



Бардакова И.И.

26.08.2022г..

Положение о «Почте доверия» для письменных обращений обучающихся.

1. 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 рядом с кабинетом организатора ВР
- 1.4. Обращения могут быть как подписанными, с указанием всех контактных данных, так и анонимными.

2. 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, ;
 - 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.

3. Порядок организации работы «Почты доверия»

- 3.1. Информация о функционировании и режиме работы «Почты доверия» размещается на официальном сайте школы, доведена до сведения каждого обучающегося школы.
- 3.2. Доступ к «Почте доверия» для обращений осуществляется в рабочее время
- 3.3. Выемка обращений осуществляется педагогом-психологом еженедельно в 16.00 по понедельникам и четвергам.
- 3.4. После выемки письменных обращений педагог-психолог с социальным педагогом проводит их регистрацию и рассмотрение совместно с заместителем директора по воспитательной работе.
- 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.

4. 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 педагога-психолога.

5. 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.

6. Ответственность

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