

ПРИНЯТО
на заседании педагогического Совета
МАОУ «Школа № 104 имени Героя Советского
Союза Шипулина А.А.»

Протокол № 8 от «02» апреля 202 5 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор МАОУ «Школа № 104»
Рублева
«02» апреля 202 5 г.



Положение о «Почте доверия» в МАОУ «Школа № 104 имени Героя Советского Союза Шипулина А.А.»

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 (918) 500 05 02.
- 1.3. «Ящик доверия» для очных обращений расположен на втором этаже, возле кабинета №215.
- 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 педагога-психолога МАОУ «Школа № 104»
- 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 18:00, 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.
- 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).