

УТВЕРЖДЕН
приказом заведующего
от 18.04.2022 № 184



Заведующий МАДОУ
«Детский сад № 120» г.Перми
М.В. Верховланцева

РЕГЛАМЕНТ по работе с обращениями граждан

1. Общие положения

1.1. Регламент о работе с обращениями граждан МАДОУ «Детский сад № 120» г. Перми (далее – Учреждение) поступающих в электронной форме обращений граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений, органов государственной власти и (или) органов местного самоуправления (далее - регламент) разработан в целях определения механизма оформления, направления, приема, регистрации, обработки и рассмотрения электронных документов, поступающих через официальный сайт Учреждения.

1.2. Правовое регулирование отношений, связанных с рассмотрением электронных документов, поступающих через официальный сайт Учреждения, осуществляется в соответствии Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ), Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ "О персональных данных" (далее - Федеральный закон № 152-ФЗ), Законом Российской Федерации от 27.12.1991 г. № 2124-1 "О средствах массовой информации" (далее - Закон № 2124-1), уставом Учреждения и другими нормативными правовыми документами, регулирующими данные правовые отношения.

2. Правила использования сервиса «Записаться на прием к руководителю»

2.1. Возможность взаимодействия с сервисом «Записаться на прием к руководителю» имеет любой посетитель официального Сайта ДООУ.

2.2. Для записи на прием к руководителю необходимо заполнить соответствующую форму на Сайте. Обязательным для заполнения являются поля: «Ваше имя», «Ваш e-mail», «Тема», «Сообщение».

2.3. Администрация ДООУ оставляет за собой право оставить сообщение без рассмотрения в случаях, если:

- в сообщении содержатся нецензурные либо оскорбительные, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- текст сообщения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;
- текст сообщения имеет рекламный характер;
- в случае поступления от заявителя, в соответствии со ст.5 ФЗ № 59 –ФЗ от 02.05.2006 г. заявления о прекращении рассмотрения (отзыве) обращения, ранее направленного в адрес учреждения.

2.4. Срок рассмотрения и ответа на сообщение - один рабочий день со дня, следующего за днем размещения сообщения пользователя на Сайте ДОУ. Сообщения граждан на Сайте ДОУ не требуют дополнительной регистрации в системах электронного документооборота, работа с ними осуществляется посредством электронной почты.

2.5. Пользователь может ознакомиться с ответом на отправленное сообщение по электронной почте, указанной при отправке запроса.

3. Правила использования сервиса «Задай вопрос руководителю ДОУ»

3.1. Возможность взаимодействия с сервисом «Задай вопрос руководителю ДОУ» имеет любой посетитель официального Сайта ДОУ.

3.2. Для создания и отправки сообщения необходимо заполнить соответствующую форму на Сайте. Обязательным для заполнения являются поля: «Ваше имя», «Ваш e-mail», «Тема», «Сообщение».

3.3. Администрация ДОУ оставляет за собой право оставить сообщение без рассмотрения в случаях, если:

- в сообщении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- текст сообщения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;
- текст сообщения имеет рекламный характер;
- в случае поступления от заявителя, в соответствии со ст.5 ФЗ № 59 –ФЗ от 02.05.2006 г. заявления о прекращении рассмотрения (отзыве) обращения, ранее направленного в адрес учреждения.

3.4. Срок рассмотрения и ответа на сообщение - три рабочих дня со дня, следующего за днем размещения вопроса пользователя на Сайте ДОУ. Сообщения граждан на Сайте не требуют дополнительной регистрации в системах электронного документооборота, работа с ними осуществляется посредством электронной почты.

3.5. Пользователь может ознакомиться с ответом на отправленное сообщение по электронной почте, указанной при отправке вопроса.

4. Правила использования сервиса «Полезные ссылки»

4.1. Возможность взаимодействия с сервисом «Полезные ссылки» имеет любой посетитель официального сайта ДОУ, официальных групп ДОУ в социальных сетях.

4.2. Для создания и отправки сообщения в социальных сетях «В Контакте» и «Инстаграм» необходимо написать личное сообщение администратору группы, пройдя по ссылке «Запись на прием к руководителю». Обязательным для заполнения являются поля: «Фамилия, имя, отчество», «Номер телефона», «Номер группы ребенка», выбрать «День приема» указать желательные «Часы приема», «Тема приема», указать точную дату, удобную для посещения.

4.3. Администрация ДОУ оставляет за собой право оставить сообщение без рассмотрения в случаях, если:

- в сообщении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- текст сообщения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;
- текст сообщения имеет рекламный характер;
- в случае поступления от заявителя, в соответствии со ст.5 ФЗ № 59 –ФЗ от 02.05.2006 г. заявления о прекращении рассмотрения (отзыве) обращения, ранее направленного в адрес учреждения.

4.4. Срок рассмотрения и ответа на сообщение - один рабочий день со дня, следующего за днем размещения вопроса пользователя в социальной сети. Сообщения граждан в социальных сетях не требуют дополнительной регистрации, работа с ними осуществляется посредством электронной почты администратора группы.

4.5. Пользователь может ознакомиться с ответом на отправленное сообщение после получения подтверждения о записи на прием в течение одного рабочего дня, либо по телефону, указанному при отправке запроса.