



Директор МАОУ СШ № 143
С.А. Савенко

Приказ № 416 от 03.11.2017г.

РЕГЛАМЕНТ

обработки обращений по организации питания и качеству приготовленных блюд

1. Общие положения

1.1. Регламент обработки обращений по организации питания разработан в целях повышения эффективности работы по организации школьного питания (далее - Регламент).

II. Порядок взаимодействия при работе с письменными обращениями граждан

2.1. Рассмотрение письменных обращений граждан (далее – обращения) включает в себя:

- еженедельная выемка обращений их ящика для обращений специально созданной комиссией;
- составление реестра обращений и передача его вместе с оригиналами обращений в приемную директора школы;
- рассмотрение обращений директором школы и выдачу указаний заместителю директора по их исполнению в форме резолюции (далее – исполнителю);
- проведение исполнителем необходимой работы по рассмотрению обращений (направление запросов, получение информации);
- подготовку ответа и направление его заявителю;
- передача реестра обращений и копий обращений в территориальный отдел главного управления образования по Советскому району до 25 числа каждого месяца.

2.2. Если поручение дается двум и более исполнителям, ответственным является лицо, указанное в резолюции первым, остальные - соисполнители.

Ответственному исполнителю передается оригинал резолюции и копия обращения. Соисполнители получают копии резолюции, и обращения.

2.3. Обращение, поступившее в образовательную организацию не по его компетенции и подлежащее рассмотрению в другом органе, направляется в течение 7 дней с даты регистрации в тот орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов. Заявителю направляется уведомление о переадресации его обращения. Данное письмо регистрируется в журнале исходящих документов.

2.4. Срок рассмотрения обращений граждан составляет 30 дней с даты регистрации обращения.

2.4. Срок рассмотрения обращений граждан составляет 30 дней с даты регистрации обращения.

2.5. При необходимости дополнительной проверки сведений, изложенных в обращении, а также при направлении запросов о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, срок может быть продлен, но не более, чем на 30 дней.

Продление срока рассмотрения обращения в виде служебной записки на имя директора школы, с обоснованием причин продления. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения исполнителем гражданину и, при необходимости, в орган, который запрашивает информацию о результатах рассмотрения данного обращения.

2.6 Директором школы накладываются следующие резолюции (далее - авторы резолюции):

«Прошу подготовить ответ заявителю». В этом случае осуществляется подготовка проекта ответа заявителю за подписью автора резолюции и его передача на подпись в главное управление не позднее, чем за 5 рабочих дней до окончания срока рассмотрения обращения.

«Направить ответ заявителю». В этом случае осуществляется подготовка, ответа заявителю за подписью заместителя директора, которому поручено рассмотрение данного обращения. Ответ регистрируется в журнале регистрации исходящих документов.

2.7. Обращение считается исполненным и снимается с контроля, если рассмотрены все вопросы, изложенные в обращении, приняты необходимые меры и направлен ответ всем заинтересованным органам и лицам.

Промежуточный ответ, как и запрос по исполняемому обращению, не является основанием для снятия документа с контроля и признания его исполненным.

В случае отказа в удовлетворении обращения заявителю разъясняется порядок обжалования принятого решения.

2.8. Все обращения, регистрируется в журнале входящих документов.

Зарегистрированные и исполненные обращения граждан хранятся на бумажном носителе в соответствии с номенклатурой дел.