

Принято на заседании  
педагогического совета  
МБОУ «Михайловская СОШ»

протокол № 7 от 23.05.2025

Утверждаю

директор школы

приказ № 90 от 03.06.2025

В.В. Манилов



## **Положение о «Почте доверия» МБОУ «Михайловская СОШ»**

### **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» организуется в форме установленного в помещении образовательной организации почтового ящика на первом этаже школы 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 (руководителя ППС службы).

### **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:

- популяризация прикладных психологических знаний, информации об экстренных психологических службах и возможностях получения психолого-педагогической помощи в образовательной организации;
- оказание психологической поддержки детям, родителям (законным представителям);

- выявление ситуаций социального неблагополучия, случаев жестокого обращения и насилия над детьми;
- реализация заочного психологического консультирования ребёнка и членов его семьи;
- выявление запросов на социально-психологическую помощь;
- обеспечение оперативного приема, учета и рассмотрения письменных обращений учащихся, содержащих вопросы по правам ребенка, благополучию в семье, по организации образовательного процесса в школе;
- общий анализ обращений, поступивших посредством «Почты доверия», с целью устранения причин, порождающих системные обоснованные жалобы;
- оказание помощи обучающимся и их родителям (законным представителям) в решении проблем.

### **3.Порядок функционирования «Почты доверия»**

3.1. Информация о функционировании работы «Почты доверия» в МБОУ «Михайловская СОШ» 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).

3.2. Выемка обращений осуществляется ответственным сотрудником ежедневно в 08-00.

3.3. После выемки обращений ответственный сотрудник 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 обращение заявитель может получить посредством размещения информации на стенде психолого-педагогической службы, лично в руки (при наличии контактных данных).

3.5. Не производится регистрация и обработка обращений, в которых отсутствует содержание и смысл или содержится оскорбительный, провокационный контент. Названные обращения подлежат уничтожению бумажного носителя.

3.6. Ответственному лицу необходимо сформировать ответ не позднее 7 дней со дня выемки обращения, а на анонимное обращение - помещается на стенд рядом с почтовым ящиком.

3.7. 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 обращение.

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 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 дежурный администратор 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 поступивших обращениях предоставляется директору образовательной организации.

4.5. Поступившие обращения, а также снятые со стенда ответы хранятся у руководителя ППМС 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 (кроме случаев обнаружения угрозы жизни и здоровью ребенка).

## **Заключительные положения**

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

Приложение 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 08.00. 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!**