

**Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение  
«Средняя общеобразовательная школа № 24 имени Каллистрата Жакова»  
(МАОУ «СОШ № 24»)  
«Каллистрат Жаков нима 24 №-а шёр школа»  
муниципальной асьюралана велёдан учреждение  
(«24 №-а ШШ» МАВУ)**

**Положение об организации работы «Почты доверия»  
в МАОУ «СОШ № 24»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 24 июня 1999 г. N 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних».

1.2. «Почта доверия» образовательной организации создается для защиты прав учащихся от всех форм физического и психического насилия, оскорбления личности, охраны жизни и здоровья 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 школьных коллективах.

1.4. «Почта доверия» организуется в форме установленного в помещении 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.

## **2. Основные цели и задачи**

2.1. Основной целью функционирования «Почты доверия» является создание условий для беспрепятственного и конфиденциального обращения учащихся 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 (законных представителей), а также с помощью объявлений, размещенных в отведенных для этого местах и на сайте организации. Правила работы размещены на почтовом ящике.

3.2. Выемка обращений осуществляется в установленные сроки ответственным педагогом.

3.3. После выемки обращений ответственный 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 по воспитательной работе.

3.4. Ответ на адресное обращение предоставляется в течение 5 рабочих дней (за исключением экстренных ситуаций) при личной встрече или по казанному каналу обратной связи (электронная почта и др.), а на анонимное обращение - помещается рядом с почтовым ящиком.

3.5. При размещении на стенде Ответов на анонимные сообщения на листе ответа указывается дата и время соответствующего письма, чтобы 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 учащихся ведётся «Журнал учёта информации» (далее — журнал).

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

- порядковый номер обращения;
- дата выемки (приема) обращения из «Почты доверия»;
- фамилия, имя, отчество заявителя, адрес (в случае поступления анонимного обращения ставится отметка «аноним»);
- группа, номер его контактного телефона (при наличии);

- краткое содержание обращения;
- отметка о принятых мерах.

4.3. Хранение и заполнение журнала осуществляет ответственный педагог по мере поступления обращений в «Почту доверия». Сроки хранения журнала определяются муниципальными образовательными организациями в соответствии с номенклатурой дел.

4.4. Результаты работы «Почты доверия» обобщаются, анализируются. По итогам учебной четверти аналитическая справка о поступивших обращениях предоставляется директору муниципальной образовательной организации.

4.5. Поступившие обращения, а также снятые со стенда ответы хранятся у ответственного 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.