Муниципальное бюджетное Общеобразовательное Учреждение

«Средняя общеобразовательная школа №43»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ПРИНЯТО:Протокол заседания педагогического советаот 31.08.2021 г. № 1 |  | **C:\Users\1\Desktop\WhatsApp Image 2021-10-08 at 15.13.42 - копия.jpeg** |

**Положение
о «Почте доверия» для письменных обращений
обучающихся.**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок функционирования «Почты доверия» для письменных обращений обучающихся.
1.2. Настоящее Положение разработано в целях организации эффективного взаимодействия администрации и педагогов с обучающимися школы.

1.3. «Почта доверия» расположена на первом этаже.

1.4. Обращения могут быть как подписанными, с указанием всех контактных данных, так и анонимными.

**2. Основные задачи**

2.1. Основными задачами функционирования «Почты доверия» являются:

2.1.1. Обеспечение оперативного приема, учета и рассмотрения письменных обращений обучающихся, содержащих вопросы по правам  ребенка, а также предложений по организации образовательного процесса в школе.
2.1.2. Обработка, направление обращений для рассмотрения, и принятие соответствующих мер, установленных законодательством Российской Федерации;
2.1.3. Анализ обращений, поступивших посредством «Почты доверия», их обобщение с целью устранения причин, порождающих обоснованные жалобы.
2.1.4. Оперативное  реагирование на жалобу, просьбу обучающегося и  решение его проблем.

**3. Порядок организации работы «Почты доверия»**

3.1.  Информация о функционировании и режиме работы «Почты доверия» размещается на официальном сайте школы, доведена до сведения каждого обучающегося школы.
3.2.  Доступ к «Почте доверия» для обращений осуществляется в рабочее время с 8:30 до 16:00 часов.
3.3.  Выемка обращений осуществляется педагогом-психологом еженедельно в 16.00 по понедельникам и четвергам.
3.4.  После выемки  письменных обращений педагог-психолог с социальным педагогом проводит их регистрацию и рассмотрение совместно с заместителем директора по воспитательной работе.
3.5. После рассмотрения обращений осуществляется дальнейшая работа ответственными лицами по решению заявленных проблем.

3.6. В случае поступления обращения, рассмотрение которого не относится к компетенции педагога-психолога, социального педагога или заместителя директора по воспитательной работе, данное обращение направляется на рассмотрение директора учреждения.

**4. Регистрация и учет обращений**

4.1. Учет и регистрация поступивших обращений обучающихся осуществляется   посредством ведения Журнала учета обращений (далее - Журнал).
4.2.  Журнал должен быть пронумерован, прошнурован 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 (если есть сведения);
д) краткое содержание обращения;
е) отметка о принятых  мерах.

4.3. Журнал регистрации и учета обращений хранится в кабинете педагога-психолога.

**5. Порядок рассмотрения обращений**

5.1. После регистрации обращений педагогом-психологом и социальным педагогом выявленная проблема обсуждается и в трехдневный срок выносится решение по разрешению ситуации.

**6. Ответственность**

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