



**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

03 ФЕВ 2023

№ 01 / 273

Челябинск

О реализации регионального проекта
«Почта доверия» на территории
Челябинской области

С целью реализации регионального проекта «Почта доверия» в рамках государственной программы Челябинской области «Профилактика безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в Челябинской области», утвержденной постановлением Правительства Челябинской области от 27.01.2023 г. № 49-П (срок реализации - 2023 -2025 гг.), а также создания условий для беспрепятственного и конфиденциального обращения обучающихся за квалифицированной психологической помощью.

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить дорожную карту по реализации регионального проекта «Почта доверия» на территории Челябинской области.
2. Утвердить положение о рабочей группе по реализации мероприятий дорожной карты регионального проекта «Почта доверия» на территории Челябинской области.
3. Утвердить состав рабочей группы по реализации мероприятий дорожной карты регионального проекта «Почта доверия».
4. Утвердить положение о региональном проекте «Почта Доверия».
5. Руководителям органов местного самоуправления, осуществляющих управление в сфере образования, создать условия для реализации регионального проекта «Почта доверия».
6. Контроль исполнения настоящего приказа возложить на начальника управления общего образования Министерства образования и науки Челябинской области Бухмастову Е.В.

Министр

А.И. Кузнецов

Меркулова Марина Михайловна, 263 34 17

Рассылка: в дело, исполнителю, на сайт, членам рабочей группы, МОУО

(подпись)

« 03 ФЕВ 2023 2023Г.»

Дорожная карта по внедрению проекта «Почта доверия» на территории Челябинской области

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель/соисполнители	Результаты
I Мероприятия нормативно-правового обеспечения внедрения проекта «Почта Доверия»				
1.1.	Издание приказа Министерства образования и науки Челябинской области «О реализации в общеобразовательных организациях Челябинской области проекта «Почта доверия в 2023 году»	февраль 2023 г.	МОин ЧО	Нормативно-правовое обеспечение внедрения проекта «Почта Доверия»
1.2.	Заключение трёхстороннего договора о предоставлении сервисной мощности для размещения электронного ресурса «Почта Доверия»	февраль 2023 г.	МОин ЧО ГБУ ДПО ЧИРО ГБОУ ОЦДиК	Нормативно-правовое обеспечение внедрения проекта «Почта Доверия»
II Мероприятия по обеспечению информационно-методического сопровождения проекта «Почта доверия»				
2.1.	Формирование команды специалистов и детей по продвижению проекта «Почта доверия»	февраль 2023 г	Фонд социальных, культурных и образовательных инициатив 2020	Обеспечение качества предоставляемой услуги
2.2.	Разработка плана информирования общественности о реализации проекта «Почта доверия», разработка информационных	Февраль 2023	Фонд социальных, культурных и образовательных инициатив	Обеспечение качества предоставляемой услуги

	продуктов			2020	
2.3.	Информирование общественности и педагогического сообщества о реализации проекта «Почта Доверия»	2023 г		Фонд социальных, культурных и образовательных инициатив 2020 МОиН ЧО ГБОУ ОЦДиК	
2.4.	Подготовка информационного письма МОиН ЧО «Методические рекомендации для руководителей и педагогов-психологов общеобразовательных организаций по внедрению проекта «Почта Доверия»	февраль 2023 г.		МОиН ЧО ГБОУ ОЦДиК	
2.5.	Организация и проведение тематического областного родительского собрания «Психологически безопасная среда для ребенка»	Март 2023 г.		МОиН ЧО ГБОУ ОЦДиК Фонд социальных, культурных и образовательных инициатив 2020	
2.6.	Подготовка и сопровождение школьного актива по вопросам пропаганды проекта «Почта Доверия»	В течение года		ГБОУ ОЦДиК Фонд социальных, культурных и образовательных инициатив 2020 Образовательные организации	
2.7.	Организация и проведение III Межрегиональная научно-практическая конференция «Психологически безопасная образовательная среда: проблемы и перспективы развития»	Март 2023 г.		МОиН ЧО ГБОУ ОЦДиК	
	Организация и проведение VIII Региональный Форум практической психологии образования Челябинской области	Апрель 2023 г.		МОиН ЧО ГБОУ ОЦДиК	

2.8.	Проведение тематических консультаций с руководителями общеобразовательных организаций по обеспечению функционирования (по запросу)	В течение года	ГБОУ ОЦДиК	
2.9.	Проведение супервизий для педагогов-психологов муниципальных образований Челябинской области, участвующих в реализации проекта «Почта Доверия»	В течение года	ГБОУ ОЦДиК	

