


**«УТВЕРЖДАЮ»**  
директор СШ №1 им.В.Ф.Маркова  
  
Р.И. Тукубашева



## **Положение о «Почте доверия» образовательной организации**

### **1. Общие положения**

- 1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конвенцией ООН о правах ребенка, Конституцией КР, Законом КР «О порядке рассмотрения обращений граждан Кыргызстана»
- 1.2. «Почта доверия» образовательной организации создается для защиты правобучающихся 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 помещении образовательной организации почтового ящика в рекреации (2 этаж) и ли по электронному адресу Email:[shkolaimvfmarkova@mail.ru](mailto:shkolaimvfmarkova@mail.ru) 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 (социального педагога).

### **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

Email:[shkolaimvfmarkova@mail.ru](mailto:shkolaimvfmarkova@mail.ru) . Правила работы размещены на почтовом ящике:

3.2. Выемка обращений осуществляется соц.педагогом Исаковой Э. каждую пятницу в 16.00 .

3.3. После выемки обращений социальный педагог 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), 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» .

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

а) порядковый номер обращения;

- б) дата выемки (приема) обращения из «Почты 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 сац.педагог Исакова Э. 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.

## **6. Документация**

6.1 Функционирование «Почты доверия» осуществляется на основе настоящего Положения.

6.2 Документирование процедуры функционирования «Почты доверия» происходит согласно п.4.5 настоящего Положения: в течение 1 года у социального педагога хранятся данные в папке «Почта доверия»

## Функционирование “Почты доверия” в сш №1 имени В. Маркова

схема	№	Действие	Исполнитель	Время
	1	Размещение стенда почтового ящика, инструкции	Администрация, председатель ШРодКом.	По мере приобретения
	2	Поступление писем, обращений	Учащиеся	По желанию
	3	Изъятие писем из ящика, обработка, анализ, подготовка ответов на письма	Соц.педагог, представители ШРодКом.	Пятница, после 16:00
	4	Размещение ответов на стенде	Соц.педагог	В течение недели
	5	Формирование папки “Почта доверия”	Соц. педагог	По мере исполнения

## 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 WhatsApp. 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 каждую пятницу в 16.00. 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!

## 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  
Email:**shkolaimvfmarkova@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 16.00.