



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ПЕРМИ  
ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ  
ДИРЕКТОР МУНИЦИПАЛЬНОГО АВТОНОМНОГО  
ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ  
«СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА № 102  
С УГЛУБЛЕННЫМ ИЗУЧЕНИЕМ ОТДЕЛЬНЫХ ПРЕДМЕТОВ» Г. ПЕРМИ  
П Р И К А З

14.02.2020

059-08/99-01-09/4-32

**Об утверждении правил использования  
сервисов «Электронная приемная»,  
«Задай вопрос руководителю  
образовательного учреждения»,  
порядка рассмотрения обращений**

В целях повышения качества образовательной услуги и организации оперативной обратной связи с субъектами образовательных отношений, а также в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и с учетом требований Федерального закона от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

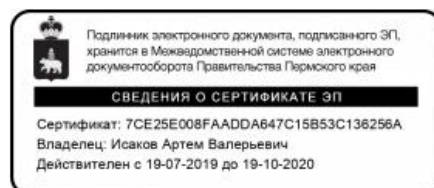
**1. Утвердить:**

1.1. Правила использования сервисами «Электронная приемная» и «Задай вопрос руководителю образовательного учреждения» на официальном сайте МАОУ «СОШ №102» г.Перми (приложение 1).

1.2. Порядок рассмотрения обращений, поступивших через сервис официального сайта МАОУ «СОШ № 102» г.Перми (приложение 2).

2. Назначить ответственными за прием и обработку обращений Иванову С.Н., заместителя директора по УВР, и Ищенко Р.В., учителя информатики.

3. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.



**А.В.Исаков**

**Правила использования сервисами «Электронная приемная»  
и «Задай вопрос руководителю образовательного учреждения»  
на официальном сайте МАОУ «СОШ №102» г.Перми**

1.1. Возможность взаимодействия с сервисами «Электронная приемная» и «Задай вопрос руководителю образовательного учреждения» имеет любой посетитель официального сайта школы.

1.2. Для создания и отправки сообщения Пользователь заполняет соответствующую форму на сайте. Обязательными для сообщения являются поля: имя, электронный адрес, телефон, адресат сообщения (кому приходит письмо), тип сообщения (обращение, замечание, предложение), текст сообщения, выбор формы ответа (лично, по электронной почте, путем размещения ответа на официальном сайте).

1.3. Перед отправкой сообщения Пользователь знакомится с Порядком рассмотрения обращений настоящими правилами и принимает соглашение об обработке персональных данных путем выбора пункта электронной приемной или, в случае несогласия, выходит из электронной приемной с помощью кнопки «не согласен» и может выбрать другие предложенные на официальном сайте способы связи.

1.4. Срок рассмотрения и ответа на сообщение – 3 рабочих дня со дня, следующего за днем поступления обращения на сайт школы. В исключительных случаях Школа вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

1.5. Сообщения граждан на сайте не требуют дополнительной регистрации в системах электронного документооборота, работа с ними осуществляется посредством электронной почты.

## **Порядок рассмотрения обращений, поступивших через сервис официального сайта МАОУ «СОШ № 102» г.Перми**

1. Публикация обращений граждан на сайте МАОУ СОШ № 102 осуществляется с учетом требований Федерального закона от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

2. Школа вправе не давать ответ на обращение и оставлять его без публикации на сайте в следующих случаях:

- в обращении не указаны фамилия обратившегося, электронный адрес для ответа;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- в обращении содержится вопрос, на который неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- текст сообщения имеет рекламный характер.

3. Ответы на электронные обращения размещаются на сайте и/или направляются заявителю по электронной почте по истечению трех рабочих дней, следующих за днем поступления обращения на сайт школы.

4. В исключительных случаях Школа вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.