



МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО  
ОБРАЗОВАНИЯ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ  
РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
«Красносулинский колледж промышленных технологий»

РАССМОТРЕНО  
на заседании Совета колледжа  
протокол № 4  
от «19» 02 2020 г.

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ГБПОУ РО «ККПТ»

  
Г. Ю. Вакулина  
«20» 02 2020 г.  


СОГЛАСОВАНО  
Председатель профсоюзного комитета  
ГБПОУ РО «ККПТ»  
  
«19» 02 2020 г.  


Приложение №1  
к приказу № 95 от 16.03.2020г.  
«Об организации работы «Почты доверия»  
для письменных обращений обучающихся  
в ГБПОУ РО «ККПТ»»

## ПОЛОЖЕНИЕ

### О «Почте доверия» в ГБПОУ РО «ККПТ».

#### 1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы «Почты доверия» для письменных обращений обучающихся, их родителей и педагогов ГБПОУ РО «ККПТ»
- 1.2. В «Почту доверия» принимаются обращения обучающихся, родителей, преподавателей и классных руководителей.
- 1.3. «Почта доверия» устанавливается на 4-м этаже колледжа, возле кабинета педагога-психолога по адресу: г. Красный Сулин, ул. Чкалова, д.13.
- 1.4. «Почта доверия» представляет собой надёжно закрепленный почтовый ящик с отверстием для приёма сообщений, которые подлежат обработке в соответствии с данным Положением.

- 1.5. Доступ посторонних лиц к содержимому ящика исключён посредством применения замка.
- 1.6. Ключи от замка находятся у председателя комиссии.
- 1.7. Выемка обращений производится 2 раза в неделю (понедельник, пятница).
- 1.8. Обращения могут быть как с подписью и всеми адресными данными, так и анонимными.
- 1.9. Настоящее Положение разработано для организации эффективного взаимодействия обучающихся, их родителей, педагогов, классных руководителей с социально-психологической службой ГБПОУ РО «ККПТ», создания условий для выявления психологического дискомфорта обучающихся, выявления социальных отклонений и их ранней профилактики, сообщения несовершеннолетними о фактах совершения в отношении них противоправных деяний или о преступлениях и правонарушениях, о которых им стало известно.

## **2. Основные задачи**

2.1. Основное назначение деятельности «Почты доверия» в ГБПОУ РО «ККПТ»:

2.1.1. способствовать созданию условий для нормального личностного развития детей и подростков, соблюдению их прав;

2.1.3. способствовать не допущению фактов совершения в отношении несовершеннолетних противоправных деяний или о преступлениях и правонарушениях против несовершеннолетних;

2.1.4. содействовать принятию и укреплению мер, направленных на более эффективное и действенное предупреждение фактов совершения в отношении несовершеннолетних противоправных деяний или о преступлений и правонарушений против несовершеннолетних.

2.2. Основные задачи «Почты доверия»:

2.2.1. оказание психологической помощи обучающимся, педагогам, родителям (законным представителям);

2.2.2. выявление ситуаций социального неблагополучия, случаев жестокого обращения и насилия над несовершеннолетними;

2.2.3. профилактика девиантного поведения подростков;

2.2.4. проведение психологического консультирования ребенка и его семьи; - информирование их о социальных службах, которые могут оказать помощь;

2.2.5. организация других видов социально-психологической помощи;

2.2.6. формирование эффективного механизма взаимодействия граждан и администрации Учреждения;

2.2.7. повышение качества и доступности муниципальной услуги, оказываемой Учреждением;

2.2.8. обеспечение оперативного приема, учета и рассмотрения информации обучающихся, поступивших в ящик по фактам совершения в отношении

несовершеннолетних противоправных деяний или о преступлениях и правонарушениях против несовершеннолетних;

2.2.9. анализ информации обучающихся (родителей или законных представителей), преподавателей и классных руководителей, поступивших в «Почту доверия», ее учет при разработке и реализации мер, направленных на предотвращение совершения в отношении несовершеннолетних противоправных деяний или о преступлениях и правонарушениях против несовершеннолетних.

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

3.1. Информация о функционировании работы «Почты доверия» в ГБПОУ РО «ККПТ» доводится до сведения обучающихся, родителей, педагогов и классных руководителей на классных часах, родительских собраниях, педсоветах, а так же размещается на сайте колледжа.

3.2. Выемка обращений осуществляется педагогом-психологом два раза в неделю.

3.3. «Почта доверия» работает в течение учебного года.

3.4. В конце учебного года на стенд должен помещаться номер городского телефона доверия и центра психолого-медико-социального сопровождения.

3.5. В конце каждого семестра председатель комиссии готовит аналитическую справку о поступивших обращениях.

