

## Регламент

### обработки обращений по организации питания и качеству приготовленных блюд в МБОУ СШ №72 им. М.Н. Толстихина

1. Регламент обработки обращений по организации питания и качеству приготовленных блюд (далее - Регламент) разработан с учётом Федерального закона от 02.05.2006 №59ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
2. Регламент определяет процедуру приёма, регистрации, рассмотрения, продления сроков рассмотрения и снятия с контроля обращений граждан, поступающих в МБОУ СШ №72 им. М.Н. Толстихина, опроса общественного мнения по организации питания и качеству приготовленных блюд (далее - обращения).
3. Обращения по организации питания принимаются следующими способами:
  - 3.1. Отправка обращений на официальный сайт МБОУ СШ №72 им. М.Н. Толстихина
  - 3.2. Обращения могут быть доставлены лично, через представителей, почтовым отправлением и пр.;
  - 3.3. Обращение посредством телефона «Горячей линии» 8(391)246-86-42.
4. Просмотр обращений на сайте МБОУ СШ №72 им. М.Н. Толстихина, «Горячей линии» происходит ежедневно. Обращения, доставленные лично, через представителей, почтовым отправлением – по мере поступления.
5. Обращения по организации питания рассматриваются в течении 10 дней. Рассмотрение включает в себя анализ, обобщение, выделение обращений, не требующих ответа.
6. Письменные сообщения граждан, содержащие вопросы организации питания и качества приготовленных блюд должны быть подписанными, с указанием контактных данных (анонимные обращения рассматриваются, но ответ на них не даётся).
7. Обращения, в которых содержится нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровья, и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, могут быть оставлены без ответа по существу поставленных в них вопросов и переданы по мере необходимости в правоохранительные органы для принятия соответствующих мер. Также при направлении запросов о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, срок может быть продлён, но не более чем на 30 дней. Продление срока рассмотрения обращения оформляется в виде служебной записки на имя директора школы, с обоснованием причин продления. Уведомление о

продлении срока рассмотрения обращения отправляется исполнителем гражданину и, при необходимости, в орган, который запрашивает информацию о результатах рассмотрения данного обращения.

8. Все обращения регистрируются в журнале входящих документов. Зарегистрированные и исполненные обращения граждан хранятся на бумажном носителе.
9. 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.
10. Должностные лица, допустившие нарушение настоящего Регламента, привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.