|  |  |
| --- | --- |
| Рассмотрено  педагогическим советом  (протокол № 3 от 26.03.2024) | Утверждено  приказом МАОУ «Лицей № 52»  от 28.03.2024 №181-осн |

**Положение о «Почте доверия»**

**муниципального автономного общеобразовательного учреждения «Лицей №52» имени Ф.Э.Дзержинского**

**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» муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Лицей № 52» (далее «Учреждение»)создается для защиты прав обучающихсяи 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 помещении учреждения почтового ящика на первом этаже лицея 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 ответственного за работу «Почты» педагогического работника (руководителя ППМС- службы).

**2.Основные цели и задачи**

2.1. Основной целью функционирования «Почты доверия» является создание условий для беспрепятственного и конфиденциального обращения обучающихсяпо 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» учреждения 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 (а также на сайте организации для электронного почтового ящика).

3.2. Выемка обращений осуществляется дежурным администратором ежедневно в 08-00.

3.3. После выемки обращений дежурный администратор 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 воспитанников ведётся «Журнал учёта информации» (далее - журнал).

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

а) порядковый номер обращения;

б) дата выемки (приема) обращения из «Ящика доверия»;

в) фамилия, имя, отчество заявителя, адрес (в случае поступления анонимного обращения ставится отметка «аноним»);

г) группа, номер его контактного телефона (при наличии);

д) краткое содержание обращения;

е) отметка о принятых мерах.

4.3. Хранение и заполнение журнала осуществляет дежурный администратор по мере поступления обращений в «Почту доверия». Сроки хранения журнала определяются учреждением в соответствии с номенклатурой дел.

4.4. Результаты работы«Почты доверия» обобщаются, анализируются.

4.5. Поступившие обращения, а также снятые со стенда ответыхранятся   
у руководителя ППМС- службы 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.

**Заключительные положения**

Данное положение вступает в силу с момента утверждения и действует бессрочно.

Приложение к Положению

о «Почте доверия»

**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 08.00. 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!**