

Департамент образования города Москвы

Государственное бюджетное общеобразовательное
учреждение города Москвы
Школа № 904



Школа классного руководителя и кадрового резерва

Работаем с обращениями: как?



Начнем с терминологии

Что такое обращение?



Обращение гражданина - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу **письменные предложение, заявление или жалоба**, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления

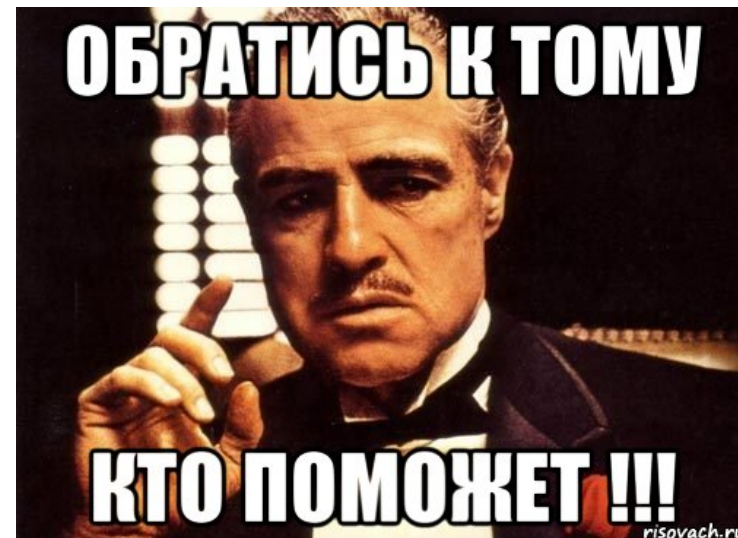
Ст. 4 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 г.

Обращение: хорошо или плохо?



Обращение – показатель **доверия**

Если это обращение – **к Вам!**

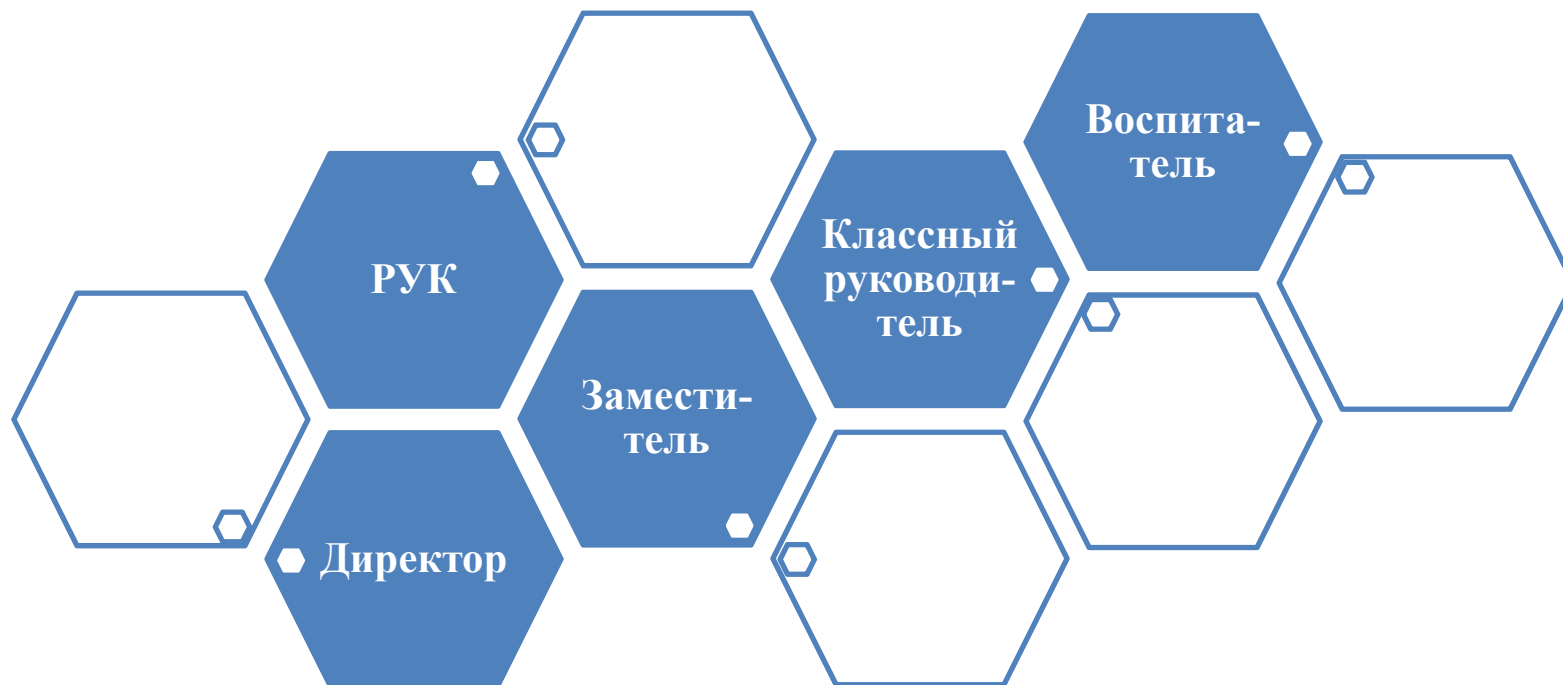


Авторитет

Полномочия

Понимание ситуации

К кому можно обратиться в школе?



