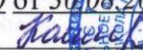
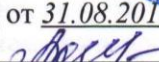


СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Регламент
обработки обращений по организации питания и качеству приготовленных блюд
в муниципальном автономном общеобразовательном учреждении
«Средняя школа №115»

Введено приказом директора от 01.09.2018 г. № 267

Принято Педагогическим советом
Протокол №10 от 30.08.2018
Председатель 

Рассмотрено на заседании
Управляющего совета
Протокол № 5 от 31.08.2018
Председатель 



Красноярск, 2018

1. Регламент обработки обращений по организации питания и качеству приготовленных блюд (далее – Регламент) устанавливает порядок работы с обращениями родителей (законных представителей) по внесению предложений по корректировке школьного питания и по обеспечению передачи предложений по улучшению организации питания в муниципальном автономном общеобразовательном учреждении «Средняя школа №115» (далее – Школа).

2. Настоящий Регламент разработан в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» № 59-ФЗ от 02 мая 2006 г.

3. С целью создания оптимальной системы питания в Школе создается Комиссия.

Комиссия является постоянно действующим органом самоуправления для рассмотрения основных вопросов, связанных с организацией питания.

В состав комиссии входят представители администрации Школы, педагогического коллектива и родители обучающихся (законных представителей).

Состав комиссии утверждается приказом директора Школы на каждый учебный год.

Деятельность членов Комиссии основывается на принципах добровольности участия в ее работе, коллегиальности принятых решений, гласности.

4. Способами обратной связи в Школе являются:

- звонок на телефон горячей линии - телефон 226-13-56 или 226-15-30;
- отправка сообщения на сайт главного управления образования администрации города Красноярск (<http://krasobr.admkrsk.ru/>);
- отправка сообщения на бумажном носителе посредством почтового ящика (далее – Ящик).

5. Ящик предназначен для сбора обращений родителей (законных представителей) обучающихся о нарушениях организации питания и качеству приготовленных блюд.

Ящик устанавливается на 1 этаже центрального входа Школы.

6. В целях исключения возможности несанкционированного доступа к поступившим обращениям, их уничтожения или изменения Ящик должен быть оборудован замком, ключи от которого должен храниться у секретаря Комиссии. На Ящике должна быть размещена вывеска с названием ящика.

7. Выемка из ящика поступающих обращений производится еженедельно (по пятницам) в 16.00 членами Комиссии по выемке обращений граждан из Ящика и оформляется актом выемки по форме согласно Приложению №1 к настоящему Регламенту.

8. Обращения, поступившие через Ящик, учитываются и регистрируются секретарем комиссии в день выемки в журнале регистрации обращений по форме согласно приложению № 2 к настоящему Регламенту, и передаются председателю комиссии для организации их дальнейшего рассмотрения.

9. При поступлении анонимных обращений, а также обращений, не содержащих адреса (почтового или электронного), по которому должен быть дан ответ, ответы на обращения не даются. Информация, содержащаяся в таких обращениях, рассматриваются и учитываются при необходимости в работе комиссии.

10. Максимальный срок предоставления ответа на письменное обращение не должен превышать 7 дней со дня регистрации письменного обращения в порядке, установленном действующим законодательством.

11. Предложения, заявления, жалобы граждан и документы, связанные с их рассмотрением хранятся в организации 5 лет.

12. Предложения в целях улучшения качества питания, нуждающихся в более глубоком рассмотрении передаются в приемную Территориального отдела главного управления образования по Советскому району на 10-е и 25-е числа каждого месяца.

13. Отчет по горячей линии заполняется по ссылке <https://goo.gl/forms/afAXvWzhLAT9QCHS2>.

Приложение №1

Акт
выемки обращений родителей (законных представителей) из Ящика

« ____ » « _____ » 20 ____ года

МАОУ «СШ №115»

В соответствии с Регламентом обработки обращений по организации питания и качеству приготовленных блюд в муниципальном автономном общеобразовательном учреждении «Средняя школа №115»:

« ____ » _____ 20 ____ г. в ____ ч. ____ мин. произведено вскрытие Ящика, предназначенного для сбора обращений родителей (законных представителей) обучающихся по вопросам организации питания, расположенного по адресу: г. Красноярск, ул. Петрушина, д. 2

Установлено _____

(наличие или отсутствие механических повреждений специализированного почтового ящика, пломбы, наличие обращений граждан)

Список поступивших обращений

№ п/п	От кого поступило обращение	Обратный адрес	Примечание

Акт составлен на _____ страницах в 2 экземплярах.

Подписи членов Комиссии:

1. _____ / _____
2. _____ / _____
3. _____ / _____

Приложение № 2

**Форма журнала регистрации обращений родителей (законных представителей)
по организации питания и качеству приготовленных блюд в муниципальном
автономном общеобразовательном учреждении «Средняя школа №115»**

Дата регистрации	Регистрационный номер	Фамилия, имя, отчество гражданина, почтовый адрес	Вид и краткое содержание обращения	Резолюция или кому направлен документ	Подпись исполнителя в получении документа	Отметка об исполнении документа	Отметка об отправлении ответа на обращение
1	2	3	4	5	6	7	8