

## ПРИНЯТО

на заседании Совета Учреждения  
БОУ г.Омска «Средняя общеобразовательная школа  
№ 13 имени А.С. Пушкина»  
Председатель \_\_\_\_\_ Яковлева Ю.В.  
(протокол № 1 от «29» августа 2023г)

## УТВЕРЖДЕНО

приказом директора БОУ г.Омска «Средняя  
общеобразовательная школа № 13 имени  
А.С.Пушкина»  
от «31» августа 2023г. №206/1

## СОГЛАСОВАНО

на родительском собрании школы  
(протокол № 1 от «29» августа 2023г)

## СОГЛАСОВАНО

на Педагогическом совете  
(протокол № 1 от «29» августа 2023г)

### Положение о «Почте доверия»

#### БОУ г. Омска «Средняя общеобразовательная школа № 13 им. А.С.Пушкина»

#### 1. Общие положения

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».

«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.

«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.

«Почта доверия» организуется в форме установленного в коридоре образовательной организации почтового ящика 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, социального педагога).

#### 2. Основные цели и задачи

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.

Основными задачами функционирования «Почты доверия» являются:

- оказание оперативной психологической, педагогической и правовой помощи обучающимся;
- устранение причин, порождающих обоснованные жалобы.

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

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 в отведенных для этого местах и на сайте организации. Правила работы размещены на почтовом ящике.

Выемка обращений осуществляется ответственным (педагогом-психологом или социальным педагогом) *каждый день в 16.00.*

После выемки обращений ответственный 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.

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.

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**

С целью ведения учёта и контроля качества реагирования и рассмотрения обращений обучающихся ведётся «Журнал учёта обращений» (далее - журнал).

Листы журнала должны быть пронумерованы, прошнурованы и иметь следующие реквизиты:

- а) порядковый номер обращения;
- б) дата выемки (приема) обращения из ящика;
- в) фамилия, имя, заявителя (в случае поступления анонимного обращения ставится отметка «аноним»);
- г) класс;
- д) краткое содержание обращения;
- е) отметка о принятых мерах;
- ё) исполнитель.

Хранение и заполнение журнала осуществляет социальный педагог по мере поступления обращений в «Почту доверия». Срок хранения журнала определяются организацией в соответствии с номенклатурой дел (1 год).

Результаты работы «Почты доверия» обобщаются, анализируются. По итогам учебной четверти аналитическая справка о поступивших обращениях предоставляется директору образовательной организации, рассматривается на итоговом заседании ППк.

По истечении срока хранения, поступившие обращения подлежат уничтожению.

### **5. Ответственность**

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

### **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 каждый день в 16.00. 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!**

### **Правила работы электронной почты доверия Уважаемые ребята, родители и педагоги!**

1. В нашей образовательной организации работает электронная почта доверия.
2. 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 \_\_\_\_\_ (*указать адрес эл. почты*).
3. Будьте уверены, что ваше сообщение обязательно будет рассмотрено.
4. При работе с обращениями соблюдается принцип конфиденциальности - ваше сообщение будет известно только ответственному за работу «Почты» педагогу и тому, кто может решить вашу проблему.
5. Указывать имя и фамилию не обязательно, то есть ваше послание может быть анонимным.
6. Ответ будет отправлен на обратный адрес вашей электронной почты в течение 5 учебных дней.
7. Полученные сообщения открываются и изучаются ежедневно в 16.00 ч.

Приложение №2  
к Положению о «Почте доверия»

**Журнал учета обращений**

№	дата время	ФИ заявителя	класс	краткое содержание обращения	отметка о принятых мерах, дата	исполнитель

Приложение №3  
к Положению о «Почте доверия»

**Письменная форма обращения**

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