

РАССМОТРЕНО

педагогический совет

Шапкина Е.А.
протокол № 15 от «16» 09 2024 г.

УТВЕРЖДЕНО

Директор МКОУ
"Тальменская СОШ №6"

Алексеева Н.Л.
приказ № 66/03 от «16»09.2024 г.

**Положение
о «Почте доверия»
МКОУ « Тальменская СОШ № 6»**

Тальменка, 2024г

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конвенцией ООН о правах ребенка, Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом

от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.2. Настоящее Положение устанавливает порядок функционирования «Почты

доверия» для письменных обращений обучающихся и их родителей (законных

представителей). «Почта доверия» создается для защиты прав обучающихся (родителей, законных представителей) и представляет собой комплекс организационных мероприятий, обеспечивающих возможность обращаться с заявлениями о фактах нарушения их прав и законных интересов.

1.3. «Почта доверия» призвана изучать данные, которые по тем или иным причинам не могут быть озвучены обычным путем, но способны оказать значимое влияние на морально-психологическую обстановку в учебных коллективах.

1.4. «Почта доверия» функционирует в форме – письменные обращения, помещенные в почтовый ящик.

1.5. «Почта доверия» организуется в форме установленного в коридоре школы почтового ящика для приёма сообщений, которые подлежат обработке в соответствии с данным Положением. Рядом с почтовым ящиком располагается стенд для ответов на безадресные письма.

1.6. Обращения могут быть как с подписью и всеми адресными данными, так и анонимными.

1.7. Доступ посторонних лиц к содержимому ящика исключён посредством применения замка. Ключи от замка находятся у ответственного за работу «Почты доверия» педагогического работника (педагога-психолога).

1.8. «Почта доверия» не обрабатывает оскорбительные, провокационные обращения, запросы, содержащие нецензурную и ненормативную лексику, не имеющие содержания и смысла.

1.9. Настоящее Положение разработано в целях организации эффективного взаимодействия педагога-психолога, социального педагога с обучающимися, их родителями (иными законными представителями).

II. Основные задачи

2.1. Основными задачами функционирования «Почты доверия» являются:

1) популяризация прикладных психологических знаний, информации об экстренных психологических службах и возможностях получения психолого-педагогической помощи в образовательном учреждении;

2) оказание психологической поддержки детям, родителям (законным представителям);

3) выявление ситуаций социального неблагополучия, случаев жестокого

обращения и насилия над детьми;

4) реализация заочного психологического консультирования ребенка и членов его семьи;

5) выявление запросов на социально-психологическую помощь;

6) обеспечение оперативного приема, учета и рассмотрения письменных обращений учащихся, содержащих вопросы по правам ребенка, благополучию в семье, по организации образовательного процесса в школе;

7) общий анализ обращений, поступивших посредством «Почты доверия», с целью устранения причин, порождающих системные обоснованные жалобы;

8) оказание помощи обучающимся и их родителям, законным представителям) в решении проблем.

III. Порядок организации работы «Почты доверия»

3.1. Информация о функционировании и режиме работы «Почты доверия» размещается на официальном сайте и на стендах образовательной организации, доводится до сведения обучающихся школы и их родителей посредством чатов в мессенджере (Приложение 2).

3.2. Доступ к почтовому ящику «Почты доверия» для обращений осуществляется в часы работы школы (до 15:00 часов).

3.3. Выемка обращений из ящика «Почты доверия» осуществляется ответственным сотрудником школы ежедневно в 15:00 часов.

3.4. После выемки письменных обращений ответственный сотрудник проводит их регистрацию и рассмотрение.

3.5. Ответ на обращение заявитель может получить посредством размещения информации на стенде психолого-педагогической службы, лично в руки (при наличии контактных данных) или непосредственно в мессенджере «Почты доверия».

3.6. Не производится регистрация и обработка обращений, в которых отсутствует содержание и смысл или содержится оскорбительный, провокационный контент. Названные обращения подлежат безвозвратному удалению из мессенджера или уничтожению бумажного носителя.

