

УТВЕРЖДЕНО
Приказом
МБОУ «Гимназия № 69» от
23.08.2024 № 250-осн.
_____ Т.М. Злобина

**Положение
«О почте доверия»
МБОУ «Гимназии № 69»**

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 «Гимназия № 69» создается для защиты прав обучающихся и представляет собой комплекс организационных мероприятий, обеспечивающих возможность несовершеннолетних обращаться с заявлениями о фактах нарушения их прав и законные интересы.

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 электронного варианта на сайте учреждения doverie69@list.ru для приёма сообщений, которые подлежат обработке в соответствии с данным Положением.

1.5. Обращения могут быть как с подписью и всеми адресными данными, так и анонимными.

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» МБОУ «Гимназия № 69» доводятся до сведения учащихся, родителей и педагогов на классных часах, родительских собраниях, педсоветах, а также с помощью объявлений, размещенных в отведенных для этого места на сайте организации.

3.2. Выемка обращений осуществляется социальным педагогом понедельник, вторник, среда, пятница в 09.00.

3.3. После приема обращений социальный педагог 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 сообщение отправляется ответное письмо.

4.Регистрация, учет и хранение обращений

4.1.С целью ведения учёта и контроля качества реагирования и рассмотрения обращений учащихся 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 социальный педагог 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. ответы хранятся у социального педагога 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.

Приложение к Положению о «Почте доверия»

Правила работы электронной «Почты доверия»

Уважаемые ребята, родители и педагоги !

В нашей образовательной организации работает электронная почта доверия.

Если у вас есть проблема, которую вы не в состоянии решить сами, или если вы почувствуете себя некомфортно в стенах нашей гимназии, то вы можете написать сообщение и отправить его по электронному адресу doverie80@bk.ru

будьте уверены, что ваше сообщение обязательно будет рассмотрено.

При работе с обращениями соблюдается принцип конфиденциальности ваше сообщение будет известно только ответственному за работу с «Почтой доверия» педагогу и тому, кто может решить вашу проблему.

Указывать имя и фамилию не обязательно но, то есть ваше послание может быть Ответ будет отправлен на обратный адрес вашей электронной почты в течение

5 учебных дней

Полученные сообщения открываются и изучаются понедельник: вторник, среда, пятница 09-00.