

**Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
«Средняя общеобразовательная школа №3 им.Д.Е.Нехая» а.Пчегатлукай**

Утверждено
Приказ директора школы
от 29.05. 2025 г. №104

Положение

о «Почте доверия» для письменных обращений обучающихся

1. Общие положения

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

2. Основные задачи

- 2.1. Основными задачами функционирования «Почты доверия» являются:
 - 2.1.1. Обеспечение оперативного приема, учета и рассмотрения письменных обращений обучающихся, содержащих вопросы по правам ребенка, а также предложений по организации образовательного 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 «Почты доверия», их обобщение с целью устранения причин, порождающих обоснованные жалобы.
 - 2.1.4. Оперативное реагирование на жалобу, просьбу обучающегося и решение его проблем.

3. Порядок организации работы «Почты доверия»

- 3.1. Информация о функционировании и режиме работы «Почты доверия» размещается на официальном сайте школы, доведена до сведения всех участников образовательного процесса. 3.2. Доступ к

«Почте доверия» для обращений осуществляется в рабочее время с 8:00 до 17:00 часов.

3.3. «Ящик доверия» опечатывается печатью.

3.4. Выемка обращений осуществляется педагогом-психологом еженедельно в 10.00 по вторникам.

3.4. После выемки письменных обращений заместитель директора по воспитательной работе совместно с педагогом-психологом и руководителем школьного методического объединения классных руководителей, проводит их регистрацию и рассмотрение.

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.

4. Регистрация и учет обращений

4.1. Учет и регистрация поступивших обращений обучающихся 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 учета обращений хранится в кабинете педагога психолога.

4.4. Обращения, содержащие нецензурные выражения к делу не приобщаются. Обращения, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу участников образовательного процесса, а также членам их семьи рассматриваются на заседаниях Совета профилактики, Службы медиации.

5. Порядок рассмотрения обращений

5.1. После регистрации обращений педагогом-психологом и социальным педагогом выявленная проблема обсуждается и в трехдневный срок выносится решение по разрешению ситуации.

6. Ответственность

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