3.7. Ответственному лицу необходимо сформировать ответ не позднее 7 дней со дня выемки обращения.

IV. Регистрация выемки обращений «Почта доверия» и учет обращений

4.1. Выемка обращений из ящика «Почты доверия» регистрируется в Журнале регистрации обращений «Почты доверия».

4.2. Журнал должен быть пронумерован, прошнурован и иметь следующие графы (Приложение 1):

а) порядковый номер обращения;

б) дата выемки (приема) обращения из «Почты доверия»;

в) фамилия, имя, отчество заявителя, адрес, класс, номер телефона (в случае поступления анонимного обращения ставится отметка «аноним») или ставится прочерк (если сведения отсутствуют);

- г) тема обращения, краткое содержание;
- д) фамилия работника (службы и структуры), , информированные о проблеме (по необходимости, в случаях обнаружения угрозы жизни и здоровью ребенка, нарушения закона) и формирующего ответ;
- е) дата опубликования ответа;
- ж) дополнительные меры, принятые в связи с обращением (по необходимости);

4.3. Срок хранения журнала: в течение учебного года.

4.4. Результаты работы «Почты доверия» обобщаются, анализируются. По итогам учебного года аналитическая справка о поступивших обращениях предоставляется директору школы.

4.5. Поступившие обращения хранятся у педагога-психолога в течение учебного года. По истечении срока хранения, поступившие обращения подлежат уничтожению.

V. Ответственность

5.1. Педагогические работники, работающие с информацией, полученной посредством «Почты доверия», несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений (кроме случаев обнаружения угрозы).

Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение
«Тальменская средняя общеобразовательная школа № 6»
Тальменского района Алтайского края»
(МКОУ «Тальменская СОШ № 6)

ЖУРНАЛ

учета письменных обращений, поступивших на «Почту доверия»

Журнал начат _____
Журнал окончен _____

[illegible]

Правила работы «Почты доверия»

Ящик, который вы видите перед собой - это «Почта доверия». Здесь вы можете оставить свое обращение (письмо, записку) с вопросами, просьбами, изложением проблемы, описанием тревожащей вас ситуации, предложениями, пожеланиями и т.п. Если хочется что-то сказать, но вы стесняетесь или боитесь - напишите!

Указывать имя и фамилию не обязательно, то есть ваше послание может быть анонимным. Только обязательно поставьте ДАТУ и ВРЕМЯ, чтобы потом найти ответ на свое обращение.

При работе с обращениями соблюдается принцип конфиденциальности - ваше сообщение будет известно только ответственному за работу «Почты доверия» педагогу и тому, кто может решить вашу проблему.

В случае обращения с указанными контактными данными - ответ предоставляется лично или через электронную почту. В случае анонимного обращения - помещается на стенд рядом с почтовым ящиком.

Запомнив указанную вами ДАТУ и ВРЕМЯ, вы сможете прочесть ответ на свое письмо, и никто даже не узнает, что вы воспользовались «Почтой доверия», если только вы сами не захотите об этом рассказать.

Выемка сообщений происходит каждый день в 15.00. Ответ размещается на стенде или по указанным в обращении каналам связи в течение 7 учебных дней. **Помните: проблема решится быстрее, если вы о ней скажете!**

Правила работы электронной «Почты доверия»

Уважаемые ребята, родители и педагоги!

В нашей школе работает электронная почта доверия. Если у вас есть личная проблема, которую вы не в состоянии решить сами, или если вы почувствовали себя некомфортно в стенах нашей школы, то вы можете написать сообщение и отправить его по электронному адресу: oo875@mail.ru

Будьте уверены, что ваше сообщение обязательно будет рассмотрено. При работе с обращениями соблюдается принцип конфиденциальности - ваше сообщение будет известно только ответственному за работу «Почты доверия» педагогу и тому, кто может решить вашу проблему.

Указывать имя и фамилию не обязательно, то есть ваше послание может быть анонимным. Ответ будет отправлен на обратный адрес вашей электронной почты в течение 7 учебных дней.

Полученные сообщения открываются и изучаются ежедневно в 16.00 ч.