

Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение
«Средняя общеобразовательная школа № 134»
г. Барнаула

РАССМОТРЕНО Педагогический совет Протокол № 16 Дата рассмотрения 28.02.2020		УТВЕРЖДЕНО Директор МАОУ «СОШ №134» А.М. Бухарметова Приказ № 120/1 – о/д Дата утверждения 28.02.2020г
--	--	--

ПОЛОЖЕНИЕ О «ПОЧТЕ ДОВЕРИЯ»
МАОУ «Средняя общеобразовательная школа № 134»

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» МАОУ «СОШ №134» (далее- учреждение) создается для защиты прав обучающихся 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 учебных коллективах
- 1.4. «Почта доверия» организована в форме установленного в помещении учреждения почтового ящика на стене в рекреации 3 этажа.
- 1.5. Обращения могут быть как с подписью и всеми адресными данными, так и анонимными.
- 1.6. Доступ посторонних лиц к содержимому ящика исключен посредством применения замка Ключи от замка находятся у ответственного за работу «Почты» педагогического работника (педагога-психолога).

2. Цели и задачи «Почта доверия»:

- 2.1. Предназначена для сбора и анализа конфиденциальных или анонимных пожеланий, обращений, заявлений, вопросов, предложений, просьб и т.д., поступающих от учащихся МАОУ «СОШ № 134».
- 2.2. 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.
- 2.3. Способствует снятию барьера обращения к педагогу-психологу, реализует психолого-педагогическую поддержку учащихся.

3. Материально-техническое обеспечение

Для эффективного функционирования «Почты доверия» необходимо соблюдение определенных условий:

3.1. Материально-технические средства:

- почтовый ящик для обращений;
- стенд для размещения информации;
- ПК, принтер, бумага для подготовки ответов на обращения.

3.2. В целях информирования учащихся о функционировании «Почты доверия» следует разместить по школе несколько объявлений в отведенных для этого местах. (Приложение 1)

4. Структура функционирования

Механизм функционирования «Почты доверия» осуществляется двумя способами. (Таблица 1)

4.1. Первый способ: в установленном месте размещается стенд и почтовый ящик с инструкцией. Инструкция содержит информацию о том, как воспользоваться «Почтой доверия». (Приложение 2)

4.1.1. Учащиеся опускают в ящик письма, записки, содержащие вопрос, просьбу, изложение проблемы, пожелания и т.п. Указывать имя, фамилию не обязательно, обращение может быть анонимным. Необходимо указать дату и время, по которым автор обращения сможет обнаружить ответ на стенде.

4.1.2. Педагог-психолог с установленной периодичностью производит изъятие писем из ящика, обработку, анализ, подготавливает ответы на письма.

4.1.3. Ответы размещаются на стенде, чтобы с ними могли ознакомиться все учащиеся. При этом на листе ответа указывается дата и время соответствующего письма, чтобы автор мог его идентифицировать. (Приложение 3) Стенд обновляется по мере появления новых обращений и ответов на них.

4.2. Снятые со стенда ответы хранятся вместе с поступившими обращениями в папке «Почта доверия» в течение 1 года.

4.3. Второй способ: создан электронный почтовый ящик для личных ответов на анонимные интересующие вопросы учеников и родителей.

4.3.1. Проверка электронной почты производится каждый день педагогом-психологом. Ответ отправляется на адрес, от которого пришло письмо, содержащие вопрос, просьбу, изложение проблемы, пожелания и т.п.

Таблица 1

Функционирование «Почты доверия»

№ п/п	Действие	Исполнитель	Время
1	Размещение стенда, почтового ящика, инструкции возле кабинета психолога	Педагог-психолог, завхоз, рабочий	По мере приобретения

2	Поступление писем, обращений	Учащиеся	По желанию
3	Изъятие писем из ящика, обработка, анализ, подготовка ответов на письма	Педагог-психолог	Пятница, после 14.00
4	Размещение ответов на стенде	Педагог-психолог	В течение недели
5	Формирование папки «Почта доверия»	Педагог-психолог	По мере пополнения
6	Мониторинг электронной почты доверия	Педагог-психолог	Каждый день

5. Регистрация, учет и хранение обращений

5.1. С целью ведения учёта и контроля качества реагирования и рассмотрения обращений учащихся ведётся «Журнал учёта информации»

(далее - журнал).

5.2. 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.

5.3. Хранение и заполнение журнала осуществляет педагог-психолог по мере поступления обращений в «Почту доверия». Сроки хранения журнала определяются организацией в соответствии с номенклатурой дел.

5.4. Результаты работы «Почты доверия» обобщаются, анализируются.

По итогам учебной четверти аналитическая справка о поступивших обращениях предоставляется директору учреждения.

5.5. Поступившие обращения, а также снятые со стенда ответы хранятся у педагога-психолога в течение 1 года с даты регистрации обращения в Журнале. По истечении срока хранения, поступившие обращения подлежат уничтожению.

6. Ответственность

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

Объявление

Внимание!

В школе работает «Почта доверия»! Почтовый ящик находится на 3 этаже, возле кабинета педагога-психолога. Там ты можешь оставить свое обращение (письмо, записку) с вопросами, просьбами, пожеланиями. Указывать имя и фамилию не обязательно, то есть твое послание может быть **анонимным**. Подробная информация (ПРАВИЛА) о работе «Почты доверия» вывешена рядом с почтовым ящиком. Действуй!

ПОЧТА — это: Понимание
 Ответственность
 Честность
 Таинственность
 Анонимность

ПРАВИЛА

работы «Почты доверия»

Ящик, который ты видишь перед собой – это «Почта доверия». Здесь ты можешь оставить свое обращение (письмо, записку) с вопросами, просьбами, предложениями, пожеланиями. Если хочется что-то сказать, но стесняешься – **напиши!**

Указывать имя и фамилию не обязательно, то есть твое послание может быть анонимным.

ГЛАВНОЕ – поставь **ДАТУ** и **ВРЕМЯ**, чтобы потом найти ответ на свое обращение.

Ответы на письма будут вывешены на стенде. Запомнив свою **ДАТУ** и **ВРЕМЯ**, ты сможешь прочесть ответ на свое письмо, и никто даже не узнает, что ты воспользовался «Почтой доверия», если только ты сам не захочешь об этом рассказать.

Обновление ящика происходит 2 раза в неделю – в **ПОНЕДЕЛЬНИК** и **ПЯТНИЦУ**.

А если ты не хочешь/стесняешься увидеть свой ответ на стенде, то напиши на электронную почту **doverie.134@mail.ru**, и ответ придет к тебе лично!

Помни: проблема решится быстрее, если ты о ней скажешь!

Ответ на обращение

1 декабря 2011г.	
14:20	
Дорогой друг!	
Текст обращения	
С уважением, Имя Отчество	Дата