется комиссией ежедневно с 08:00 до 09:00 часов.

3.4. После выемки письменных обращений составляется акт, затем письма проходят регистрацию и рассмотрение.

3.5. Обращения рассматриваются в порядке и сроки, установленные Законом РФ «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 01.11.2019 г.).

3.6. После регистрации и учета обращений, письма хранятся в соответствующей папке на протяжении 4-х лет.

### **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:

- а) порядковый номер обращения;
- б) дата выемки (приема) обращения из «Почты доверия»;
- в) фамилия, имя, отчество заявителя, адрес (в случае поступления анонимного обращения ставится отметка «аноним»);
- г) группа, 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 «Почты доверия», несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений.