

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ОСНОВНАЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА №15» г. РУБЦОВСКА

РАССМОТРЕНО

на заседании педагогического совета
протокол № 1
от «28» 08 2024 г.

на Совете школы
протокол № 1
от «28» 08 2024 г.

УТВЕРЖДАЮ:

Директор МБОУ «ООШ №15»
Л.П. Афанасенко
Приказ № 209
от «08» 09 2024 г.



ПОЛОЖЕНИЕ

о «Почте доверия» для письменных (электронных) обращений учащихся, родителей/ законных представителей и педагогов МБОУ «ООШ №15».

1. Общие положения

1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы «Почты доверия» для письменных (электронных) обращений учащихся, родителей (законных представителей) и педагогов школы и разработано для организации эффективного взаимодействия учащихся, родителей (законных представителей) и педагогов с психолого-педагогической-медико-социальной (далее- ППМС) службой школы, для оказания комплексной помощи в виде социально-психологической, медико-консультативной, консультативно-правовой помощи обучающимся, родителям/законным представителям и педагогам. Таким образом, «Почта доверия» является структурной единицей в системе школьной ППМС-службы.
2. Основными целями функционирования «Почты доверия» являются:
 - обеспечение оперативного приёма, учёта и рассмотрения письменных обращений учащихся и их родителей/ законных представителей, педагогов содержащих вопросы по правам ребёнка;
 - обработка, направление и анализ обращений, поступивших посредством «Почты доверия», их обобщение с целью устранения причин, порождающих обоснованные жалобы; оперативное реагирование на жалобы, просьбы учащихся их родителей/ законных представителей и решение проблем.
3. Основные задачи «Почты доверия»:
 - оказание психологической помощи учащимся, педагогам, родителям (законным представителям);
 - выявление ситуаций социального неблагополучия, случаев жестокого обращения и насилия над детьми;
 - профилактика девиантного поведения подростков;
 - проведение психологического консультирования ребенка и его семьи; информирование их о службах, которые могут оказать помощь;
 - организация других видов ППМС-помощи.
4. В «Почту доверия» принимаются обращения учащихся, родителей (законных представителей) и педагогов.
5. «Почта доверия» работает для письменных обращений и электронная - для электронных писем и обращений.
6. «Почта доверия» для письменных обращений устанавливается возле кабинета педагога-психолога и представляет собой ящик для приёма сообщений, а также зарегистрированный адрес электронной почты для электронных писем, которые подлежат обработке в соответствии с данным Положением.
7. Обращения могут быть как с подписью и всеми адресными данными, так и анонимными.

2. Порядок организации работы «Почты доверия»

1. Информация о функционировании работы школьной «Почты доверия» доводится до сведения учащихся, родителей и педагогов на классных часах, родительских собраниях, педсоветах, а так же размещается на школьном сайте.
2. Доступ к «Почте доверия» для обращений в электронном виде осуществляется в любое время суток в течение учебного года.
3. Выемка и просмотр письменных обращений осуществляется педагогом-психологом в присутствии социального педагога или куратора ППМС-службы один раз в день в 15 ч. 00 мин., о чем делается соответствующая запись в «Журнале выемки «Почты доверия»
4. При получении обращения письмо рассматривается на совете ППМС-службы, определяется ответственный по работе с конкретным обращением и устанавливается срок отчетности. В случае обращения по электронной почте ответ дается по обратному адресу. В исключительных случаях через электронное обращение сообщается, о получении письма и приглашении для личной беседы и решения проблемы, предполагающей прямое участие.
5. При получении анонимного письменного обращения ответ должен даваться не позднее 3-х дней, который необходимо поместить на стенде, рядом с «Почтой доверия». Ответ на письмо имеют возможность прочесть каждый школьник, педагог и родитель. В исключительных случаях через обращение на стенде подростку необходимо сообщить, что письмо получено и педагог-психолог ждет его для личной беседы и решения проблемы, предполагающей прямое участие и помощь.

3. Регистрация и учет обращений на «Почту доверия»

1. Учет и регистрация поступивших обращений через «Почту доверия» осуществляется педагогом-психологом посредством ведения «Журнала учета обращений, поступивших через «Почту доверия» (далее – Журнал).
2. Листы «Журнала» должны быть пронумерованы и иметь следующие реквизиты:
 - порядковый номер обращения;
 - дата выемки (приема) сообщения из «Почты доверия»;
 - вид обращения (письменное или электронное);
 - фамилия, имя обратившегося; в случае поступления анонимного обращения ставится отметка «анонимно»;
 - класс, адрес заявителя, номер его контактного телефона (если есть сведения);
 - краткое содержание обращения;
 - дата обработки обращения;
 - отметка о принятых к обращению мерах.

4. Ответственность

1. В непосредственной работе педагог-психолог руководствуется следующими принципами:
 - принцип доступности;
 - принцип бесплатности;
 - принцип конфиденциальности;
 - принцип комплексности;
 - принцип уважения.