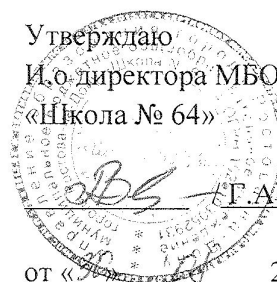


Российская Федерация
Ростовская область
муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
города Ростова-на-Дону «Школа № 64»

Рассмотрено
на заседании
Педагогического совета
Протокол № 1
от «13» августа 2025г.

Утверждаю
И.о. директора МБОУ
«Школа № 64»



Г.А. Вележанина. /

от «13» августа 2025г. №

Положение
о «Почте доверия»
в МБОУ «Школа №64»

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 письменных обращений, помещенных в почтовый ящик.
- 1.3. «Ящик доверия» для очных обращений расположен на 1 этаже школы.
- 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.
- 1.7. Рядом с почтовым ящиком размещен текст данного Положения.
- 1.8. Настоящее Положение разработано в целях организации эффективного взаимодействия Зам.директора по ВР, 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 7.00 до 18: 00 часов

3.3. Выемка обращений из ящика «Почты доверия» осуществляется педагогом-психологом еженедельно в понедельник и пятницу в 15.00.

3.4. После выемки письменных обращений педагог-психолог 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 уничтожению.

3.7. Ответственному лицу (педагогу-психологу, социальному педагогу, зам. директору по ВР) в зависимости от темы обращения выбирается компетентный специалист, которому необходимо сформулировать 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:

- 1) порядковый номер обращения;
- 2) дата выемки (приема) обращения из «Почты доверия»;
- 3) фамилия, имя, отчество заявителя, адрес, класс, номер телефона (в случае поступления анонимного обращения ставится отметка «аноним»);
- 4) тема обращения, краткое содержание;
- 5) фамилия работника, формирующего ответ;
- 6) дата опубликования ответа;
- 7) дополнительные меры, принятые в связи с обращением (по необходимости);
- 8) службы и структуры, информированные о проблеме (по необходимости, в случаях обнаружения угрозы жизни и здоровью ребенка, нарушения закона)

Приложение 1.

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).

**Журнале регистрации обращений
«Почты доверия»
МБОУ «Школы №64»**

1	2	3	4	5	6	7	8
Порядков ый номер обращени я	Дата выемк и (прие ма)	Фамилия, имя, отчество заявителя , адрес, класс, номер телефона (в случае поступле ния анонимно го обращени я ставится отметка «аноним»)	Тема обращен ия, краткое содержа ние	Фамилия работник а, формиру ющего ответ	Дата опублико вания ответа	Дополнитель ные меры, принятые в связи с обращением (по необходимос ти);	Службы и структуры, информированн ые о проблеме (по необходимости, в случаях обнаружения угрозы жизни и здоровью ребенка, нарушения закона).