



**Положение
о «Почте доверия» для письменных обращений
обучающихся.**

I. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок функционирования «Почты доверия» для письменных и электронных обращений обучающихся.
- 1.2. «Почта доверия» расположена на первом этаже справа от входа на центральную лестницу, адрес электронного почтового ящика.
- 1.3. Настоящее Положение разработано в целях эффективного взаимодействия администрации и педагогов с обучающимися школы.
- 1.4. Обращения могут быть как подписанными, с указанием всех контактных данных, так и анонимными.

II. Основные задачи

- 2.1. Основными задачами функционирования «Почты доверия» являются:
- 2.1.1 Обеспечение оперативного приема, учета и рассмотрения письменных обращений, содержащих вопросы по правам ребенка, а также предложений по организации учебно-воспитательного процесса в школе;
 - 2.1.2 Обработка, направление обращений для рассмотрения, и принятие соответствующих мер, установленных законодательством Российской Федерации;
 - 2.1.3 Анализ обращений, поступивших посредством «Почта доверия», их обобщение с целью устранения причин, порождающих обоснованные жалобы;
 - 2.1.4 Оперативное реагирование на жалобу, просьбу, предложение и решение его проблем.

III. Порядок организации работы «Почта доверия»

- 3.1. Информация о функционировании и режиме работы «Почта доверия» размещается на официальном сайте школы, доведена до сведения каждого обучающегося школы.
- 3.2. Доступ к «Почте доверия» для обращений осуществляется в рабочее время (ежедневно) с 8:30 до 16:00 часов.
- 3.3. Выемка обращений осуществляется педагогом - психологом еженедельно по четвергам.

3.4. После выемки письменных обращений педагог - психолог школы 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.

IV. Регистрация и учет обращений

4.1 Учет и регистрация поступивших обращений 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 учёта обращений хранится в кабинете педагога-психолога.

V. Порядок рассмотрения обращений

5.1 После регистрации обращений педагогом-психологом и завучем по воспитательной работе обсуждается и в трёхдневный срок выносится решение по разрешению ситуации.

VI. Ответственность

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