

**автономное учреждение дополнительного образования
спортивная школа «Юность» городского округа Радужный
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
(АУ ДО СШ «Юность» города Радужный)**

Рассмотрено и принято
на заседании педагогического совета
АУ ДО СШ «Юность» города Радужный
«31» августа 2023 года
протокол № 02



Директор АУ ДО СШ «Юность»
города Радужный
«Юность»
города Радужный
приказ № 54 от 04.09.2023г.
К.В. Дыбенко

**Положение о «Почте доверия»
автономного учреждения дополнительного образования
спортивной школы «Юность»
городского округа Радужный Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
(АУ ДО СШ «Юность» города Радужный)**

1. Общие положения

1.1. В целях реализации прав несовершеннолетних на психологическую поддержку с сохранением конфиденциальности информации, а также обеспечения возможности добровольного анонимного обращения, для содействия формированию адекватного общественного мнения, оказанию своевременной квалифицированной психологической, консультативно-методической помощи детям, в соответствии с Конвенцией ООН о правах ребенка, Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 24.07.1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» в АУ ДО СШ «Юность» города Радужный (далее – Учреждение) создана «Почта доверия».

1.2. «Почта доверия» представляет собой систему организации обращений обучающихся АУ ДО СШ «Юность» города Радужный и их родителей. Это особая форма взаимодействия, в процессе которого обучающиеся имеют возможность получить ответы на волнующие их вопросы посредством анонимного письменного общения.

1.3. Настоящее Положение устанавливает порядок функционирования «Почты доверия» для письменных обращений обучающихся, связанных с их психологическим состоянием, социальным положением.

1.4. «Почта доверия» устанавливается на 1-м этаже объектов спорта Учреждения в свободном доступе.

1.5. Обращения могут быть как подписанными (с указанием всех контактных данных), так и анонимными.

2. Цели и задачи

2. Основными задачами функционирования «Почты доверия» являются:

- обеспечение оперативного приема, учета и анализа конфиденциальных или анонимных пожеланий, обращений, заявлений, вопросов, предложений, просьб и т.д., поступающих от обучающихся;
- обработка, направление обращений для рассмотрения и принятие соответствующих мер;
- анализ обращений, поступивших посредством «Почта доверия», их обобщение с целью устранения причин, порождающих обоснованные жалобы;
- оперативное реагирование на жалобу, просьбу, вопрос и т.д. учащегося, и помощь в решении заявленных проблем, а также психолого-педагогическое сопровождение учащихся;

- ответ заявителю, в случае если указаны контактные данные заявителя.

3. Порядок работы «Почты доверия»

3.1. Информация о функционировании «Почты доверия» размещается на официальном сайте Учреждения и на досках объявления на объектах спорта Учреждения, доводится до сведения обучающихся и их родителей (законных представителей).

3.2. Ответы на письма и обращения, поступившие в «Почту доверия», вывешиваются на стенде. На листе ответа указывается дата и время соответствующего письма.

3.3. Выемка обращений осуществляется два раза в неделю в понедельник и пятницу старшим инструктором-методистом.

3.4. Снятые со стенда ответы хранятся вместе с поступившими обращениями в папке «Почты доверия» в течение 1 года.

4. Регистрация и учет обращений

4.1. Учет и регистрация поступивших обращений через «Почту доверия» осуществляется старшим инструктором-методистом посредством ведения «Журнала учета обращений, поступивших на «Почту доверия» (далее - Журнал).

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

- порядковый номер обращения;
- дата выемки (приема) обращения из «Почты доверия»;
- фамилия, имя, отчество заявителя (в случае поступления анонимного обращения ставится отметка «аноним»);
- краткое содержание обращения;
- отметка о принятых мерах к обращению;

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

4.4. В случае поступления обращения, рассмотрение которого не относится к компетенции старшего инструктора-методиста, оно направляется на рассмотрение директору Учреждения, который принимает по нему соответствующее решение.

5. Заключительные положения

5.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента принятия.

5.2. Изменения в настоящее Положение могут быть внесены приказом директора Учреждения.