


УТВЕРЖДАЮ:  
Директор МБОУ «Усть-Волчихинская  
средняя школа»  
А.Б.Карташов  
Приказ № 9117 от 02.09.2022



## Положение о «Почте доверия» МБОУ «Усть-Волчихинская средняя школа»

### 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. «Почта доверия» образовательной организации создается для защиты прав обучающихся и представляет собой комплекс организационных мероприятий, обеспечивающих возможность несовершеннолетних 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» организована в форме установленного в помещении образовательной организации почтового ящика на стене на 1 этаже и для приёма сообщений, которые подлежат обработке в соответствии с данным Положением. Рядом с почтовым ящиком располагается стенд для ответов на безадресные письма.

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

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

## **2. Основные цели и задачи**

2.1. Основной целью функционирования «Почты доверия» является создание условий для беспрепятственного и конфиденциального обращения обучающихся по вопросам, связанным с нарушением их прав, улучшением учебно-воспитательного процесса, досуга, организации питания и др.

2.2. Основными задачами функционирования «Почты доверия» являются:

оказание оперативной психологической, педагогической и правовой помощи обучающимся; устранение причин, порождающих обоснованные жалобы.

## **3. Порядок функционирования «Почты доверия»**

3.1. Информация о функционировании работы «Почты доверия» образовательной организации доводится до сведения учащихся, родителей и педагогов на классных часах, родительских собраниях, педсоветах, а также с помощью объявлений, размещенных на почтовом ящике и на сайте организации. Правила работы размещены на почтовом ящике.

3.2. Выемка обращений осуществляется педагогом-психологом 3 раза в неделю.

3.3. После выемки обращений педагог-психолог в тот же день:  
проводит регистрацию обращений в журнале;  
определяет сроки исполнения обращений.

В случае, если содержание обращения не входит в его компетенцию, он передает данное обращение заместителю директора.

3.4. Ответ на адресное обращение предоставляется в течение 5 рабочих дней (за исключением экстренных ситуаций) при личной встрече или по указанному каналу обратной связи (WhatsApp, электронная почта и др.), а на анонимное обращение - помещается на стенд рядом с почтовым ящиком.

## **4. Регистрация, учет и хранение обращений**

4.1. С целью ведения учёта и контроля качества реагирования и рассмотрения обращений воспитанников ведётся «Журнал учёта информации» (далее - журнал).

4.2. Листы Журнала должны быть пронумерованы, прошнурованы 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) класс, номер его контактного телефона (при наличии);
- д) краткое содержание обращения;
- е) отметка о принятых мерах.

4.3. Хранение и заполнение журнала осуществляет педагог-психолог по мере поступления обращений в «Почту доверия». Сроки хранения журнала определяются организацией в соответствии с номенклатурой дел.

4.4. Результаты работы «Почты доверия» обобщаются, анализируются.

4.5. Поступившие обращения, а также снятые со стенда ответы хранятся у педагога-психолога в течение 1 года с даты регистрации обращения в Журнале. По истечении срока хранения, поступившие обращения подлежат уничтожению.

## **5. Ответственность**

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

### **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» 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 3 раза в неделю. Ответ размещается на стенде или по указанным в обращении каналам связи в течение 5 учебных дней.

**Помните: проблема решится быстрее, если вы о ней скажете!**