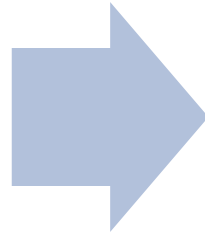
Классный руководитель = руководитель класса

Положение о руководителе класса московской школы

Типовой регламент взаимодействия руководителя класса с администрацией и педагогами образовательной организации

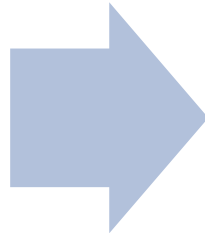
Взаимодействуем!

Будьте
профессиональны и
искренни



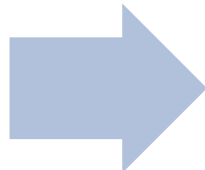
Будьте **вежливы** и дружелюбны
Делайте правильно с **первого** раза
Делайте то, во что верите, **верьте в то, что делаете**

Нет вопросов без
ответа



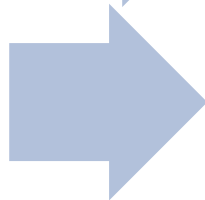
Заметили – примите! Приняли –
решите! Решили –
проконтролируйте результат!
Можете решить – решайте, **не можете решить – спрашивайте и решайте**
Проявляйте **гибкость** в поиске
решения проблемы

Работайте в команде



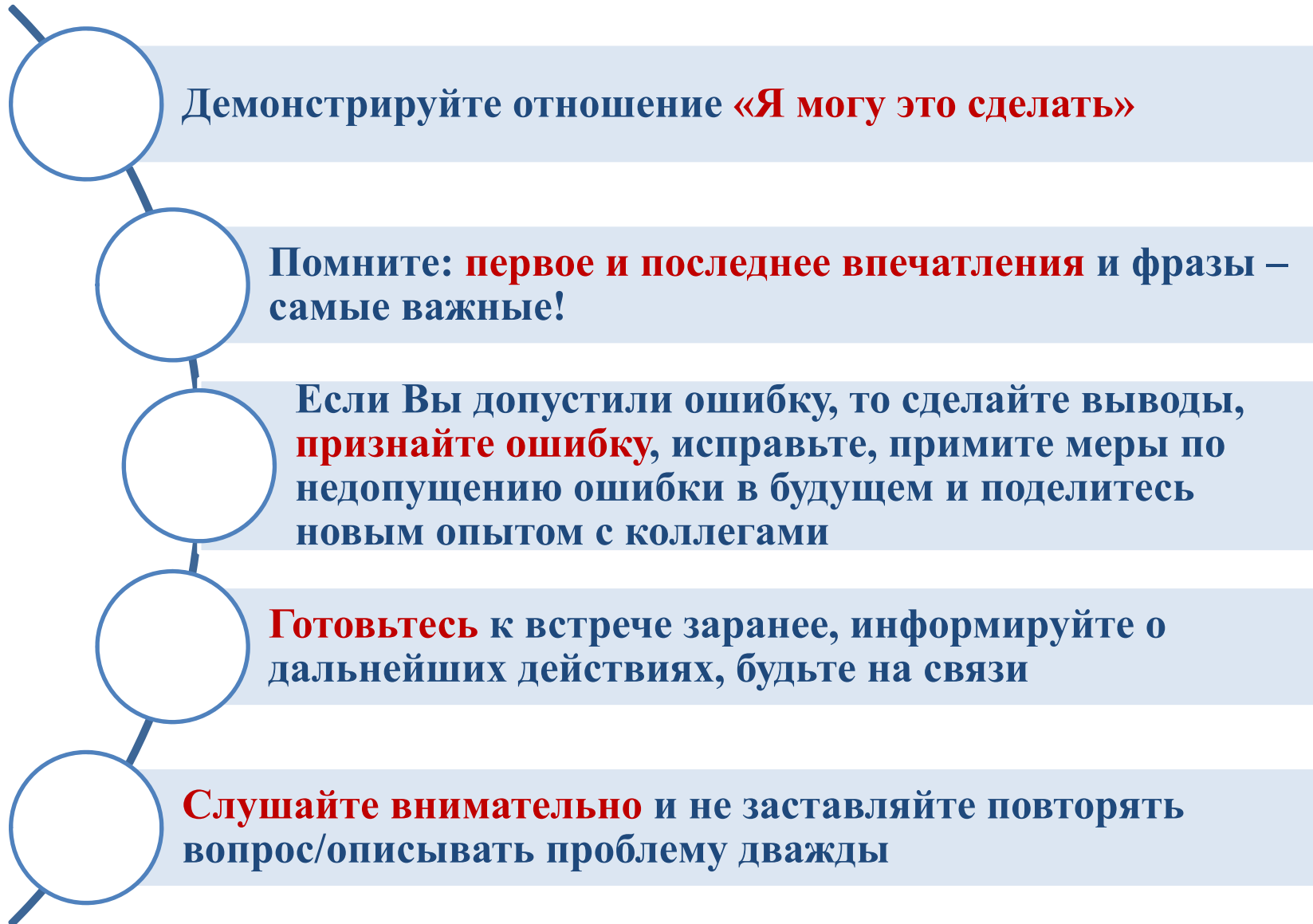
Нет чужих родителей и учеников,
нет чужих ошибок

Мы – лицо школы



Формируйте и поддерживайте
имидж школы
И свой собственный!

Стандарты поведения при личной встрече



Отвечаем на письменные обращения

Письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение **30 дней со дня регистрации** письменного обращения

Ст. 12 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 г.

**ВАЖНО:
Оперативность!**



Отвечаем на письменные обращения



=

Кратко
Адресно
Просто
ЛОГИЧНО
Ясно

- Точно сформулировать **тему**
- Проверить наличие **ошибок**
- Не цитировать излишне **нормативно-правовые акты**