ПРИНЯТО на педсовете СОШ №27 УТВЕРЖДАЮ: 10.06.2019 г

от 31.05.2019 г. (протокол №6) Директор СОШ №27: Носинова Б.Ш.

**Положение о «Почте доверия»**

**в средней общеобразовательной школе №27 г. Бишкек**

**I. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок функционирования «Почты доверия» для письменных обращений учащихся и их родителей (законных представителей).

1.2. «Ящик доверия» расположен во дворе школы и 1 этаже.

1.3. «Почта доверия» представляет собой надежно закрепленный почтовый ящик с отверстием для приема обращений, которые подлежат обработке в соответствии с данным положением.

1.4. Доступ посторонних лиц к содержимому ящика исключен посредством применения замка.

1.5. Ключ о замка находится у психолога школы.

1.6. Рядом с почтовым ящиком располагается стенд с текстом данного положения.

1.7. Настоящее Положение разработано в целях организации эффективного взаимодействия педагогов с учащимися школы, их родителями или лицами их заменяющими.

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

**II. Основные задачи**

 2.1. Основными задачами функционирования «Почты доверия» являются:

1) оказание психологической помощи детям, педагогам, родителям (законным представителям);

2) выявление ситуаций социального неблагополучия, случаев жестокого обращения и насилия над детьми;

3) профилактика девиантного поведения подростков;

4) проведение психологического консультирования ребенка и его семьи, информирование их о социальных службах, которые могут оказать помощь;

5) организация других видов социально-психологической помощи;

6) обеспечение оперативного приема, учета и рассмотрения письменных обращений учащихся, содержащих вопросы по правам ребенка, а также предложений по организации учебно-воспитательного процесса в школе;

7) обработка, направление обращений для рассмотрения, и принятие соответствующих мер, установленных законодательством Кыргызской Республики;

8) анализ обращений, поступивших посредством «Почты доверия», их обобщение с целыо устранения причин, порождающих обоснованные жалобы;

9) оперативное реагирование на жалобу, просьбу учащегося и решение его проблем.

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

3.1. Информация о функционировании и режиме работы «Почты доверия» размещается на официальном сайте школы, доведена до сведения учащихся школы, а также их родителей.

3.2. Доступ к «Почте доверия» для обращений осуществляется в рабочее время с 8:00 до 17:00 часов.

3.3. Выемка обращений осуществляется закреплённым сотрудником школы в 8.00 и 16.00.

3.4. После выемки письменных обращений ответственный сотрудник проводит их регистрацию и рассмотрение совместно с утвержденной комиссией.

**IV. Регистрация вскрытия ящиков «Почта доверия»**

4.1. Вскрытие ящиков «Почта доверия» регистрируется в Журнале вскрытия ящика «Почта доверия».

4.2. Журнал должен быть пронумерован, прошнурован и иметь следующие реквизиты:

а) дата выемки (приема) обращения из «Почты доверия»;

б) проводимое мероприятие;

в) наличие в ящике обращений;

г) подписи членов комиссии (ответственного за выемку лица).

**V. Регистрация и учет обращений**

4.1. Учет и регистрация поступивших обращений 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.

**V. Ответственность**

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