3.6. Информация, содержащая координаты заявителя официально рассматриваются в установленном порядке в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.7. Комиссия готовит информацию о поступивших за неделю в «Почту доверия» письменных сообщениях о фактах совершения в отношении несовершеннолетних противоправных деяний или о преступлениях и правонарушениях против несовершеннолетних.

3.8. Органы самоуправления Учреждения взаимодействуют с Комиссией в части представления информации об итогах рассмотрения поступившей информации от граждан в «Почту доверия».

3.9. Органы самоуправления Учреждения и Администрация Учреждения обязаны внимательно разобраться в характере обращений в случае необходимости истребовать необходимые документы, осуществить проверку, принять обоснованные решения, обеспечить своевременное рассмотрение и проинформировать Администрацию Учреждения.

3.10. Обращение гражданина считается рассмотренным, если по всем поставленным в нем вопросам приняты необходимые меры и заявителю дан ответ по существу.

3.11. В случае если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно по существу поставленных вопросов.

3.12. В случае если факты, содержащиеся в обращениях граждан, требуют экстренного принятия решений, они рассматриваются в 3-дневный срок.

3.13. В случае поступления в «Почту доверия» письменного обращения, в котором гражданин использует нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудникам Учреждения, такие обращения не принимаются и не регистрируются.

3.14. Если в поступившем сообщении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

3.15. Комиссия, работающая с информацией, полученной из «Почты доверия», несет персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученной информации в соответствии с действующим законодательством.

3.16. Информация, поступившая от граждан в «Почту доверия», подлежит сохранению в течение одного года.

#### **4. Регистрация и учет обращений на «Почту доверия»**

4.1. Учет, регистрацию, предварительную обработку и контроль за поступающей в «Почту доверия» информацией осуществляет Комиссия посредством ведения «Журнала учета обращений, поступивших через «Почту доверия» (далее – Журнал).

4.2. Листы «Журнала» должны быть пронумерованы, прошиты и иметь следующие реквизиты:

1. порядковый номер обращения;
2. дата выемки (приема) сообщения из «Почты доверия»;
3. фамилия, имя, отчество, возраст обратившегося; в случае поступления анонимного обращения ставится отметка «аноним»;
4. адрес заявителя и номер его контактного телефона (если есть сведения);
5. краткое содержание обращения;
6. дата обработки обращения;
7. кому отписано;
8. подписи членов комиссии;
9. отметка о принятых к обращению мерах.

#### **5. Ответственность**

5.1. В непосредственной работе педагог-психолог руководствуется следующими принципами:

- деонтологический, утверждающий непреложность сохранения анонимности всех случаев обращений;
- принцип доступности;
- принцип бесплатности;
- принцип конфиденциальности;
- принцип уважения.

5.2. Таким же правилом является гарантированное невмешательство в судьбу консультируемого, если с его стороны не выражается добровольное и недвусмысленное на то согласие. Лишь с ориентацией на самые крайние случаи, когда цена данного принципа отступает перед ценой жизни обратившегося за помощью, обсуждаются возможности отклонения от него.

## **6. Ступени психологической помощи**

Работа при ответе на письмо складывается из ряда последовательных этапов:

1. идентифицировать проблему;
2. определить степень серьезности ситуации;
3. придать подростку уверенность в том, что он обратился туда, где его поймут и поддержат;
4. помочь в интеллектуальном и ценностном овладении проблемой;
5. поддержать все здоровые, позитивные, сохранные стороны личности подростка, обратив их на то чтобы повысить его самооценку и укрепить уверенность в себе;
6. установить круг людей, которые в сложившейся ситуации могли бы ему помочь;
7. предложить различные варианты действий, направленные на преодоление сложившейся ситуации;
8. поддержка и максимальное одобрение: выражается вера в него самого, в его силы, уверенность в осуществлении намеченного;
9. в завершении следует приглашение для личной беседы.

Функционирование «Почты доверия»

Схема	№ п/п	Действие	Исполнитель	Время
<pre> graph TD     Start([ ]) --&gt; 1[1]     1 --&gt; 2[2]     2 --&gt; 3[3]     3 --&gt; 4[4]     4 --&gt; 5[5]     5 --&gt; End([ ])             </pre>	1	Размещение вкладки почтового ящика	Педагог-психолог, зам. Директора по ВР	По мере приобретения
	2	Поступление писем, обращений	Обчающиеся	По желанию
	3	Изъятие писем из ящика, обработка, анализ, подготовка ответов на письма	Педагог-психолог	Постоянно
	4	Размещение ответов на стенде	Педагог-психолог	В течение недели
	5	Формирование папки «Почта доверия»	Педагог-психолог	По мере пополнения