III Мероприятия по созданию кадровых условий

3.1.	Разработка программы проведения обучающих сессий для внештатных муниципальных педагогов-психологов Челябинской области, участвующих в реализации проекта «Почта Доверия»			
3.2.	Проведение обучающих семинаров (образовательных сессий) для кандидатов конкурсного отбора внештатных муниципальных педагогов-психологов, участвующих в реализации проекта «Почта Доверия»	ежеквартально	ГБОУ ОЦДиК	Повышение квалификации специалистов по вопросам консультирования несовершеннолетних
3.3.	Организация и проведение конкурсного отбора кандидатов конкурсного отбора внештатных муниципальных педагогов-психологов, участвующих в реализации проекта «Почта Доверия»	до 25 февраля	МОиН ЧО ГБОУ ОЦДиК	Приказ МОиН ЧО «О результатах отбора внештатных муниципальных педагогов-психологов, участвующих в реализации проекта «Почта Доверия»
3.4.	Заключение договоров с внештатными муниципальными педагогами-психологами по оказанию консультационных услуг несовершеннолетним	февраль 2023 г	ГБОУ ОЦДиК	Соглашение
3.5.	Обучение специалистов региональной	2023 г	ГБОУ ОЦДиК	Повышение

	психологической службы			квалификации специалистов
IV Мероприятия по оценке аналитико- статистических данных				
4.1.	Предоставление статистических данных о результатах работы «Почта доверия»	ежеквартально	ГБОУ ОЦДиК	Аналитическая справка

УТВЕРЖДЕН
приказом
Министерства образования и
науки Челябинской области
от « 08 ФЕВ 2023 г. № 01/273

Положение
о рабочей группе по реализации мероприятий дорожной карты регионального
проекта «Почта доверия» на территории Челябинской области

1. Рабочая группа по реализации мероприятий дорожной карты по по реализации регионального проекта «Почта доверия» на территории Челябинской области (далее именуется – Рабочая группа) создана в целях создания условий для беспрепятственного и конфиденциального обращения обучающихся общеобразовательных учреждений за квалифицированной психологической помощью.
2. Рабочая группа состоит из председателя, заместителя председателя, секретаря и членов Рабочей группы.
3. Заседания Рабочей группы проводит председатель, в его отсутствие заместитель председателя.
4. Председатель Рабочей группы:
определяет время и место проведения заседания Рабочей группы;
обеспечивает деятельность Рабочей группы.
5. Секретарь рабочей группы:осуществляет сбор информации и материалов, направленных членами Рабочей группы;
информирует членов Рабочей группы о месте и времени проведения заседания Рабочей группы.
6. Члены Рабочей группы:
организуют мероприятия, направленные на реализации регионального проекта «Почта доверия»;
7. Заседания Рабочей группы проводятся по мере необходимости.
8. Члены Рабочей группы, ответственные за реализацию проекта (далее именуются – ответственные члены) реализуют следующие мероприятия:
 - реализуют мероприятия по нормативно - правовому обеспечению внедрения регионального проекта «Почта Доверия»;
 - обеспечивают информационно - методическое сопровождение регионального проекта «Почта доверия»;
 - проводят мероприятия по созданию кадровых условий регионального проекта «Почта Доверия .

УТВЕРЖДЕН
приказом
Министерства образования и
науки Челябинской области
от « 03 ФЕВ 2023 2023 г. № 01 / 2 7 3

Состав

рабочей группы по реализации регионального проекта «Почта доверия»

- | | |
|--------------------------------------|---|
| Бухмастова
Елена
Владимировна | - начальник управления общего образования
Министерства образования и науки Челябинской
области (председатель) |
| Меркулова
Марина
Михайловна | - начальник службы инклюзивного образования
Министерства образования и науки Челябинской
области (заместитель председателя) |
| Кагарманова
Алия
Ураловна | - главный специалист службы инклюзивного
образования Министерства образования и науки
Челябинской области (секретарь) |
| Силантьева
Елена
Юрьевна | - консультант отдела планирования и организации
бюджета Министерства образования и науки
Челябинской области |
| Кондакова
Ольга
Николаевна | - директор ГБОУ «Областной центр диагностики и
консультирования» |
| Ливончик
Вероника
Владимировна | - директор «Фонда социальных, культурных и
образовательных инноваций» (по согласованию); |
| Барабас
Елена
Александровна | - руководитель регионального методического центра
ООО «Мобильное электронное образование» (по
согласованию) |
| Андреев
Дмитрий
Олегович | - директора ООО «СтендАп Инновации» (по
согласованию); |

Нуркенов
Антон
Халилевич

- заместитель директора ООО «СтендАп Инновации»
(по согласованию)

УТВЕРЖДЕН
приказом
Министерства образования и
науки Челябинской области
от « 03 » ФЕВ 2023 2023 г. № 01 / 2 7 3

Положение о реализации регионального проекта «Почта доверия»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок реализации регионального проекта «Почта Доверия» для обращений обучающихся общеобразовательных учреждений Челябинской области к педагогам - психологам психологической службы (далее – «Почта Доверия»).

1.2. Положение о порядке функционирования «Почты Доверия» (далее по тексту – Положение) регулирует цели, задачи, порядок, особенности организации и оказания психолого - педагогической помощи по запросам обучающихся общеобразовательных учреждений Челябинской области.

1.3. Требования, устанавливаемые настоящим Положением, основаны на действующем законодательстве Российской Федерации и направлены на урегулирование отношений, возникающих при оказании психолого - педагогической помощи обучающимся в общеобразовательных организациях.

