

**Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение
«Средняя общеобразовательная школа № 5»**

УТВЕРЖДЕНО:

Приказ № 106 о/д от 12.03.2024

директор МАОУ «СОШ №5»

_____ Н.Д. Рудникова

**Положение
о «Почте доверия» для письменных обращений обучающихся.**

г.Краснокаменск
2024

Общие положения

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

1.2. Настоящее Положение разработано в целях организации эффективного взаимодействия администрации и педагогов с обучающимися школы.

1.3. «Почта доверия» расположена на первом этаже справа от входа.

1.4. Обращения могут быть как подписанными, с указанием всех контактных данных, так и анонимными.

1. Основные задачи

2.1. Основными задачами функционирования «Почты доверия» являются:

2.1.1. Обеспечение оперативного приема, учета и рассмотрения письменных обращений обучающихся, содержащих вопросы по правам ребенка, а также предложений по организации образовательного процесса в школе.

2.1.2. Обработка, направление обращений для рассмотрения, и принятие соответствующих мер, установленных законодательством Российской Федерации;

2.1.3. Анализ обращений, поступивших посредством «Почты доверия», их обобщение с целью устранения причин, порождающих обоснованные жалобы.

2.1.4. Оперативное реагирование на жалобу, просьбу обучающегося и решение его проблем.

2. Порядок организации работы «Почты доверия»

3.1. Информация о функционировании и режиме работы «Почты доверия» размещена на официальном сайте школы, доведена до сведения всех участников образовательного процесса.

3.2. Доступ к «Почте доверия» для обращений осуществляется в рабочее время с 8:00 до 17:00 часов.

3.3. «Почта доверия» опечатывается печатью.

3.3. Выемка обращений осуществляется педагогом-психологом, социальным педагогом еженедельно в 10.00 по вторникам.

3.4. После выемки письменных обращений заместитель директора по воспитательной работе совместно с педагогом-психологом и социальным педагогом проводит их регистрацию и рассмотрение.

3.5. После рассмотрения обращений осуществляется дальнейшая работа ответственными лицами по решению заявленных проблем.

3.6. В случае поступления обращения, рассмотрение которого не относится к компетенции педагога-психолога, социального педагога или заместителя директора по воспитательной работе, данное обращение направляется на рассмотрение директора учреждения.

2. Регистрация и учет обращений

4.1. Учет и регистрация поступивших обращений обучающихся 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.

4.3. Журнал регистрации и учета обращений хранится в кабинете социального педагога.

4.4. Обращения, содержащие нецензурные выражения к делу не приобщаются. Обращения, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу участников образовательного процесса, а также членам их семьи рассматриваются на заседаниях Совета профилактики, Службы медиации.

3. Порядок рассмотрения обращений

5.1. После регистрации обращений педагогом-психологом и социальным педагогом выявленная проблема обсуждается и в трехдневный срок выносится решение по разрешению ситуации.

4. Ответственность

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

5. Письменная форма обращения

Твоя фамилия	
Твое имя	
Класс	
Проблема или вопрос, который тебя волнует	
Дата обращения	
Время обращения	

Правила работы «Почты доверия»

1. 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!
2. Заполни специальную форму для обращения или опиши свою проблему на обычном листочке, но обязательно поставьте ДАТУ и ВРЕМЯ, чтобы потом найти ответ на свое обращение.
3. При работе с обращениями соблюдается принцип конфиденциальности - ваше сообщение будет известно только ответственному за работу «Почты» педагогу и тому, кто может решить вашу проблему.
4. В случае обращения с указанными контактными данными - ответ предоставляется лично или по телефону. В случае анонимного обращения - помещается на стенд рядом с почтовым ящиком.
5. 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.
6. Выемка сообщений происходит каждую неделю во вторник в 10.00 час. Ответ размещается на стенде или по указанным в обращении каналам связи в течение 5 учебных дней.

Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение
«Средняя общеобразовательная школа № 5»

журнал
учета письменных обращений обучающихся, поступивших
через "Почту доверия"

2023-2024 учебный год

г. Краснокаменск

[illegible]