



**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ,
НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
ЗАБАЙКАЛЬСКОГО КРАЯ**

ПРИКАЗ

г. Чита

02 октября 2020 года

№ 951

Об утверждении стандарта качества оказания услуги по обеспечению горячим питанием обучающихся 1-4 классов государственных и муниципальных образовательных организаций

В рамках реализации Перечня поручений по реализации Послания Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации от 15 января 2020 года № Пр-113 по обеспечению поэтапного перехода с 1 сентября 2020 года до 1 сентября 2023 года на организацию бесплатного здорового горячего питания для обучающихся, осваивающих образовательные программы начального общего образования в государственных и муниципальных общеобразовательных организациях, Соглашения между Министерством просвещения Российской Федерации и Правительством Забайкальского края о предоставлении субсидии от 15 августа 2020 года № 073-09-2020-1025, распоряжения Правительства Забайкальского края от 10 июля 2020 года № 201-р об утверждении перечня мероприятий («дорожной карты») по организации бесплатного горячего питания обучающихся, получающих начальное общее образование в государственных и муниципальных образовательных организациях на территории Забайкальского края, обеспечивающих охват 100 % от числа таких обучающихся в указанных образовательных организациях,
п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый стандарт качества оказания услуги по обеспечению горячим питанием обучающихся 1-4 классов государственных и муниципальных образовательных организаций (далее – стандарт).
2. Рекомендовать руководителям органов местного самоуправления, осуществляющих управление в сфере образования, руководителям общеобразовательных организаций обеспечить выполнение стандарта при организации питания обучающихся 1-4 классов.

3. Контроль за исполнением приказа возложить на Н.М.Шибанову, заместителя министра, начальника Управления общего образования и воспитания.

И.о.министра образования, науки и
молодежной политики Забайкальского края



Н.Н.Бянкина

**Стандарт качества оказания услуги
по обеспечению горячим питанием обучающихся 1-4 классов
государственных и муниципальных образовательных организаций**

1. Наименование и цель услуги

1. Цель услуги по обеспечению горячим питанием обучающихся 1-4 классов государственных и муниципальных образовательных организаций - организация бесплатного здорового горячего питания обучающихся 1-4 классов государственных и муниципальных образовательных организаций (далее – обучающиеся 1-4 классов) с целью сохранения и укрепления здоровья при реализации прав и законных интересов обучающихся, в том числе, с ограниченными возможностями здоровья, на получение общедоступного и бесплатного общего образования по основным общеобразовательным программам, адаптированным основным образовательным программам, адаптированным образовательным программам. Здоровое питание - питание, ежедневный рацион которого отвечает требованиям безопасности и создает условия для физического и интеллектуального развития, жизнедеятельности и способности к обучению во все возрастные периоды. Энергетическая ценность рациона питания должна удовлетворять энергозатратам ребёнка, биологическая ценность – физиологическим потребностям. Питание детей должно быть сбалансированным и разнообразным. Здоровое питание предусматривает первый приём пищи ребёнком дома с учётом режима дня и организации образовательного процесса.

Настоящий стандарт применяется учреждениями при организации питания обучающихся 1-4 классов, в том числе с круглосуточным пребыванием в государственных и муниципальных общеобразовательных организациях.

**2. Перечень и характеристика потенциальных
потребителей услуги**

2. Потенциальные потребители услуги - физические лица, граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства в возрасте от шести лет шести месяцев, без ограничений по полу, материальному положению, в том числе, дети-инвалиды; дети с ограниченными возможностями здоровья; дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, проживающие на территории Забайкальского края, обучающиеся в 1-4 классах государственных и муниципальных образовательных организаций (далее - потребители услуги), в порядке, установленном уставом учреждения.

**3. Описание основных показателей оценки
качества оказания услуги**

3. Описание основных показателей оценки качества оказания услуги представлено в приложении № 1.

4. Правовые основы оказания услуги

4. Оказание услуги осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

Федеральные законы:

1. Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
2. Федеральный закон от 02.01.2000 № 29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов»;
3. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
4. Федеральный закон от 01.03.2020 № 47-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О качестве и безопасности пищевых продуктов» и статью 37 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации».

ГОСТы:

5. ГОСТ Р 54607.1-2011 «Услуги общественного питания. Методы лабораторного контроля продукции общественного питания. Часть 1. Отбор проб и подготовка к физико-химическим испытаниям»;
6. ГОСТ 31987-2012 «Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания. Общие требования к оформлению, построению и содержанию»;
7. ГОСТ Р 31986-2012 «Услуги общественного питания. Метод органолептической оценки качества продукции общественного питания»;
8. ГОСТ Р 55889-2013 «Услуги общественного питания. Система менеджмента безопасности продукции общественного питания»;
9. ГОСТ Р 54607.3-2014 «Услуги общественного питания. Методы лабораторного контроля продукции общественного питания. Часть 3. Методы контроля соблюдения процессов изготовления продукции общественного питания»;
10. ГОСТ Р 56725-2015 «Услуги общественного питания. Хранение проб продукции общественного питания на предприятиях общественного питания».

