

«СОГЛАСОВАНО»
Председатель ПК

_____ А.А. Лисин
«29» ноября 2024г.

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор МБОУ «Лицей №1
им. А.С. Пушкина»
_____ Э.В.

Игошин
Приказ №1399 от
29.11.2024г



**Положение о «Почте доверия»
МБОУ «Лицей №1 им. А.С. Пушкина»**

Положение о «Почте доверия» МБОУ «Лицей №1 им. А.С. Пушкина»

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» в МБОУ «Лицей №1 им. А.С. Пушкина» (далее - Лицей №1) создана для защиты прав обучающихся 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 онлайн-обращения на сайте МБОУ «Лицей №1 им. А.С. Пушкина», которое направляется на закреплённую электронную почту заместителя директора, курирующего работу социально-психологического направления учреждения.

1.5. Ответственным за прием, обработку и направление ответа на обращение является заместитель директора, руководителя ППС-службы.

2. Основные цели и задачи

2.1. Основной целью функционирования «Почты доверия» является создание условий для беспрепятственного и конфиденциального обращения обучающихся, родителя или педагога по вопросам, связанным с нарушением прав и законных интересов, улучшением учебно-воспитательного процесса, досуга, организации питания, профилактики правонарушений 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» учреждения 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 организации. Правила работы размещены на сайте организации для электронного почтового ящика.

3.2. Выемка обращений осуществляется заместителем директора, руководителем ППС-службы, ежедневно в будни с 8:00 до 17:00.

3.3. После выемки обращений заместитель директора, руководитель ППС-службы, в тот же день:

- проводит регистрацию обращений в журнале; определяет сроки исполнения обращений, ответственных лиц. В случае, если содержание обращения не входит в его компетенцию, он передает данное обращение другому курирующему 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.

4. Регистрация, учет и хранение обращений

4.1. С целью ведения учёта и контроля качества реагирования и рассмотрения обращений участников образовательного процесса 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 заместитель директора, руководителем ППС-службы, по мере поступления обращений в «Почту доверия». Сроки хранения журнала определяются учреждением в соответствии с номенклатурой дел.

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

4.5. Поступившие обращения у руководителя ППС- службы 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.

Заключительные положения

Данное положение вступает в силу с момента утверждения и действует бессрочно.

Приложение к Положению
о «Почте доверия»

Правила работы «Почты доверия»

Форма, которую 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!

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.

Выемка сообщений происходит в будние дни с 08.00 до 17:00 часов. Ответ направляется по указанным в обращении каналам связи в течение 5 учебных дней.

Помните: проблема решится быстрее, если Вы о ней скажете!