

ОДОБРЕНО
Педагогическим советом
МБОУ Марфовская СОШ
(протокол от 27.08.2024 г. № 08)

УТВЕРЖДЕНО
Приказом МБОУ Марфовская СОШ
от 27.08.2024 г. № 115

Положение
о «Почте доверия»
МБОУ Марфовская СОШ

с.Марфовка
2024 г.

Положение о «Почте доверия» МБОУ Марфовская СОШ

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» МБОУ Марфовская СОШ (далее – школа) 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» 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.

1.5. 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 доверия» педагогического работника (педагога-организатора).

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» школы доводится до сведения обучающихся, родителей и педагогов на классных часах, родительских собраниях, педсоветах, а также с помощью объявлений, размещенных в отведенных для этого местах и на сайте школы. Правила работы размещены на почтовом ящике.

3.2. Выемка обращений осуществляется педагогом-организатором *каждый день в 16.00.*

3.3. После выемки обращений педагог-организатор 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 (электронная почта и др.), а на анонимное обращение - помещается на стенд рядом с почтовым ящиком.

3.5. При размещении на стенде ответов на анонимные сообщения на листе ответа указывается дата и время соответствующего письма, чтобы автор мог его идентифицировать. Стенд обновляется по мере появления новых обращений и ответов на них.

4. Регистрация, учет и хранение обращений

4.1. С целью ведения учёта и контроля качества реагирования и рассмотрения обращений обучающихся 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 «Ящика доверия»;
- в) фамилия, имя, отчество заявителя, адрес (в случае поступления анонимного обращения ставится отметка «аноним»);
- г) группа, номер его контактного телефона (при наличии);
- д) краткое содержание обращения;
- е) отметка о принятых мерах.

4.3. Хранение и заполнение журнала осуществляет педагог-организатор по мере поступления обращений в «Почту доверия». Сроки 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, а также снятые со стенда ответы хранятся у педагога-организатора в течение учебного года. 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.

Приложение к Положению о «Почте доверия»

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 16.00. 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!

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:

lenino_marfovskaya1@crimeaedu.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 5 учебных дней.

Полученные сообщения открываются и изучаются ежедневно в 16.00 ч.

