

ПОЛОЖЕНИЕ

о республиканской акции «Почта доверия»

1. Общие положения

1. Республиканская акция «Почта доверия» (далее – Акция) инициирована государственным учреждением Республики Коми «Республиканский центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи».

2. Настоящее Положение определяет условия проведения Республиканской акции «Почта доверия» и разработано в соответствии с основными нормативными правовыми документами.

3. Целью Акции является повышение профилактического потенциала образовательной организации, обеспечение доступности качественной помощи обучающимся и их родителям (законным представителям), повышение доверия к деятельности служб образовательной организации.

4. Настоящее Положение регламентирует задачи, материально-техническое и информационное обеспечение, порядок организации работы, учет обращений «Почты доверия» для письменных обращений обучающихся и их родителей (законных представителей) в службы образовательной организации (психологическая служба, психолого-педагогический консилиум, служба примирения, совет профилактики) и к другим специалистам.

5. Настоящее Положение размещается на официальном сайте образовательной организации.

2. Основные задачи

Основные задачи функционирования «Почты доверия»:

1) обеспечение оперативного приема и учета письменных обращений обучающихся образовательной организации и их родителей (законных представителей);

2) рассмотрение и направление обращений для формирования ответа в соответствующую службу образовательной организации или компетентному специалисту;

3) анализ обращений, поступивших на «Почту доверия», их обобщение с целью устранения причин заявленных проблем.

3. Материально-техническое и информационное обеспечение

Для эффективного функционирования «Почты доверия» необходимо обеспечение материально-техническими средствами:

- 1) почтовый ящик для обращений, располагающийся на первом этаже здания образовательной организации;
- 2) бланки обращений;
- 3) персональный компьютер, принтер, бумага для подготовки ответов на обращения;
- 4) кабинет для проведения консультаций.

4. Порядок проведения Акции

1. Акция проводится с 01.02.2024 г. по 31.05.2024 г. Сроки Акции могут быть продлены по инициативе организаторов.

2. Порядок работы «Почты Доверия»:

прием обращений осуществляется ежедневно в течение всего периода Акции;

3. выемка обращений осуществляется 2 раза в неделю.

4. После выемки письменных обращений осуществляется их регистрация и направление их для формирования ответа (в течение 7 дней) в соответствующие службы образовательной организации или специалисту по компетенции.

5. Ответы размещаются на стенде «Вы спрашивали – мы отвечаем», расположенном на первом этаже здания образовательной организации, чтобы с ними могли ознакомиться все обучающиеся и их родители (законные представители). При этом на листе ответа указывается дата и время соответствующего обращения, чтобы автор мог его идентифицировать. Стенд обновляется по мере появления новых обращений и ответов на них.

6. В случае если в обращении указано, что автор желает получить ответ только лично в устной беседе или в письменном виде по электронной почте, то ответы на такие обращения не вывешиваются на стенде «Вы спрашивали – мы отвечаем», а отправляются к заявителю лично или назначить время консультации.

7. Снятые со стенда ответы хранятся вместе с поступившими обращениями в папке «Почта доверия» в кабинете заместителя директора по учебно-воспитательной работе в течение одного учебного года.

8. После рассмотрения обращений и формирования ответов на них осуществляется их анализ и обобщение с целью устранения причин проблем.

5. Учет обращений по «Почте доверия»

1. Регистрация поступивших письменных обращений через «Почту доверия» осуществляется в журнале учета письменных обращений обучающихся и их родителей (законных представителей) (далее – Журнал).

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

- порядковый номер обращения;
- дата выемки из ящика «Почты доверия»;
- фамилия, имя, отчество обратившегося в «Почту доверия» (в случае поступления анонимного обращения ставится отметка «аноним»);
- адрес заявителя и номер его контактного телефона (если есть сведения);
- краткое содержание обращения;
- отметка о принятых мерах.

3. В случае поступления обращения, рассмотрение которого не относится к компетенции служб образовательной организации, оно направляется директору организации.

6. Ответственность при работе с обращениями

1. Сотрудники, работающие с информацией, полученной через «Почту доверия», несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений.

2. Сотрудники, допустившие нарушение данного Положения, привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим законодательством.

7. Заключительные положения

1. Положение вступает в силу с момента его утверждения.

2. Опыт реализации «Почты доверия», социальная значимость Акции освещается на информационных ресурсах образовательной организации с использованием хештега Акции: #Семья #безопасность11.

