

ПРИНЯТО
на заседании педагогического Совета
МБОУ «Гимназия №118»
Протокол №7 от «25» марта 2025г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор МБОУ «Гимназия №118»
Т.С. Балашова
«25» марта 2025г.

**Положение о «Почте доверия»
в МБОУ «Гимназия №118»**

I. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок функционирования «Почты доверия» для письменных обращений обучающихся и их родителей (законных представителей).
- 1.2. «Почта доверия» функционирует в двух формах – письменные обращения, помещенные в почтовый ящик и письменные обращения в мессенджере WhatsApp по номеру телефона 89996953651.
- 1.3. «Ящик доверия» для очных обращений расположен на 3 этаже, в кабинете № 317А.
- 1.4. «Почта доверия» принимает обращения обучающихся и их родителей, которые подлежат обработке в соответствии с данным Положением.
- 1.5. «Почта доверия» не обрабатывает оскорбительные, провокационные обращения, запросы, содержащие нецензурную и ненормативную лексику, не имеющие содержания и смысла.
- 1.6. Доступ посторонних лиц к содержимому «Почты доверия» исключен посредством применения замка на почтовом ящике/наличия пароля для входа в аккаунт в мессенджере.
- 1.7. Ключ от замка почтового ящика и пароль от аккаунта находится у психолога МБОУ «Гимназия №118» Пономарёвой А.Д.
- 1.7. Рядом с почтовым ящиком и в закрепленном сообщении в мессенджере размещен текст данного Положения.
- 1.8. Настоящее Положение разработано в целях организации эффективного взаимодействия педагога-психолога, социального педагога с обучающимися, их родителями (иными законными представителями).
- 1.9. Обращения могут быть как подписанными, с указанием всех контактных данных, так и анонимными.

II. Основные задачи

- 2.1. Основными задачами функционирования «Почты доверия» являются:
 - 1) популяризация прикладных психологических знаний, информации об экстренных психологических службах и возможностях получения психолого-педагогической помощи в образовательной организации;
 - 2) оказание психологической поддержки детям, родителям (законным представителям);

- 3) выявление ситуаций социального неблагополучия, случаев жестокого обращения и насилия над детьми;
- 4) реализация заочного психологического консультирования ребенка и членов его семьи;
- 5) выявление запросов на социально-психологическую помощь;
- 6) обеспечение оперативного приема, учета и рассмотрения письменных обращений учащихся, содержащих вопросы по правам ребенка, благополучию в семье, по организации образовательного процесса в школе;
- 7) общий анализ обращений, поступивших посредством «Почты доверия», с целью устранения причин, порождающих системные обоснованные жалобы;
- 8) оказание помощи обучающимся и их родителям (законным представителям) в решении проблем.

III. Порядок организации работы «Почты доверия»

3.1. Информация о функционировании и режиме работы «Почты доверия» размещается на официальном сайте и на стендах образовательной организации, доводится до сведения обучающихся школы и их родителей посредством чатов в мессенджере.

3.2. Доступ к почтовому ящику «Почты доверия» для обращений осуществляется в часы работы школы (с 8:00 до 18:25 часов), сообщения в мессенджер принимаются в любое время.

3.3. Выемка обращений из ящика «Почты доверия» и из мессенджера «Почты доверия» осуществляется ответственным сотрудником школы ежедневно в 14:00 час.

3.4. После выемки письменных обращений ответственный сотрудник проводит их регистрацию и рассмотрение.

3.5. Ответ на обращение заявитель может получить посредством размещения информации на стенде психолого-педагогической службы, лично в руки (при наличии контактных данных) или непосредственно в мессенджере «Почты доверия».

3.6. Не производится регистрация и обработка обращений, в которых отсутствует содержание и смысл или содержится оскорбительный, провокационный контент. Названные обращения подлежат безвозвратному удалению из мессенджера или уничтожению бумажного носителя.

3.7. Ответственному лицу необходимо сформировать ответ не позднее 7 дней со дня выемки обращения.

IV. Регистрация выемки обращений «Почта доверия» и учет обращений

4.1. Выемка обращений из ящика «Почты доверия» и из мессенджера «Почты доверия» регистрируется в Журнале регистрации обращений «Почты доверия».

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, класс, номер телефона (в случае поступления анонимного обращения ставится отметка «аноним»);
- г) тема обращения, краткое содержание;
- д) фамилия работника, формирующего ответ;
- е) дата опубликования ответа;
- ж) дополнительные меры, принятые в связи с обращением (по необходимости);
- з) службы и структуры, информированные о проблеме (по необходимости, в случаях обнаружения угрозы жизни и здоровью ребенка, нарушения закона).

V. Ответственность

5.1. Педагогические работники, работающие с информацией, полученной посредством «Почты доверия», несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений (кроме случаев обнаружения угрозы жизни и здоровью ребенка).