СанПины / СП:

11. СанПиН 2.4.5.2409-08 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации питания обучающихся в общеобразовательных учреждениях, учреждениях начального и среднего профессионального образования»;

НПА:

12. Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации от 15 января 2020 года № Пр-113 от 24.01.2020);
13. приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 11 марта 2012 года № 213н «Об утверждении методических рекомендаций по организации питания обучающихся и воспитанников образовательных учреждений»;
14. Приказ Минздравсоцразвития России и Минобрнауки России от 11 марта 2012 г. № 213н/178 «Об утверждении методических рекомендаций по организации питания обучающихся и воспитанников образовательных учреждений»;
15. постановление Правительства Российской Федерации от 20 июня 2020 года № 900 «О внесении изменений в государственную программу Российской Федерации «Развитие образования» приложение № 29 Правила предоставления и распределения субсидий из федерального бюджета бюджетам субъектов Российской Федерации на софинансирование расходных обязательств субъектов Российской Федерации, возникающих при реализации государственных программ субъектов Российской Федерации, предусматривающих мероприятия по организации бесплатного горячего питания обучающихся, получающих начальное общее образование в государственных образовательных организациях субъекта Российской Федерации (муниципальных образовательных организациях);

16. постановление Правительства Забайкальского края от 24 апреля 2014 года № 225 «Развитие образования Забайкальского края на 2014 – 2025 годы» в части обеспечения обучающихся с ограниченными возможностями здоровья муниципальных общеобразовательных организаций бесплатным двухразовым питанием;

17. распоряжение Правительства Забайкальского края от 10 июля 2020 года № 201-р об утверждении перечня мероприятий («дорожной карты») по организации бесплатного горячего питания обучающихся, получающих начальное общее образование в государственных и муниципальных образовательных организациях на территории Забайкальского края, обеспечивающих охват 100 % от числа таких обучающихся в указанных образовательных организациях. Организована разработка аналогичных муниципальных «дорожных карт»;

18. постановление Правительства Забайкальского края от 18 августа 2020 года № 331 «О перераспределении средств краевого бюджета»;

19. постановление Правительства Забайкальского края от 27 августа № 347 «О распределении средств субсидий, выделяемых в 2020 году из бюджета Забайкальского края бюджетам муниципальных районов Забайкальского края, в том числе преобразованных в муниципальные округа Забайкальского края, и городских округов Забайкальского края на организацию бесплатного горячего питания обучающихся, получающих начальное общее образование в муниципальных образовательных организациях»;

20. приказ Министерства образования, науки и молодежной политики Забайкальского края от 17 августа 2020 года № 828 «Об организации работы по обеспечению бесплатным горячим питанием обучающихся, получающих начальное общее образование в государственных и муниципальных образовательных организациях Забайкальского края в 2020 году» утверждены ответственные лица за реализацию указанного мероприятия;

21. приказ Министерства образования, науки и молодежной политики Забайкальского края от 28 сентября 2020 года № 936 «Об утверждении рекомендаций по организации бесплатного горячего питания обучающихся, получающих начальное общее образование в государственных и муниципальных образовательных организациях Забайкальского края»

Методические рекомендации:

22. Гигиена. Гигиена детей и подростков. Детское питание. Организация питания детей дошкольного и школьного возраста в организованных коллективах. Методические рекомендации от 12 ноября 2015 г. МР 2.4.5.0107-15. 2.4.5;

23. Примерные меню горячих школьных завтраков и обедов для организации питания детей 7-11 и 11-18 лет в государственных образовательных учреждениях. Методические рекомендации от 24 августа 2007 г. № 0100/8605-07-34;

24. Рекомендуемые среднесуточные наборы продуктов для питания детей 7-11 и 11-18 лет. Методические рекомендации от 24 августа 2007 г. № 0100/8604-07-34; Рекомендуемый ассортимент пищевых продуктов для реализации в школьных буфетах. Методические рекомендации от 24 августа 2007 г. № 0100/8606-07-34;

25. методические рекомендации МР 2.4. Гигиена детей и подростков 2.4.0162-19 «Особенности организации питания детей, страдающих сахарным диабетом и иными заболеваниями, сопровождающимися ограничениями в питании (в образовательных и оздоровительных организациях), утвержденные Руководителем Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации А.Ю. Поповой 30 декабря 2019 г.;

26. методические рекомендации 2.4. Гигиена детей и подростков МР 2.4.0180-20 Родительский контроль за организацией горячего питания детей в общеобразовательных

организациях, утвержденные Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации А.Ю. Поповой 18 мая 2020 года;

27. памятка «Об организации контроля со стороны родителей за питанием школьников в общеобразовательной организации», разработанная Управлением Роспотребнадзора по Забайкальскому краю.

