КГКП «Колледж геодезии и картографии»
управления образования Восточно-Казахстанского областного акимата

Утверждаю
Директор колледжа
_____Б.А. Салакчинов
«___» _____20_17_г.

ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОЧТЕ ДОВЕРИЯ

г.Семей

Рассмотрено на заседании
педагогического Совета
Протокол №
от «____»_____20___г.

Согласовано
Методическим Советом
Протокол №
от «____»_____20___г.
Председатель Методического Совета
_____Салакчинов Б.А.
от «____»_____20___г.

РАЗРАБОТАНО
Заместителем директора по ВР
_____ Омарова М.К.
от «____»_____20___г.

1. Общие положения

1.1 В целях реализации права несовершеннолетних на психолого-педагогическую поддержку с сохранением конфиденциальности информации, а также обеспечения возможности добровольного анонимного обращения, для содействия формированию адекватного общественного мнения по вопросам обращения к педагогу-психологу и администрации колледжа, оказанию своевременной квалифицированной психологической, консультативно-методической и психокоррекционной помощи студентам и преподавателям в соответствии с Конвенцией о правах ребенка и Закона РК «О порядке рассмотрений обращений физических и юридических лиц» от 12.01.2007 N 221-III ЗРК, в КГКП « Колледж геодезии и картографии» создана «Почта доверия».

Цели и основные задачи

«Почта доверия» создаётся в колледже в целях:

2.1 Оказания психологической, педагогической и правовой помощи субъектам образовательного процесса (студентам, преподавателем, родителям) в решении их проблем;

2.2 Обеспечения оперативного приёма, учёта и рассмотрения сообщений субъектов образовательного процесса, поступивших в почту доверия.

Основными задачами функционирования почты доверия являются:

2.3 Своевременное рассмотрение поступивших обращений субъектов образовательного процесса, а также направление их для рассмотрения должностным лицам;

2.4 Осуществление контроля за своевременным и качественным рассмотрением обращений субъектов образовательного процесса, поступивших в почту доверия;

2.5 Анализ обращений субъектов образовательного процесса, поступивших в почту доверия, их учёт при разработке и реализации мер, направленных на защиту их прав и интересов.

2. Порядок организации работы

3.1 Информация о функционировании и режиме работы почты доверия доводится до сведения субъектов образовательного процесса через официальный сайт колледжа и информационный стенд.

3.2 Выемка обращений осуществляется педагогом-психологом в присутствии заместителя директора по ВР ежедневно в конце рабочего дня, в период отсутствия заместителя директора по ВР, присуствует заместитель директора по УР или заведующие отделениями.

3.3 После выемки ответственное лицо в соответствии с графиком работы:

- проводит регистрацию обращений в журнале;

- представляет обращение директору колледжа для назначения исполнителя обращения;

- осуществляет отправку обращений на рассмотрение исполнителю в соответствии с компетенцией;

- обеспечивает контроль за своевременным рассмотрением обращений.

Регистрация и учёт

4.1 С целью ведения учёта и контроля качества реагирования и рассмотрения обращений субъектов образовательного процесса ведётся «Журнал учёта информации» .

Страницы журнала пронумерованы, прошнурованы, скреплены печатью и имеет следующие графы:

- порядковый номер обращения (ежегодная нумерация с 1 октября начинается заново);
- дата и время поступления обращения;
- фамилия, имя, отчество, домашний адрес и номер контактного телефона заявителя (в случае поступления анонимного обращения ставится отметка «аноним»);
- статус субъекта образовательного процесса (студент, родитель, преподаватель);
- краткое содержание обращения;
- должностное лицо, которому направлено обращение для рассмотрения, а также срок рассмотрения;
- отметка о результатах рассмотрения обращения.

4.2 Хранение и заполнение журнала осуществляется ответственным лицом по мере поступления обращений в почту доверия субъектов образовательного процесса. Сроки хранения журнала определяются колледжем в соответствии с номенклатурой дел.