1.4. В общеобразовательных организациях создаются необходимые условия для реализации гражданами Российской Федерации гарантированного государством права на получение доступного образования по общеобразовательным и дополнительным образовательным программам, оказание психолого - педагогической помощи.

1.5. Вопросы, не урегулированные настоящим Положением, подлежат регулированию в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, а также локальными нормативными актами общеобразовательных организаций Челябинской области.

2. Цели и основные задачи

2.1. Цель функционирования «Почты Доверия» – создание условий для беспрепятственного и конфиденциального обращения обучающихся по вопросам, связанным с нарушением их прав, улучшением учебно - воспитательного процесса, предоставление возможности учащимся заявить о волнующей проблеме и получить квалифицированную психолого - педагогическую помощь/поддержку.

2.2. Основными задачами функционирования «Почты Доверия» являются:

- обеспечение оперативного приёма, учёта и рассмотрения письменных (электронных) обращений обучающихся; оперативное реагирование на жалобу, просьбу обучающихся и решение его проблемы;

- оказание оперативной психологической, педагогической и правовой помощи обучающимся в преодолении возникших проблем (школьной тревожности, страхов, фобических, аффективных, личностных нарушений и иных проблем);
- обработка направленных обращений для рассмотрения и принятия соответствующих мер, установленных законодательством Российской Федерации (при необходимости);
- анализ обращений, поступивших посредством «Почты Доверия», их обобщение с целью устранения причин, их порождающих.

3. Порядок организации работы «Почты Доверия»

3.1. «Почта Доверия» предназначена для электронных обращений обучающихся общеобразовательных учреждений Челябинской области, содержащих вопросы, касающиеся учебно - воспитательного процесса, взаимоотношений в коллективе сверстников, с педагогами, родителями; личностных проблем, случаев жестокого обращения с несовершеннолетними, оказания им психологической, социальной помощи и др.

3.2. «Почта Доверия» – портал, на который можно перейти по QR - коду, расположенному на рекламных листах, флаерах и т.п., размещаемых в общедоступных местах учреждения, либо непосредственно через сайт «почта - доверия.рф».

3.3. Формат обращения учащихся – анонимное электронное обращение или персонализированное электронное обращение.

3.4. Порядок функционирования «Почты Доверия»

3.4.1. Информация о функционировании «Почты Доверия» в учреждении доводится до сведения учащихся, родителей и педагогов на родительских собраниях, педсоветах, а также с помощью объявлений, размещенных на информационных стендах, на сайте учреждения. В социальной сети ВКонтакте на странице учреждения закреплен QR-код, по которому учащиеся могут перейти на портал «Почта Доверия» в любое время.

3.4.2. Педагог - психолог/педагогический работник, назначенный приказом руководителя учреждения ответственным за реализацию проекта «Почта Доверия» в учреждении, встречается лично с обучающимися на классных часах, круглых столах, внеклассных беседах с целью разъяснения правил пользования «Почтой Доверия».

3.4.3. Инструкция для обучающихся размещается на информационных стендах, сайте учреждения, в социальной сети ВКонтакте.

3.4.4. Вопросы, поступившие от обучающихся, распределяются между психологами «Почты Доверия» в произвольном порядке, независимо от территории, в которой находится образовательное учреждение обучающегося.

3.4.5. Ответ на адресное обращение обучающегося предоставляется в течение 5 календарных дней (за исключением экстренных ситуаций) в форме электронного письма, при личной встрече или по указанному каналу обратной связи в случае персонализированного обращения (телефон, WhatsApp, Телеграмм, электронная почта и др.).

3.4.6. По запросу образовательного учреждения педагоги - психологи «Почты Доверия» организуют публичное обсуждение ответов на поступившие обращения/запросы учащихся на классных часах, родительских собраниях, педагогических советах с соблюдением конфиденциальности информации.

Приоритетной формой предоставления обратной связи обучающимся является пресс-конференция/брифинг, на котором педагог - психолог зачитывает наиболее часто встречающиеся вопросы и дает на них ответы, рекомендации. Если у обучающихся возникают вопросы в ходе пресс-конференции/брифинга, педагог - психолог отвечает и на них.

4. Регистрация и учёт обращений

4.1. Учёт и регистрация поступивших обращений и ответов педагогов-психологов осуществляется в личном кабинете Администратора портала «Почта Доверия».

4.2. Администратор портала анализирует информацию по следующим параметрам:

- количество обращений обучающихся;
- количество данных ответов;
- сроки обработки обращений;
- наиболее часто встречающиеся вопросы;
- оценка обучающимися портала «Почта Доверия»;
- оценка обучающимися ответов психологов.

4.3. Администратор «Почты Доверия» составляет аналитическую справку по результатам функционирования «Почты Доверия» 1 раз в квартал, не позднее 10 числа месяца, следующего за отчетным. Справка предоставляется главному внештатному педагогу - психологу Челябинской области.

5. Ответственность

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

5.2. Должностные лица, допустившие нарушение настоящего Положения, привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.