

Порядок организации работы телефона «горячей линии» для приема сообщений граждан и юридических лиц по вопросам организации горячего питания в муниципальных образовательных организациях города Красноярска
(далее – Порядок)

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с постановлением администрации г. Красноярска от 21.05.2024 № 450 «Об утверждении Концепции организации питания в муниципальных образовательных организациях города Красноярска на период до 2030 года».

1.2. Порядок определяет организацию работы телефона «горячей линии» по вопросам организации горячего питания в муниципальных образовательных организациях города Красноярска (далее – МОУ) для приема сообщений граждан и юридических лиц по фактам нарушения требований (далее - нарушения):

- по организации здорового питания обучающихся, осваивающих программы начального общего, основного общего, среднего общего образования в общеобразовательных организациях, в т.ч. нуждающихся в лечебном (диетическом) питании;
- организациями общественного питания, обслуживающих обучающихся общеобразовательных организаций;
- качества и безопасности питания и условиям приема пищи в общеобразовательных организациях;
- приемки, хранению и срокам реализации пищевых продуктов;
- к кадровому обеспечению технологического процесса, условиям труда персонала;
- обеспечения контроля качества, безопасности и организации питания обучающихся.

1.3. Телефон «горячей линии» для приема сообщений граждан и юридических лиц по вопросам организации горячего питания в МОУ предназначен для обеспечения гражданам и юридическим лицам возможности сообщать о фактах выявленных нарушений в МОУ при оказании услуги по обеспечению горячим питанием обучающихся.

2. Порядок работы телефона «горячей линии»

2.1. Прием и регистрацию за поступающими по телефону «горячей линии» сообщениями осуществляют сотрудники структурного подразделения «Центр по организационно-методическому сопровождению организации питания в муниципальных образовательных учреждениях» (далее – СП ЦОМСОП) муниципального казенного учреждения «Красноярский информационно-методический центр» (далее - МКУ КИМЦ).

2.2. Учет и контроль, а также подготовка ответов на поступившие по телефону «горячей линии» обращения на основании мероприятий, принятых МОУ по устранению выявленных нарушений и (или) письменного объяснения об отсутствии таковых в случае, если позвонивший не обладал полной и достоверной информацией о сообщенном факте, осуществляет заведующий СП ЦОМСОП.

2.3. Номер телефона «горячей линии» для приема сообщений граждан и юридических лиц - 8 (391) 234-75-64, 89029137513. В рабочее время: с понедельника по пятницу с 8.00 час. до 12.00 час. и с 12.30 час. до 16.30 час.

2.4. Номер телефона «горячей линии» размещен на официальном сайте Главного управления образования города Красноярска в разделе «Горячая линия», на официальном

сайте МКУ КИМЦ в разделе СП ЦОМСОП, а также на сайтах всех муниципальных образовательных организаций города Красноярска.

2.5. Перед сообщением информации о фактах выявленных нарушений при организации питания в МОУ гражданами и представителями юридических лиц сообщаются свои персональные данные (фамилия, имя, отчество, адрес места жительства, телефон (для физических лиц); наименование и организационно-правовая форма, адрес (местонахождение) юридического лица (фамилия, имя, отчество его представителя), контактный телефон), а также наименование образовательного учреждения и класс, в котором учится обучающийся.

2.6. В случае, если позвонивший отказался сообщить свои персональные данные в соответствии с пунктом 2.5. настоящего порядка и (или) назвать наименование образовательного учреждения, где был выявлен факт нарушения при организации питания обучающихся МОУ, сотрудник ЦОМСОП обязан отказать в приеме и регистрации данного телефонного звонка.

2.7. Принятые на телефон «горячей линии» сообщения регистрируются сотрудниками СП ЦОМСОП в журнале регистрации сообщений.

2.8. Информация о фактах выявленных нарушениях при организации питания в МОУ, поступившая на телефон «горячей линии», в течение одного рабочего дня передается руководителю МОУ в виде служебной записки МКУ КИМЦ для принятия мер по устранению выявленных нарушений.

2.9. МОУ по факту выявленных нарушений проводит мероприятия по их устранению, о чем в письменном виде сообщает заведующему СП ЦОМСОП, для подготовки ответа на поступившее обращение.

2.10. Сообщения, поступившие на телефон «горячей линии», рассматриваются в срок, установленный Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.11. Лицо, принявшее поступивший звонок на телефон «горячей линии» и работающее с информацией о фактах выявленных нарушениях при организации питания в МОУ, обязано соблюдать конфиденциальность полученной по телефону «горячей линии» информации, а также нормы Федерального закона РФ от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

3. Правила служебного поведения сотрудника СП ЦОМСОП МКУ КИМЦ при ведении телефонного разговора

3.1. При ответе на телефонный звонок сотрудник СП ЦОМСОП, принявший поступивший звонок, обязан:

- сообщить фамилию, имя, отчество, занимаемую должность;
- сообщить позвонившему о том, что телефон «горячей линии» работает исключительно для информирования о фактах выявленных нарушениях при организации питания в МОУ;
- сообщить позвонившему о том, что конфиденциальность переданных им сведений гарантируется.

3.2. Речь в ходе телефонного разговора должна носить официально - деловой характер, информация излагаться кратко и четко.

3.3. В конце телефонного разговора делается обобщение по сообщенной информации. В случае необходимости уточняется, правильно ли воспринята информация, верно ли записаны данные позвонившего.

4. Форма Журнала регистрации сообщений, поступивших на телефон «горячей линии» для приема сообщений граждан и юридических лиц по вопросам организации горячего питания в муниципальных образовательных организациях города Красноярска

Журнал регистрации сообщений, поступивших на телефон «горячей линии» для приема сообщений граждан и юридических лиц по вопросам организации горячего питания в муниципальных образовательных организациях города Красноярск

№ п/п	Дата и время поступления сообщения	Ф.И.О. сотрудника ЦОМСОП, принявшего звонок	Наименование учреждения	Класс, смена	Краткое содержание сообщения	Ф.И.О., адрес места жительства, телефон (для физических лиц); наименование и организационно-правовая форма адрес (местонахождение) юридического лица, Ф.И.О. его представителя, контактный телефон	Принятые меры

Заместитель руководителя –
заведующий структурным подразделением



Е. Ю. Смолина