4.3 Результаты работы почты доверия обобщаются, анализируются. Итоги анализа ежемесячно предоставляются директору колледжа.

По итогам анализа содержания обращений вносятся коррективы в план работы колледжа по направлениям деятельности.

3. Обязанности и права специалиста, работающего с информацией, поступившей в почту доверия.

3.1 Специалист, работающий с информацией, полученной посредством почты доверия (далее специалист) должен знать:

- основы трудового законодательства;
- нормативные документы, действующие в колледже;
- основы психологии;
- координаты государственных, социальных, специальных учреждений для направления обратившихся.

5.2 Специалист и исполнитель обязаны при необходимости сохранять конфиденциальность содержания обращения.

5.3 Специалист может вносить предложения по повышению эффективности своей деятельности и деятельности почты доверия. Специалист имеет право самостоятельно принимать решения в пределах своей компетенции и несет за них ответственность.

4. Срок действия положения

6.1 Срок действия данного положения неограничен. При изменении нормативно-правовых документов, регламентирующих данную деятельность, в положение вносится изменения в соответствии с установленным порядком.

Акт вскрытия ящика

В соответствии с положением о работе почты доверия и Закона РК «О порядке рассмотрений обращений физических и юридических лиц» от 12.01.2007 N 221-III ЗРК «_____» «_____» 20….. _____ч_____мин произведено вскрытие почты доверия.

Установлено общее количество обращений: _____

Подпись осуществивших выемку обращений лиц:

Секретарь:_____

_____

_____

БЕКІТЕМІН
«Геодезия және картография колледжі» КМҚК директоры
_____Салакчинов Б.А.
«____»_____2017 ж.

СЕНІМ ПОШТАСЫ ТУРАЛЫ НҰСҚАУЛЫҚ

«Геодезия және картография колледжі» КМҚК

1. Жалпы ережелер

1.1 «Геодезия және картография колледжі» КМҚК мекемесінде Қазақстан Республикасының 2007 жылғы 12 қаңтардағы "Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау реті туралы" № 221 Заңына сәйкес , Бала құқықтары туралы конвенциясына сай ерікті түрде педагог-психолог және колледж әкімшілігіне оқытушылардың, студенттердің, ата-аналардың жолдаған хаттарына құпиялықты сақтай отырып, уақтылы білікті психолого-педагогикалық, косультативті-әдістемелік және психокоррекциялық, құқықтық қолдау көрсету мақсатында сенім поштасы орнатылды.

2. Мақсаты және негізгі міндеті

«Сенім поштасы» колледжде келесі мақсатпен құрылыды:

2.1 Білім беру үдерісінің субъектілеріне (студенттерге, оқытушыларға, ата-аналарға) педогогикалық, психологиялық, құқықтық көмек көрсету;

2.2 «Сенім жәшігіне» түсетін білім беру үдерісінің субъектілерінің хабарламаларын тіркеу және қарастыру, жедел қабылдауды қамтамасыз ету.

Сенім поштасының қызмет көрсетуінің негізгі міндеттері:

2.3 Сенім поштасына келіп түскен хабарламаларды уақытында қарастыру, сонымен қатар қызметтік тұлғаларға талқылауға бағыттау;

2.4 Сенім поштасы келіп түскен білім беру үдерісінің субъектілерінің хабарламаларын уақытылы және сапалы түрде қарастыруды бақылау;

2.5 Сенім поштасына түскен білім беру үдерісінің субъектілерінің хабарламасын талдау барысында олардың құқығын және қызығушылығын қорғауға бағытталған шара қолданғанда ескеру.

3. Сенім поштасы жұмысының ұйымдастырылу тәртібі

3.1 Сенім поштасының жұмыс тәртібі және қызметі туралы ақпаратты білім беру үдерісінің субъектілері колледж сайты және ақпараттық стенд арқылы таныса алады.

