

Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение
«Центр развития ребенка - детский сад № 47» г. Перми

ПРИКАЗ

26.02.2020

№ 01-08-43

г. Пермь

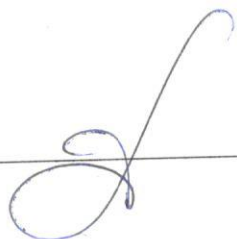
Об утверждении Регламента
по работе с обращениями граждан

На основании информационного письма департамента образования администрации г.Перми от 19.06.2019 г. «О направлении методических рекомендаций по внедрению элементов проекта «Цифровое образование», с целью упорядочения работы с обращениями граждан, поступающих в дошкольное образовательное учреждение

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Регламент по работе с обращениями граждан согласно Приложению к настоящему приказу.
2. Секретарю Шиловой О.В. в срок до 03 марта 2020 г. разместить настоящий Регламент по работе с обращениями граждан на официальном сайте ДООУ в сети Интернет <http://www.madou47.ru> и информационных стендах.
3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Заведующий



Т.Н.Боровых

С приказом ознакомлены:

Секретарь руководителя



О.В. Шилова

РЕГЛАМЕНТ по работе с обращениями граждан

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

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

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

1.3. Администрация ДОУ 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.

1.4. 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.

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

2. Правила использования сервиса «Задай вопрос руководителю ДОУ»

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

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

2.3. 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.

2.4. 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.

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

3. Правила использования сервиса «Полезные ссылки»

3.1. Возможность взаимодействия с сервисом «Полезные ссылки» имеет любой посетитель официального сайта ДОУ, официальных групп ДОУ в социальных сетях «В Контакте» и «Инстаграм».

3.2. 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.

3.3.Администрация ДОО 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.

3.4.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 «В Контакте» и «Инстаграм» не требуют дополнительной регистрации, работа с ними осуществляется посредством электронной почты администратора группы.

3.5.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.