

**Муниципальное общеобразовательное учреждение
Усть-Ордынская средняя общеобразовательная школа № 4
имени В.Б. Сибиданова**

669001, Иркутская область, Эхирит-Булагатский район, п. Усть-Ордынский, ул. Буденного, 2.
тел: (39541) 3-53-46, [http: u-orda4.ehirit38.ru](http://u-orda4.ehirit38.ru), e-mail: u-orda_4@mail.ru

ПРИКАЗ

от 04.04.2024 г.

№ 85-од

**Об организации
«Почты доверия»**

В соответствии с Конвенцией ООН по правам ребенка и Федеральным законом от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации», Федеральным законом от 29.12.2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» в действующей редакции, во исполнении протокола заседания рабочей группы координационного совещания по вопросам борьбы с правонарушениями и преступлениями несовершеннолетних, на основании письма МУ Управление образования МО «Эхирит-Булагатский район» № 7-19-808 от 02.04.2024 г.,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о «Почте доверия» МОУ Усть-Ордынская СОШ им. В.Б. Сибиданова (Приложение 1).
2. Назначить ответственных за организацию работы с «Почтой доверия», за ящик «Почты доверия», сбор и анализ конфиденциальных или анонимных пожеланий, обращений, заявлений, вопросов, предложений, просьб и т.д., поступающих от обучающихся МОУ Усть-Ордынская СОШ им. В.Б. Сибиданова педагога-психолога О.Р. Инхирееву, за электронный ящик заместителя директора по УВР О.В. Малаткину.
3. В своей работе О.В. Малаткиной, О.Р. Инхиреевой руководствоваться Конвенцией ООН о правах ребенка, Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации», Законом Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации», иными российскими и международными документами, защищающими права и интересы граждан, Уставом школы, Положением о «Почте доверия».
4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора по ВР А.А. Урбаева.

Директор школы

Е.В. Галкин

С приказом ознакомлены:

_____ А.А. Урбаев

_____ О.В. Малаткина

_____ О.Р. Инхиреева

**Положение о «Почте доверия»
МОУ Усть-Ордынская СОШ им. В.Б. Сибиданова**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конвенцией ООН о правах ребенка, Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.2. «Почта доверия» образовательной организации создается для защиты прав обучающихся и представляет собой комплекс организационных мероприятий, обеспечивающих возможность несовершеннолетних обращаться с заявлениями о фактах нарушения их прав и законных интересов.

1.3. «Почта доверия» призвана изучать данные, которые по тем или иным причинам не могут быть озвучены обычным путем, но способны оказать значимое влияние на морально-психологическую обстановку в учебных коллективах.

1.4. «Почта доверия» организуется в форме установленного в коридоре образовательной организации почтового ящика для приёма сообщений, которые подлежат обработке в соответствии с данным Положением. Рядом с почтовым ящиком располагается стенд для ответов на безадресные письма.

1.5. Обращения могут быть как с подписью и всеми адресными данными, так и анонимными.

1.6. Доступ посторонних лиц к содержимому ящика исключён посредством применения замка. Ключи от замка находятся у социального педагога и (или) педагога-психолога ответственного за работу «Почты» педагогического работника.

2. Основные цели и задачи

2.1. Основной целью функционирования «Почты доверия» является создание условий для беспрепятственного и конфиденциального обращения обучающихся по вопросам, связанным с нарушением их прав, улучшением учебно-воспитательного процесса, досуга, организации питания и др.

2.2. Основными задачами функционирования «Почты доверия» являются: оказание оперативной психологической, педагогической и правовой помощи обучающимся; устранение причин, порождающих обоснованные жалобы.

3. Порядок функционирования «Почты доверия»

3.1. Информация о функционировании работы «Почты доверия» образовательной организации доводится до сведения учащихся, родителей и педагогов на классных часах, родительских собраниях, педсоветах, а также с помощью объявлений, размещенных в отведенных для этого местах и на сайте организации. Правила работы размещены на почтовом ящике.

3.2. Выемка обращений осуществляется социальным педагогом или педагогом-психологом каждый день в 16.00 ч.

