|  |  |
| --- | --- |
| **СОГЛАСОВАНО** на педагогическом совете.Протокол от 31.07.2024 № 1 | **УТВЕРЖДАЮ**Директор школы\_\_\_\_\_\_ / Е.В. Шелуженко / Приказ от 01.08.2024 № 08/01/3-ОД |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| ***ПОЛОЖЕНИЕ*****О ПОЧТЕ ДОВЕРИЯ***МУНИЦИПАЛЬНОГО АВТОНОМНОГО*  *ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ*  *ГОРОДА РОСТОВА-НА-ДОНУ «ШКОЛА №85»*  |

**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 формате – письменные обращения, помещенные в почтовый ящик.

1.3. «Ящик доверия» для очных обращений расположен на 3 этаже, возле кабинета педагога-психолога.

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.

1.7. Ключ от замка почтового ящика находится у педагога-психолога МАОУ «Школа №85»

1.7. Рядом с почтовым ящиком 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 20:00 часов).

3.3. Выемка обращений из ящика «Почты доверия» и из мессенджера «Почты доверия» осуществляется ответственным сотрудником школы ежедневно
в 15:00 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).

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

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» 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).