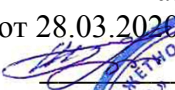



Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение  
"Гимназия № 42"

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>РАССМОТРЕНО</b><br>Педагогическим<br>советом<br>Протокол № 3<br>от 27.03.2020 г. | <b>СОГЛАСОВАНО</b><br>Управляющим<br>Советом<br>Протокол № 2<br>от 27.03.2020 г. | <b>УТВЕРЖДЕНО</b><br>Приказом директора по МБОУ<br>"Гимназия № 42"<br>от 28.03.2020 г. № 44 осн.<br><br><br>Г.В. Гатарникова |
|---|--|--|

## ПОЛОЖЕНИЕ

### о «Почте доверия» в МБОУ «Гимназия № 42»

#### 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» образовательной организации 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» организована в форме установленного в помещении образовательной организации почтового ящика на стене рядом с кабинетом № 1 и/ или его электронного варианта [Po4taDoveriya42@yandex.ru](mailto:Po4taDoveriya42@yandex.ru) на сайте учреждения <https://gymnasium42.ru/> 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» педагогического работника (педагога-психолога).

## **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 на почтовом ящике и на сайте организации <https://gymnasium42.ru/>. Правила работы размещены на почтовом ящике (а также на сайте организации для электронного почтового ящика).

3.2. Выемка обращений осуществляется педагогом-психологом каждую среду в 15.00.

3.3. После выемки обращений педагог-психолог 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 (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 педагогом-психологом 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 (в случае поступления анонимного обращения ставится отметка «аноним»);

г) адрес, номер контактного телефона, класс, адрес электронной почты, заявителя (при наличии данных сведений);

д) краткое содержание обращения;

е) отметка о принятых мерах.

4.3. Хранение и заполнение журнала осуществляет педагог-психолог 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 аналитическая справка о тематике поступивших обращений предоставляется директору образовательной организации.

4.5. Поступившие обращения, а также снятые со стенда ответы хранятся у педагога-психолога в течение 1 года с даты регистрации обращения в Журнале. По истечении срока хранения, поступившие обращения подлежат уничтожению.

## **5. Ответственность**

5.1. Ответственным за работу «Почты доверия» является педагог-психолог.

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

5.3. Должностные лица, участвующие в деятельности «Почты доверия», руководствуются следующими принципами:

- деонтологический принцип, утверждающий должное поведение педагога-психолога в процессе выполнения им профессиональных обязанностей в рамках своей компетенции;

- принцип конфиденциальности;

- принцип доступности;

- принцип бесплатности;

- принцип уважения.

### **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-психологу и тому, кто может решить вашу проблему.

В случае обращения с указанными контактными данными - ответ предоставляется лично или через указанный в обращении канал связи (электронная почта, сообщение в Netschool). 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 обращений происходит каждую среду в 15.00. Ответ размещается на стенде или по указанным в обращении каналам связи в течение 6 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: [Po4taDoveriya42@yandex.ru](mailto:Po4taDoveriya42@yandex.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-психологу 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 6 учебных дней.

Полученные сообщения открываются и изучаются каждую среду в 15.00.