



**МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТНОМНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«СРЕДНЯЯ ШКОЛА № 150 ИМЕНИ ГЕРОЯ СОВЕТСКОГО СОЮЗА В.С.МОЛОКОВА»**

660077, г. Красноярск, ул. Алексева, 95

тел.8(3912)276-05-56, E-mail: shkola150@yandex.ru

СОГЛАСОВАНО
Председатель Управляющего Совета

/В.И.Бадылов/

РАСМОТРЕНО
на собрании трудового
коллектива
МАОУ СШ № 150
Протокол № 3 от 13.11.2018г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор
МАОУ СШ №150

Л.В.Коматкова
Приказ № _____ от _____



**Регламент
обработки обращений по организации питания
и качеству приготовленных блюд**

1. Общие положения

- 1.1. Настоящий Регламент устанавливает порядок организации общественного мнения и порядок обращений участников образовательных отношений (обучающихся, родителей (законных представителей), трудового коллектива школы) по организации питания и качеству приготовленных блюд в школьной столовой МАОУ СШ № 150 г. Красноярск.
- 1.2. «Почтовый ящик для приема обращений по организации горячего питания» - канал связи с обучающимися, родителями (законными представителями) и работниками МАОУ СШ № 150, созданный в целях получения дополнительной информации, предложений и замечаний в организации горячего питания в школе и качеству приготовленных блюд, а также оперативного реагирования на нарушения в деятельности школьной столовой.
- 1.3. Гражданин может оставить свое предложение (обращение) в специально установленном ящике
- 1.4. Почтовый ящик расположен в фойе 1 этажа блока начальной школы на пункте охраны школы. На передней панели почтового ящика находится надпись крупными буквами «Ящик для обращений по организации горячего питания и качеству приготовленных блюд».
- 1.5. В школе приказом директора назначается ответственное лицо за выемку и регистрацию обращений из почтового ящика из числа работников школы. Почтовый ящик вскрывается **еженедельно, каждую среду месяца.**

- 1.6. Обращения могут быть как анонимные, так и подписанными, с указанием контактных данных.
- 1.7. Рассмотрение предложений родительской, ученической, профессиональной общественности МАОУ СШ № 150 осуществляется специально созданной, утвержденной приказом директора комиссией для регистрации и обработки предложений родительской, ученической, профессиональной общественности МАОУ СШ № 150 по вопросу организации питания и совершенствования качества услуг (далее – Комиссия). Выемка всех обращений осуществляется в присутствии всех членов Комиссии.
- 1.8. Предложение – это обращение граждан, направленное на совершенствование работы ответственных за организацию питания лиц, решение важных вопросов по совершенствованию качества питания, где предлагаются способы решения затронутых проблем. Предложение может носить индивидуальный и коллегиальный характер.
- 1.9. Все поступившие предложения граждан регистрируются в общем протоколе в **день выемки** членами Комиссии.
- 1.10. После выемки предложений ящик опечатывается.
- 1.11. По итогам рассмотрения и обработки (анализа) предложений Комиссией оформляется аналитическая записка с обозначением предложений по совершенствованию организации качества питания, поступивших по существу рассматриваемого вопроса, и планируемых управленческих действиях по улучшению организации питания.
- 1.12. На официальном сайте школы в разделе «школьное питание» еженедельно размещается информация о текущем состоянии рассмотрения предложений по совершенствованию качества питания.
- 1.13. Предложения, поступившие не по существу, утилизируются Комиссией в день выемки и обработки.
- 1.14. Комиссией не рассматриваются предложения, если:
- В письменном обращении содержатся оскорбительные или нецензурные выражения, угрозы жизни, здоровья;
 - Текст письменного обращения не поддается обращению;
 - Обращение содержит персональные данные третьих лиц, распространяемые без их согласия;
 - Тематика обращений не соответствует заявленной проблеме;
 - Содержат жалобы.
- 1.15. Заявления, жалобы рассматриваются в общем порядке с регистрацией в приемной директора в соответствии с установленными требованиями.
- 1.16. Письменное обращение может содержать личную подпись автора(авторов) обращения, и дату, либо быть анонимными.
- 1.17. Предложения по существу, нуждающиеся в более глубоком многостороннем рассмотрении, передаются в территориальный отдел главного управления образования администрации города Красноярска по Советскому району **на 25 число каждого месяца** с сопроводительным письмом директора школы.
- 1.18. Если предложение содержит вопросы, решение которых относится к компетенции организатора питания МП г. Красноярска «Школьный комбинат питания», сообщение в течение **трех** рабочих дней перенаправляется организатору питания.
- 1.19. Сведения, содержащиеся в предложениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями Комиссии.

2. Регистрация и учет обращений

- 2.1. Учет и регистрация поступивших обращений осуществляется посредством ведения Журнала учета обращений и предложений (далее – Журнал);
- 2.2. Журнал должен быть пронумерован, прошнурован и иметь следующие реквизиты:
 - a) Порядковый номер обращения;
 - b) Дата выемки обращения из почтового ящика;
 - c) Фамилия, имя, отчество заявителя (в случае поступления анонимного обращения ставится отметка «аноним»);
 - d) Класс, номер контактного телефона, адрес электронной почты (если сведения имеются) или ставится прочерк (если сведения отсутствуют);
 - e) Краткое содержание обращения;
 - f) Ответственный за решение проблемы;
 - g) Отметка о принятых мерах.

3. Ответственность

- 3.1. Должностные лица, работающие с информацией, полученной посредством почтового ящика, несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений.
- 3.2. Должностные лица, допустившие нарушение настоящего регламента, привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.