

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
«Средняя общеобразовательная школа № 13»
муниципальное образование муниципальный округ
город Славгород Алтайский край

УТВЕРЖДЕНО
приказом МБОУ «СОШ № 13»
от 29.08.2024 № 324

**ПОЛОЖЕНИЕ
о работе «Почты доверия»**

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 «СОШ № 13» (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, наличии психологического дискомфорта и т.д..

1.3. «Почта доверия» призвана получать информацию, которая по тем или иным причинам не может быть озвучена обычным путем, но способна оказать значимое влияние на морально-психологическую обстановку в учебных коллективах.

1.4. «Почта доверия» организуется в форме установленного на первом этаже в фойе школы почтового ящика для приёма сообщений, которые подлежат обработке в соответствии с данным Положением. Рядом с почтовым ящиком располагается информационный стенд.

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

1.6. Доступ посторонних лиц к содержимому ящика исключён. Ящик запирается на замок, ключ от замка находится у ответственного за работу «Почты доверия» педагогического работника.

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 размещена:

- на официальном сайте школы;

- на информационном стенде рядом с ящиком.

Кроме того, информация о функционировании работы «Почты доверия» доводится до сведения обучающихся, родителей и педагогов на классных часах, родительских собраниях, педсоветах.

3.2. Выемка обращений осуществляется заместителем руководителя кризисной команды каждый день в 16.00 ч.

3.3. После выемки обращений заместитель руководителя кризисной команды:

- проводит регистрацию обращений в журнале;
- определяет адресат корреспонденции и передает сообщение адресату;
- осуществляет контроль соблюдения сроков предоставления ответов.

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 (Сферум, 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.

3.6. Стенд обновляется по мере появления новых обращений и ответов на них.

3.7. «Почта доверия» работает в течение учебного года.

4. Регистрация, учет и хранение обращений

4.1. С целью регистрации, учета и контроля срока рассмотрения обращений 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 обращения из ящика «Почты доверия»;
- в) фамилия, имя, отчество заявителя, адрес (в случае поступления анонимного обращения ставится отметка «аноним»);
- г) класс, номер контактного телефона (при наличии); д) краткое содержание обращения;
- е) кому передано сообщение; ж) отметка о принятых мерах.

4.3. Хранение и заполнение журнала осуществляет заместитель руководителя кризисной команды.

4.4. Результаты работы «Почты доверия» обобщаются и анализируются. По итогам учебной четверти аналитическая справка о поступивших обращениях предоставляется директору школы.

4.5. Поступившие обращения, а также снятые со стенда ответы хранятся у заместителя руководителя кризисной команды в течение 1 года с даты регистрации обращения в журнале. По истечении срока хранения поступившие обращения подлежат уничтожению.

5. Ответственность

Должностные лица, работающие с «Почтой доверия», несут персональную ответственность за соблюдение сохранности сведений и персональных данных, полученных в ходе работы с корреспонденцией.