

Управление образования города Ростова-на-Дону муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Ростова-на-Дону «Школа №104 имени Героя Советского Союза Шипулина А.А.»
ИНН 6161013587 КПП 616101001 ОГРН 1026102901560
бульвар Комарова, 9/5, г. Ростова-на-Дону, 344092
тел. (863) 307-65-64
<http://school104.roovr.ru/>, E-mail: maou_school104@mail.ru

СОГЛАСОВАНО

на заседании Совета школы
МАОУ «Школа № 104»
протокол заседания № 1
от «29» августа 2025 года



УТВЕРЖДАЮ

Директор МАОУ «Школа № 104»
О.А. Рублева
приказ № 293
от «29» августа 2025 года

ПРИНЯТО

на заседании Педагогического Совета
МАОУ «Школа № 104»
протокол заседания № 1
от «29» августа 2025 года

**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).

VI. Условия для самостоятельного обращения несовершеннолетних в кризисных состояниях

6.1. Настоящим Положением в полной мере обеспечиваются условия для возможности прямого, самостоятельного и безопасного обращения несовершеннолетних обучающихся к педагогу-психологу образовательной организации, в том числе в кризисных и сложных жизненных ситуациях.

6.2. Гарантиями такого обращения являются:

1. **Физическая и территориальная доступность:** почтовый ящик «Почты доверия» размещен в доступном, знакомом и непросматриваемом месте (п. 1.3), что позволяет обучающемуся опустить обращение конфиденциально, без риска быть увиденным третьими лицами.

2. **Дистанционная доступность:** наличие канала связи через мессенджер WhatsApp (п. 1.2), которым современные подростки активно пользуются, обеспечивает возможность обращения в любой момент времени из любой точки.

3. **Анонимность:** право на анонимное обращение (п. 1.9) является ключевой гарантией для ребенка, оказавшегося в кризисной ситуации и опасющегося огласки.

4. **Конфиденциальность:** исключение доступа посторонних лиц к содержимому почтового ящика и аккаунта (п. 1.6), а также ответственность работников за неразглашение сведений (п. 5.1) создают безопасные условия для откровенного обращения.

5. **Прямой канал связи с педагогом-психологом:** ключ и пароль от каналов связи находятся исключительно у педагога-психолога (п. 1.7), что гарантирует, что обращение дойдет непосредственно до специалиста, способного оказать экстренную психологическую помощь.

6. **Информированность:** размещение информации о «Почте доверия» на стендах, сайте школы и в чатах (п. 3.1), а также текста Положения рядом с ящиком (п. 1.8) обеспечивает доведение данного механизма поддержки до каждого обучающегося.

7. **Оперативность:** ежедневная выемка обращений (п. 3.3) и установленный срок ответа (п. 3.7) позволяют своевременно реагировать на сигналы о кризисных состояниях.

6.3. Данный механизм «Почты доверия» является дополнительным, альтернативным и равнозначным способом обращения к педагогу-психологу наряду с возможностью личного визита в кабинет психолога, о чем также информируются обучающиеся.