

**муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение  
города Ростова-на-Дону «Лицей № 56 имени  
генерал-лейтенанта Герасименко В. Ф.»  
344068, улица Ларина 24А, тел./ф. (8632) 245-39-93  
<http://school56.roovr.ru/>,  
ОКПО 44855501, ИНН/КПП 6165044184/616101001**



**ПРИНЯТО**

на заседании Педагогического  
Совета  
МБОУ «Лицей № 56»  
протокол заседания № 1  
от «28» августа 2025 года

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор МБОУ «Лицей № 56»  
\_\_\_\_\_  
Н.В.Иванова  
приказ № 250  
от «28» августа 2025 года

**Положение о «Почте доверия» в МБОУ «Муниципальное  
бюджетное общеобразовательное учреждение города Ростова-на-  
Дону "Лицей № 56 имени генерал-лейтенанта Герасименко В.Ф.»**

**1. Общие положения**

- 1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок функционирования «Почты доверия» для письменных обращений обучающихся и их родителей (законных представителей).
- 1.2. «Почта доверия» функционирует в двух формах письменные обращения, помещенные в почтовый ящик и письменные обращения в мессенджере Телеграмм по номеру телефона (950) 846 93 30.
- 1.3. «Ящик доверия» для очных обращений расположен на втором этаже, возле кабинета 201.
- 1.4. «Почта доверия» принимает обращения обучающихся и их родителей, которые подлежат обработке в соответствии с данным Положением.
- 1.5. «Почта доверия» не обрабатывает оскорбительные, провокационные обращения, запросы, содержащие нецензурную и ненормативную лексику, не имеющие содержания и смысла.
- 1.6. Доступ посторонних лиц к содержимому «Почты доверия» исключен посредством применения замка на почтовом ящике/наличия пароля для входа в аккаунт в мессенджере.
- 1.7. Ключ от замка почтового ящика и пароль от аккаунта находится у педагога-психолога МБОУ «Лицей №56»
- 1.8. Рядом с почтовым ящиком и в закрепленном сообщении в мессенджере размещен текст данного Положения.

1.9. Настоящее Положение разработано в целях организации эффективного взаимодействия педагога—психолога, социального педагога с обучающимися, их родителями (иными законными представителями),

1.10. Обращения могут быть как подписанными, с указаниями всех контактных данных, так и анонимными.

## II. Основные задачи

2.1. Основными задачами функционирования «Почты доверия» являются:

- 1) популяризация прикладных психологических знаний, информации об экстренных психологических службах и возможностях получения психолого-педагогической помощи в образовательной организации;
- 2) оказание психологической поддержки родителям (законным представителям);
- 3) выявление ситуаций социального неблагополучия, случаев жестокого обращения и насилия над детьми;
- 4) реализация заочного психологического консультирования ребёнка и членов его семьи;
- 5) выявление запросов на социально—психологическую помощь;
- 6) обеспечение оперативного приема, учета и рассмотрения письменных обращений обучающихся, содержащих вопросы по правам ребенка, благополучия в семье, по организации образовательного процесса в школе;
- 7) общий анализ обращений, поступивших по средствам «Почты доверия», с целью устранения причин, порождающие системные обоснованные жалобы;
- 8) оказание помощи обучающимся и их родителям (законным представителям) в решении проблем.

## III. Порядок организации работы «Почты доверия»

3.1. Информация о функционировании и режиме работы «Почты доверия» размещается на официальном сайте и на стендах учреждения, доводится до сведения обучающихся школы и их родителей по средствам чатов в мессенджере.

3.2. Доступ к почтовому ящику «Почты доверия» для обращений осуществляется в часы работы школы с 8:00 до 18:00, сообщения в мессенджер принимаются в любое время.

3.3. Выемка обращений из ящика «Почты доверия» и из мессенджера «Почты доверия» осуществляется ответственным сотрудником школы ежедневно в 14:00.

3.4. После выемки письменных обращений ответственный сотрудник проводит их регистрацию и рассмотрение.

3.5. Ответ на обращение заявитель может получить посредством размещения информации на стенке психолого-педагогической службы, лично в руки (при наличии контактных данных) или непосредственно в мессенджере «Почты доверия».

3.6. Не производится регистрация и обработка обращений, в которых отсутствует содержание и смысл или содержится оскорбительный, провокационный контент. Названные обращения подлежат безвозвратному удалению из мессенджера или уничтожению бумажного носителя.

3.7. Ответственному лицу необходимо сформировать ответ не позднее 7 дней со дня выемки обращения.

#### IV. Регистрация выемки обращений «Почта доверия» и учет обращений

4.1 Выемка обращений из ящика «Почты доверия» и из мессенджера «Почты доверия» регистрируется в Журнале регистрации обращений «Почты доверия»

4.2. Журнал должен быть пронумерован, прошнурован и иметь следующее:

- а) порядковый номер обращения;
- б) дата выемки (приёма) обращения из «Почты доверия»,
- в) фамилия, имя, отчество заявителя, адрес, класс, номер телефона (в случае поступления анонимного обращения ставится отметка «аноним»);
- г) тема обращения, краткое содержание;
- д) фамилия работника, формирующего ответ,
- е) дата опубликования ответа;
- ж) дополнительные меры, принятие в связи с обращением (по необходимости);
- з) службы и структуры, информированные о проблеме (по необходимости в случаях обнаружения угрозы жизни и здоровью ребенка, нарушения закона).

#### V. Ответственность

5.1 . Педагогические работники, работающие с информацией, полученной посредством «Почты доверия», несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений (кроме случаев обнаружения угрозы жизни и здоровью ребенка).