

СОГЛАСОВАНО

с ответственным лицом за «Почту доверия»

МБОУ Кутейниковской СОШ

протокол № 1от «10» августа 2026 г.

УТВЕРЖДЕНО

Приказом директора МБОУ
Кутейниковской СОШ

№ 37 от «10» августа 2026г.

Положение о «Почте доверия» в МБОУ Кутейниковской СОШ

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» МБОУ Кутейниковской СОШ создана для защиты прав обучающихся и представляет собой комплекс организационных мероприятий, обеспечивающих возможность несовершеннолетних и их родителей (законных представителей) 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» организована в форме установленного в помещении образовательной организации почтового ящика в фойе на 1 этаже. 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 (педагога-организатора).

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, жестокого обращения 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» образовательного учреждения доводится до сведения обучающихся, родителей и педагогов на классных часах, родительских собраниях, педсоветах, а также с помощью объявлений, размещенных на почтовом ящике и на сайте организации. Правила работы размещены на стенде рядом с почтовым ящиком (приложение 1).

3.2. Выемка обращений осуществляется ответственным лицом каждый день в 14.00.

3.3. После выемки обращений ответственное лицо за «Почту доверия», в тот же день уведомляет директора школы об обращении обучающегося и его проблеме.

3.3.1. Проводит регистрацию обращений в журнале;

3.3.2. Определяет сроки исполнения обращений.

В случае поступления обращения, рассмотрение которого не относится к компетенции ответственного лица за «Почту доверия» (педагог-организатор), направляется на рассмотрение директору школы, который принимает соответствующее решение.

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 (Мах, 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 и регистрации, поступивших письменных обращений через «Почту доверия» (далее - журнал), (приложение 2).

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

- а) порядковый номер обращения;
- б) дата выемки из ящика «Почты доверия»;
- в) фамилия, имя, отчество обратившегося в «Почту доверия»;
- г) адрес заявителя и номер его контактного телефона (при наличии);
- д) краткое содержание обращения;
- е) содержание и дата резолюции директора школы;
- ж) отметка о принятых мерах.

4.3. Хранение и заполнение журнала осуществляет педагог-организатор 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 педагога-организатора 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.

Ознакомление обучающихся, родителей, педагогов с «Почтой доверия»

«Почта доверия» в образовательных организациях — это инструмент для безопасного, часто анонимного, сбора обращений от учащихся, родителей и педагогов. Она направлена на выявление конфликтов, случаев жесткого обращения, нарушений прав детей и оказание психологической помощи. Регламент обеспечивает конфиденциальность: доступ к ящику ограничен.

Принимаются сообщения о конфликтах с учителями/учениками, психологическом дискомфорте, жалобах на организацию учебного процесса.

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 14.00. Ответ размещается на стенде или по указанным в обращении каналам связи в течение 5 учебных дней.

Приложение № 2
к Положению о «Почте доверия»
для письменных обращений обучающихся, педагогов
и родителей (законных представителей)

Ж У Р Н А Л
учета и регистрации поступивших письменных обращений
через «Почту доверия»

[illegible]

ПРАВИЛА работы «Почты доверия»

Ящик, который ты видишь перед собой – это
«Почта доверия».

Здесь ты можешь оставить свое обращение (письмо,
записку) с вопросами, просьбами, предложениями,
пожеланиями.

Если хочется что-то сказать, но стесняешься – напиши!

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

**ГЛАВНОЕ – поставь ДАТУ и ВРЕМЯ, чтобы потом
найти ответ на свое обращение.**

Ответы на письма будут вывешены на стенде.

Запомнив свою ДАТУ и ВРЕМЯ, ты сможешь прочесть
ответ на свое письмо, и никто даже не узнает, что ты
воспользовался «Почтой доверия», если только ты сам
не захочешь об этом рассказать.

Обновление ящика происходит 1 раз в день.

Помни: проблема решится быстрее,
если ты о ней скажешь!