

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ «СРЕДНЯЯ ШКОЛА № 1 ИМЕНИ В.Н. СУРИКОВА»**



Утверждено

приказом № 01-10-314

от 03.11.2017

**РЕГЛАМЕНТ**

**порядка обработки обращений участников образовательного процесса  
по организации питания и качеству приготовленных блюд  
в муниципальном автономном общеобразовательном учреждении  
«Средняя школа № 1 имени В. И. Сурикова»**

**I. Общие положения**

1.1. Регламент о порядке обработки обращений участников образовательного процесса по организации питания и качеству приготовленных блюд полученных на бумажном носителе посредством почтового ящика в муниципальном автономном общеобразовательном учреждении «Средняя школа № 1 имени В.И. Сурикова» (далее по тексту – Регламент) подготовлен на основе Инструкции по делопроизводству и в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с изменениями и дополнениями.

1.2. Регламент устанавливает:

- перечень членов комиссии по выемке сообщений на бумажном носителе посредством почтового ящика;
- срок выемки обращений из почтового ящика МАОУ СШ №1;
- срок передачи предложений в целях улучшения качества питания в приемную Территориальный отдел главного управления образования по Советскому району, нуждающихся в более глубоком рассмотрении.

**II. Организация работы с письменными обращениями граждан**

2.1. Письменные обращения по организации питания и качеству приготовленных блюд (далее – письменные обращения) отправляются на бумажном носителе посредством почтового ящика, установленного в общедоступном месте МАОУ СШ № 1 (далее – Школы)

2.2. Организацию работы по обработке письменных обращений граждан осуществляет комиссия по координации организации питания.

2.2.3. Комиссия по координации организации питания включает в себя представителей Школы, родительской общественности и создается приказом директора Школы.

2.4. Выемка обращений из почтового ящика осуществляется еженедельно (по средам), о чем составляется «Акт выемки обращений из почтового ящика», в котором указывается в том числе:

- количество обращений и характер обращений;

- с подписью и анонимных;

- требующих оперативного принятия решений;

- нуждающихся в многостороннем наблюдении.

2.5. Письменные обращения регистрируются в Журнале регистрации обращений, полученных на бумажном носителе посредством почтового ящика, по организации питания и качеству приготовленных блюд.

2.6. Обращение не рассматривается при:

- отсутствии фамилии и имени заявителя;

- наличии в тексте нецензурных или оскорбительных выражений;

- наличии в тексте угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- использовании при наборе текста некириллической раскладки клавиатуры или только заглавных букв;

- наличии в тексте вопроса, на который заявителю уже давался письменный ответ по существу в связи с ранее направленными обращениями.

2.7. В обращении может содержаться заявление, жалоба, отзыв, предложение или запрос.

2.8. Школа обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений.

2.9. В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

2.10. Письменные обращения, требующие изучения и проведения дополнительной проверки, истребования дополнительных материалов либо принятия других мер передаются для рассмотрения в территориальный отдел главного управления образования города по Советскому району, с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение.

2.11. Сообщение о результатах рассмотрения обращения направляются гражданину в течение пяти дней со дня принятия по нему соответствующего решения

2.12. Коллективные обращения граждан, в том числе принятые на собраниях, рассматриваются в соответствии с настоящим Регламентом.

2.13. Рассмотрение обращения признается завершенным и снимается с контроля, если рассмотрены все вопросы в обращении, приняты необходимые меры и заявителю дан письменный либо с его согласия устный ответ.

2.14. Ответы на письменные обращения подписываются должностными лицами, рассматривавшими данный вопрос. Все документы, использованные в ходе рассмотрения письменных обращений, вместе со справками и копией ответа формируются в дела, которые хранятся в архиве Школы один год.

2.15. При устном ответе на письменное обращение составляется справка, подписываемая исполнителем, в которой указывается, какие меры приняты, когда, кем и кому дан ответ, удовлетворен ли заявитель устными разъяснениями.