Утверждаю
ПКМиТ директор
_____ А. Фурманюк
«__» _____ 2022ж.

ПОЛОЖЕНИЕ
о «Ящике доверия» для письменных обращений студентов, их родителей и лиц их заменяющих

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок функционирования «Ящика доверия» для письменных обращений студентов, их родителей и лиц их заменяющих.

1.2. «Ящик доверия» расположен в фойе рядом с главным входом.

1.3. Настоящее Положение разработано в целях организации эффективного взаимодействия педагогов со студентами колледжа, 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:

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 учебновоспитательного процесса в колледже;

2) обработка, направление обращений для рассмотрения, и принятие соответствующих мер, установленных законодательством Республики Казахстан;

3) анализ обращений, поступивших посредством «Ящика 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 «Ящика доверия»

3.1. Информация о функционировании и режиме работы «Ящика доверия» размещается на официальном сайте колледжа, доведена до сведения каждого студента колледжа, а также их родителей.

3.2. Доступ к «Ящику доверия» для обращений осуществляется в рабочее время с 9:00 до 18:00 часов.

3.3. Выемка обращений осуществляется заместителем директора по воспитательной работе, педагогом-психологом, социальным педагогом и представителями студенческой общественности еженедельно по пятницам в 17.00.

3.4. После выемки письменных обращений ответственные лица проводят их регистрацию и рассмотрение.

3.5. Обращения рассматриваются в порядке и сроки, установленные Законом Республики Казахстан «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 01.07.2017 г.).

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) 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 «Ящика доверия», несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений.