

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА №9 ГОРОДА ЛЕСОСИБИРСКА»

СОГЛАСОВАНО

Управляющим советом

МБОУ «СОШ №9» г.Лесосибирска

Протокол № 1 30.08.2021



«УТВЕРЖДАЮ»:

директор

МБОУ «СОШ №9» (Е.А. Цзян)

Приказ 01-04-127\1

«28» августа 2020г.

**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 лица) по организации питания и качеству приготовленных блюд в школьной столовой МБОУ «СОШ №9» г. Лесосибирска.

1.2. «Почтовый ящик для приёма обращений по организации горячего питания» - канал связи с обучающимися, родителями (законными представителями) и работниками МБОУ «СОШ №9», созданный в целях получения дополнительной информации, предложений и замечаний в организации горячего питания в лицее и качеству приготовленных блюд, а так же оперативного реагирования на нарушения в деятельности школьной столовой.

1.3. Гражданин может оставить своё предложение (обращение) в специально установленном ящике.

1.4. Почтовый ящик расположен в фойе 1 этажа на пункте охраны МБОУ «СОШ №9». На передней панели почтового ящика находится надпись крупными буквами «Ящик для обращений по организации горячего питания и качеству приготовленных блюд».

1.5. Почтовый ящик вскрывается еженедельно, каждый понедельник, ответственным за организацию питания в МБОУ «СОШ №9».

1.6. Обращения могут быть как анонимные, так и подписанные, с указанием контактных данных.

1.7. Рассмотрение предложений родительской, ученической, профессиональной общественности МБОУ «СОШ №9» осуществляется комиссией в составе социального педагога, ответственного за организацию питания учащихся, заместителя директора по УВР, курирующего вопросы организации питания, председателя управляющего совета, члена управляющего совета из числа обучающихся для регистрации и обработки предложений родительской, детской, профессиональной общественности МБОУ «СОШ №9» 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.

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 лица в разделе «Организация горячего питания» еженедельно размещается информация о текущем состоянии рассмотрения предложений по совершенствованию качества питания ответственным за организацию 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, здоровью;
- текст письменного обращения не поддаётся 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 регистрацией в приёмной 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 отдел образования администрации г. Лесосибирска с сопроводительным письмом директора МБОУ «СОШ №9».

1.18. Сведения, содержащиеся в предложениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями Комиссии.

2. Регистрация и учёт обращений

2.1. Учёт и регистрация поступивших обращений осуществляется посредством ведения Журнала учёта обращений и предложений (далее – Журнал).

2.2. Журнал должен быть пронумерован, прошнурован и иметь следующие реквизиты:

- порядковый номер обращения;
- дата выемки обращения из почтового ящика;
- фамилия, имя, отчество заявителя (в случае поступления анонимного обращения ставится отметка «аноним»);
- класс, номер контактного телефона, адрес электронной почты (если сведения имеются) или ставится прочерк (если сведения отсутствуют);
- краткое содержание обращения;
- ответственный за решение проблемы;
- 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.