3.2 Жолдамаларды педагог-психолог директордың ТЖ орынбасарының қатысуымен, болмаған жағдайда директордың ОЖ орынбасары немесе бөлім меңгерушілерінің қатысуымен күнделікті жұмыс уақыты соңында сенім поштасын ашады.
3.3 Алғаннан кейін жауапты тұлға жұмыс кестесіне сәйкес:
- жолдамаларды журналға тіркейді;
- колледж директорына жолдамаларды орындау үшін тапсырады;
- жолдаманы құзыреттілігіне орай орындаушыға қарастыруға жолдайды.
- жолдаманың уақытылы орындалуын қадағалайды.

4.Тіркеу және есепке алу.

4.1 Білім беру үдерісінің субъектілерінің жолдамасын қарастыру және әрекет ету сапасын қадағалау және есепке алу мақсатымен «Ақпаратты есепке алу журналы» (одан әрі-журнал) жүргізіледі.
4.2 Журналдың беттері нөмірленген, байланған, мөрмен бекітілген болуы керек, сонымен қатар келесі бағаналары болуы керек:
- жолдаудың реттік нөмірі (жыл сайын 1 қазаннан бастап нөмір басынан басталады);
- жолдаудың түсу мерзімі мен уақыты;
- жолдаушымен хабарласу нөмірі және үйінің мекен жайы, аты, тегі, әкесінің аты (анонимді жолдау түскен уақытта «аноним» деген белгі қойылады);
- білім беру үдерісінің субъектісінің мәртебесі (студент, ата-ана, оқытушы);
- жодаманың қысқаша мазмұны;
- жолдама қарастырылуға берілген қызметтік тұлға, сонымен қатар қарастырылу уақыты;
- жолдаманың қарастырылу шешімі жайлы белгі.
4.3 Журналды толтыру және сақтау жұмысын жауапты тұлға атқарады.
4.4.Оқу үдерісінің субъектілірінің сенім поштасына жолдау түсіруіне орай журнал толтырылады.
4.5 Колледждің істер номенклатурасына байланысты журналдың сақталу мерзімі анықталады.
4.6 Сенім поштасының жұмысының шешімі жинақталады, талданады.
4.6 Талдаудың қорытындысы ай сайын колледж директорына ұсынылады.
4.7 Жолдаманың мазмұнын талдау қорытындысы бойынша колледж жұмысының жоспарына өңдеу жүргізіледі.

5. Маманның міндеті және құқығы.

Сенім поштасына келіп түскен ақпаратпен жұмыс істейтеуші:
5.1 «Сенім жәшігінен» алынған ақпаратпен жұмыс істеуші, маман білуі керек:
- еңбек заңының негізін;

- колледжде жұмыс істейтін нормативті құжаттарды;
- психология негіздерін;
- хабарлаушыны бағыттау үшін мемлекеттік, әлеуметтік, арнайы мекемелердің координаталарын;

5.2 Маман және орындаушы керек болған жағдайда құпиялықты сақтауға міндетті.

5.3 Сенім поштасының қызметінің және өзінің жұмысының қолайлылығын көтеру үшін маман ұсыныстар жасай алады.

5.4 Өзінің қызметінің кешенінде маман өзі шешім қабылдай алады және өзі жауапты болады.

5.5 Қосымшаның жұмыс істеу мерзімі. Осы қосымшаның жұмыс істеу мерзімі шектелмеген.

5.6 Осы қызметтің уақытын анықтайтын нормативті – құқықтық құжаттарды өзгерткенде бекітілген рет бойынша қосымшаға өзгерістер енгізеді.

Жәшікті ашу туралы акт

Сенім поштасының жұмысы туралы
қосымшаға және Қазақстан Республикасының 2007 жылғы 12 қаңтардағы “Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау реті туралы” №221 Заңына сәйкес
«_____» «_____» 20….. _____сағ____мин «Сенім поштасы» ашылды.
Жалпы жолдамалардың саны анықталды: _____
Жолдамаларды алуды жүзеге асырған тұлғалар:
Хатшы:_____
_____
_____
_____