

**Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение
«Ребрихинская средняя общеобразовательная школа» Ребрихинского
района Алтайского края**

**Положение
о «Почте доверия»
в Муниципальном казенном общеобразовательном
учреждении «Ребрихинская средняя
общеобразовательная школа»
Ребрихинского района Алтайского края**

Срок хранения: постоянно

Начато:

Окончено:

Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение
«Ребрихинская средняя общеобразовательная школа»
Ребрихинского района Алтайского края

Принято на педагогическом совете
Протокол № 1 от 25.01.2021 г

УТВЕРЖДАЮ
Директор МКОУ «Ребрихинская СОШ»
Н.Н.Шрейдер
Приказ №48 от 29.01.2021 г

**Положение о «Почте доверия» для письменных обращений педагогов
школы, учащихся, их родителей и лиц их заменяющих**

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок функционирования «Почта доверия» для письменных обращений.

1.2. «Почта доверия» расположена в фойе рядом с главным входом и представляет собой почтовый ящик для приёма сообщений, а так же зарегистрированный адрес электронной почты pochta_doveriya130@mail.ru для электронных писем, которые подлежат обработке в соответствии с данным Положением.

1.3. Настоящее Положение разработано в целях организации эффективного взаимодействия всех сторон образовательного процесса: педагогического коллектива, администрации школы, учащимися школы, их родителями и лицами, их заменяющими.

1.4. Чтобы автор обращения мог получить адресный ответ, обращения должны быть подписанными, с указанием всех контактных данных.

1.5. В «Почту доверия» принимаются обращения учащихся, родителей (законных представителей) и педагогов

1.6. Доступ посторонних лиц к содержимому ящика исключён посредством применения замка, ключи от замка находятся у социального педагога.

II. Основные задачи

2.1. Основными задачами функционирования «Почта доверия» являются:

1) обеспечение оперативного приема, учета и рассмотрения письменных обращений, содержащих вопросы по правам ребенка, а также предложений по организации учебно-воспитательного процесса в школе;

- 2) обработка, направление обращений для рассмотрения, и принятие соответствующих мер, установленных законодательством Российской Федерации;
- 3) анализ обращений, поступивших посредством «Почта доверия», их обобщение с целью устранения причин, порождающих обоснованные жалобы;
- 4) оперативное реагирование на жалобу, просьбу, предложение и решение его проблем.
- 5) оказание психологической помощи учащимся, педагогам, родителям (законным представителям);
- 6) выявление ситуаций социального неблагополучия, случаев жестокого обращения и насилия над детьми;
- 7) профилактика девиантного поведения подростков;
- 8) проведение психологического консультирования ребенка и его семьи; информирование их о социальных службах, которые могут оказать помощь;
- 9) организация других видов социально-психологической помощи.

III. Порядок организации работы «Почта доверия»

- 3.1. Информация о функционировании и режиме работы «Почта доверия» размещается на официальном сайте школы, доведена до сведения каждого участника образовательного процесса через классные часы, чаты родителей, классные чаты.
- 3.2. Доступ к «Почта доверия» для обращений осуществляется в рабочее время с 8:00 до 19:00 часов.
- 3.3. Выемка обращений осуществляется социальным педагогом школы не реже 1 раза в неделю.
- 3.4. После выемки письменных обращений Социальный педагог школы проводит их регистрацию и рассмотрение с привлечением компетентных лиц.
- 3.5. Обращения рассматриваются в порядке и сроки, установленные Федеральным законом от 2 мая 2006 г. (с изменениями от 29 июня, 27 июля 2010г.) № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

IV. Регистрация и учет обращений

4.1. Учет и регистрация поступивших обращений осуществляется посредством ведения Журнала учета обращений (далее - Журнал).

4.2. Журнал должен быть пронумерован, прошнурован 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 (если есть сведения);
- д) краткое содержание обращения;
- е) отметка о принятых мерах.

V. Ответственность

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

5.2. В непосредственной работе социальный педагог руководствуется следующими принципами:

- принцип доступности;
- принцип бесплатности;
- принцип конфиденциальности;
- принцип уважения.