

**БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА-ЮГРЫ
«СОВЕТСКИЙ РАЙОННЫЙ СОЦИАЛЬНО-РЕАБИЛИТАЦИОННЫЙ
ЦЕНТР ДЛЯ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ»
(БУ «СОВЕТСКИЙ РАЙОННЫЙ ЦЕНТР ДЛЯ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ»)**

ПРИКАЗ

«22» апреля 2024 г.
г. п. Пионерский

№ 68-р

Об организации работы
«Почты доверия»

В целях организации эффективного взаимодействия с несовершеннолетними получателями социальных услуг БУ «Советский районный центр для несовершеннолетних» и профилактики преступлений против половой неприкосновенности несовершеннолетних, а также преступлений, совершаемых несовершеннолетними на территории Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить положение о «Почте доверия» для письменных обращений несовершеннолетних получателей социальных услуг БУ «Советский районный центр для несовершеннолетних» (приложение).

2. Начальнику хозяйственного отдела М.Р. Караваевой разместить ящик «Почта доверия» в карантино-приемном секторе в неконтролируемой системой видео наблюдения зоне в срок до 24.04.2024.

3. Назначить ответственным заместителя директора И.В. Горшанову (в его отсутствие лицо его замещающее) за организацию работы выемки 1 раз в неделю письменных обращений, их регистрацию, рассмотрение, анализ и передачу ответственным лицам.

4. Заведующим отделениями Ю.В. Вороновой, С.Е. Туниной ознакомить несовершеннолетних получателей социальных услуг с данным положением в срок до 24.04.2024.

5. Социального педагога З.Ш. Байрак, психологов Д.В. Шардина, Л.А. Шапошникову, Е.А. Артемьеву, А.А. Дектереву назначить ответственными за организацию работы по решению обращений несовершеннолетних получателей социальных услуг.

6. Методисту В.С. Самоволик разместить информацию о функционировании и режиме работы «Почта доверия» на официальном сайте учреждения.

7. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Emelina'.

Т.А. Емелина

Приложение
к приказу БУ «Советский районный
центр для несовершеннолетних»
от «25» марта 2024 г. № 49-р

бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«Советский районный социально-реабилитационный центр для
несовершеннолетних»

УТВЕРЖДЕНО
Приказом БУ «Советский районный
центр для несовершеннолетних»
от «22» апреля 2024 г. № 68-р

ПОЛОЖЕНИЕ

**о «Почте доверия» для письменных обращений несовершеннолетних
получателей социальных услуг БУ «Советский районный центр для
несовершеннолетних»**

г. п. Пионерский
2024 г.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок функционирования «Почты доверия» для письменных обращений несовершеннолетних получателей социальных услуг.

1.2. «Почта доверия» расположена в коридоре приемно-карантинного сектора в спальном корпусе.

1.3. Настоящее Положение разработано в целях организации эффективного взаимодействия с несовершеннолетними получателями социальных услуг БУ «Советский районный центр для несовершеннолетних» и профилактики преступлений против половой неприкосновенности несовершеннолетних, а также преступлений, совершаемых несовершеннолетними на территории Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

1.4. Обращения могут быть как подписанными, с указанием всех контактных данных, так и анонимными.

2. Основные задачи

Основными задачами функционирования «Почты доверия» являются:

- обеспечение оперативного приема, учета и рассмотрения письменных обращений несовершеннолетних получателей социальных услуг;

- обработка, направление обращений для рассмотрения, и принятие соответствующих мер, установленных законодательством Российской Федерации;

- анализ обращений, поступивших посредством «Почты доверия», их обобщение с целью устранения причин, порождающих обоснованные ситуации (проблемы/жалобы);

- оперативное реагирование на ситуацию (проблему/жалобу), просьбу несовершеннолетнего получателя социальных услуг и решение его проблем.

3. Порядок организации работы «Почты доверия»

3.1. Информация о функционировании и режиме работы «Почты доверия» размещается на официальном сайте учреждения.

3.2. Доступ к «Почте доверия» для обращений осуществляется в рабочее время с 9:00 до 19:00.

3.3. Выемка обращений осуществляется 1 раз в неделю заместителем директора.

3.4. После выемки письменных обращений заместитель директора проводит их регистрацию, рассмотрение, анализ и передаёт в зависимости от случая социальному педагогу или психологу.

3.5. После рассмотрения обращений осуществляется дальнейшая работа ответственными лицами по решению обращений несовершеннолетних получателей социальных услуг.

4. Регистрация и учет обращений

4.1. Учет и регистрация поступивших обращений осуществляется посредством ведения Журнала учета обращений (далее – Журнал) (приложение).

4.2. Журнал должен быть пронумерован, прошнурован 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) краткое содержание обращения;
- д) отметка о принятых мерах.

4.3. Обращения, содержащие нецензурные выражения к делу не приобщаются. Обращения, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу участников реабилитационного процесса, а также членам их семьи передаются в соответствующие органы.

5. Ответственность

Должностные лица, работающие с информацией, полученной посредством «Почты доверия», несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений.

