

**РАССМОТРЕНО**  
Педагогический совет  
Протокол № 2 от 29.08.2019

**СОГЛАСОВАНО**  
Управляющий совет  
Протокол № 12 от  
15.04.2019

**УТВЕРЖДАЮ**  
Директор МБОУ «СОШ № 17»  
Т.А.Столлер  
Приказ № 179 от 02.09.2019



**Положение о «Почте доверия»  
МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №17 с углубленным  
изучением музыки и ИЗО»**

**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 № 17»  
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 помещении  
образовательной организации почтового ящика в фойе школы 1 этажа и/ или  
его электронного варианта на сайте учреждения для приёма сообщений,  
которые подлежат обработке в соответствии с данным Положением.

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 (замдиректора по ВР).

**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 в отведенных для этого местах и на сайте организации. Правила работы размещены на почтовом ящике (а также на сайте организации для электронного почтового ящика). *Приложение № 1*

3.2. Выемка обращений осуществляется заместителя директора по ВР каждый день в 16.00 ч.

3.3. После выемки обращений заместителя директора по ВР 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 компетентному лицу.

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.

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 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 ящика «Почты 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 заместитель директора по ВР 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. По итогам учебной четверти составляется аналитическая справка о поступивших обращениях

4.5. Поступившие обращения, а также снятые со стенда ответы хранятся у заместителя директора по ВР 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.

Приложение 1 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» 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 образовательной организации 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 организации, то вы можете написать сообщение и отправить его по электронному адресу \_\_\_\_\_ (указать адрес эл. почты).

Будьте уверены, что ваше сообщение обязательно будет рассмотрено.

При работе с обращениями соблюдается принцип конфиденциальности – ваше сообщение будет известно только ответственному за работу «Почты» 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.