3.3. После выемки обращений социальный педагог (педагог-психолог) в тот же день: проводит регистрацию обращений в журнале; определяет сроки исполнения обращений. В

случае, если содержание обращения не входит в его компетенцию, он передает данное обращение заместителю директора.

3.4. Ответ на адресное обращение предоставляется в течение 5 рабочих дней (за исключением экстренных ситуаций) при личной встрече или по указанному каналу обратной связи (WhatsApp, электронная почта и др.), а на анонимное обращение - помещается на стенд рядом с почтовым ящиком.

3.5. При размещении на стенде ответов на анонимные сообщения на листе ответа указывается дата и время соответствующего письма, чтобы автор мог его идентифицировать. Стенд обновляется по мере появления новых обращений и ответов на них.

4. Регистрация, учет и хранение обращений

4.1. С целью ведения учёта и контроля качества реагирования и рассмотрения обращений обучающихся ведётся «Журнал учёта информации» (далее - журнал).

4.2. Листы Журнала должны быть пронумерованы, прошнурованы и иметь следующие реквизиты:

- а) порядковый номер обращения;
- б) дата и время выемки (приема) обращения из «Ящика доверия»;
- в) фамилия, имя, отчество заявителя, адрес (в случае поступления анонимного обращения ставится отметка «аноним»);
- г) класс, номер его контактного телефона (при наличии);
- д) краткое содержание обращения;
- е) отметка о принятых мерах.

4.3. Хранение и заполнение журнала осуществляет социальный педагог по мере поступления обращений в «Почту доверия». Сроки хранения журнала определяются организацией в соответствии с номенклатурой дел.

4.4. Результаты работы «Почты доверия» обобщаются, анализируются. По итогам учебной четверти аналитическая справка о поступивших обращениях предоставляется директору образовательной организации.

4.5. Поступившие обращения, а также снятые со стенда ответы хранятся у социального педагога в течение 1 года с даты регистрации обращения в Журнале. По истечении срока хранения, поступившие обращения подлежат уничтожению.

5. Ответственность

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

Правила работы «Почты доверия»

Ящик, который вы видите перед собой - это «Почта доверия». Здесь вы можете оставить свое обращение (письмо, записку) с вопросами, просьбами, изложением проблемы, описанием тревожащей вас ситуации, предложениями, пожеланиями и т.п. Если хочется что-то сказать, но вы стесняетесь или боитесь-напишите!

Указывать имя и фамилию не обязательно, то есть ваше послание может быть анонимным. Только обязательно поставьте ДАТУ и ВРЕМЯ, чтобы потом найти ответ на свое обращение.

При работе с обращениями соблюдается принцип конфиденциальности-ваше сообщение будет известно только ответственному за работу «Почты» педагогу и тому, кто может решить вашу проблему.

В случае обращения с указанными контактными данными - ответ предоставляется лично или через электронную почту. В случае анонимного обращения - помещается на стенд рядом с почтовым ящиком.

Запомнив указанную вами ДАТУ и ВРЕМЯ, вы сможете прочесть ответ на свое письмо, и никто даже не узнает, что вы воспользовались «Почтой доверия», если только вы сами не захотите об этом рассказать.

Выемка сообщений происходит каждый день в 16.00ч. Ответ размещается на стенде или по указанным в обращении каналам связи в течение 5 учебных дней.

Помните: проблема решится быстрее, если вы о ней скажете!

Правила работы электронной «Почты доверия»

Уважаемые ребята, родители и педагоги!

В нашей образовательной организации работает электронная почта доверия. Если у вас есть личная проблема, которую вы не в состоянии решить сами, или если вы почувствовали себя некомфортно в стенах нашей организации, то вы можете написать сообщение и отправить его по электронному адресу: rochta_doveriya4@mail.ru

Будьте уверены, что ваше сообщение обязательно будет рассмотрено.

При работе с обращениями соблюдается принцип конфиденциальности – ваше сообщение будет известно только ответственному за работу «Почты» педагогу и тому, кто может решить вашу проблему.

Указывать имя и фамилию не обязательно, то есть ваше послание может быть анонимным.

Ответ будет отправлен на обратный адрес вашей электронной почты в течение 5 учебных дней.

Полученные сообщения открываются и изучаются ежедневно в 16.00ч.