5. Описание действий по оказанию услуги

5. Оказание услуги осуществляют государственные и муниципальные общеобразовательные учреждения (далее – учреждения).

Для оказания услуги необходимо организовать работу учреждения, сформировать штат сотрудников и подготовить материально-техническую базу для создания условий по организации питания обучающихся 1-4 классов. Требования к материально-техническому обеспечению и уровню кадрового обеспечения оказания услуги содержатся в разделах 6, 9 настоящего Стандарта.

6. Оказание потребителям услуги включает в себя следующие процедуры:

6.1. зачисление обучающихся 1-4 классов в учреждение;

6.2. принятие распорядительного акта учреждения об организации питания обучающихся 1-4 классов;

6.3. утверждение расчетов стоимости питания и кратности приема пищи;

6.4. предоставление места для организации питания обучающихся 1-4 классов и обеспечение необходимым оборудованием, столовыми приборами, средствами гигиены;

6.5. предоставление перерыва достаточной продолжительности для питания обучающихся 1-4 классов, но не менее 20 мин. В случае, если для организации питания предусматривается использование столовой, находящейся за пределами общеобразовательной организации, продолжительность перемен рекомендуется увеличивать на период времени нахождения обучающихся в пути;

6.6. предоставление питания обучающимся 1-4 классов, имеющих ограничения в питании, по отдельному меню в соответствии с рекомендациями врача.

6.7. разработка примерного меню с цикличностью не менее 2-х недель и его согласование с территориальным органом государственного санитарно-эпидемиологического надзора.

6. Требования к материально-техническому обеспечению оказания услуги

Предоставление услуги может осуществляться в столовой, буфете или месте, оборудованном для приема пищи.

Содержание и организация работы столовой в части объемно-планировочных и конструктивных решений, санитарно-технического обеспечения, требований к оборудованию, инвентарю, посуде и таре, санитарному состоянию и содержанию помещений, мытью посуды, организации питания, в том числе формированию примерного меню, условий и технологии изготовления блюд, требований к профилактике витаминной и микроэлементной недостаточности, организации питьевого режима, соблюдению правил личной гигиены и прохождению медицинских осмотров персоналом, хранению и перевозке пищевых продуктов, ежедневному ведению необходимой документации пищеблока (бракеражные журналы, журнал здоровья и другие) должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим требованиям к организации питания обучающихся в общеобразовательных организациях.

В составе производственных помещений пищеблока предусматриваются помещения в соответствии с требованиями СанПиН 2.4.5.2409-08. «Санитарно-эпидемиологические требования к организации питания обучающихся в

общеобразовательных учреждениях, учреждениях начального и среднего профессионального образования. Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы» и формы организации питания (базовые организации школьного питания (комбинаты школьного питания, школьно-базовые столовые и т.п.), которые осуществляют закупки продовольственного сырья, производство кулинарной продукции, снабжение ими столовых общеобразовательных учреждений; доготовочные организации общественного питания, на которых осуществляется приготовление блюд и кулинарных изделий из полуфабрикатов и их реализация; столовые образовательных учреждений, работающие на продовольственном сырье или на полуфабрикатах, которые производят и (или) реализуют блюда в соответствии с разнообразным по дням недели меню; буфеты-раздаточные, осуществляющие реализацию готовых блюд, кулинарных, мучных кондитерских и булочных изделий).

Хранение пищевых продуктов и продовольственного сырья должно осуществляться в помещениях кладовых (для овощей, сухих продуктов, скоропортящихся продуктов). При организации ежедневного поступления пищевых продуктов и продовольственного сырья допускается использование одного помещения кладовой.

Режим питания и кратность приема пищи должны устанавливаться в зависимости от времени пребывания обучающихся 1-4 классов, в том числе с ОБЗ, в организации (дневное или круглосуточное пребывание).

Площадь обеденного зала столовой на 1 посадочное место должна составлять не менее 1,6 м².

В условиях профилактики распространения COVID-19 при организации питания в целях соблюдения социального дистанцирования и минимизации контактов обучающихся рекомендуется установить логистику передвижения групп обучающихся при посещении школьной столовой, сократить количество обучающихся, одновременно находящихся в столовой, минимизировать либо исключить одновременное нахождение в столовой обучающихся разных классов. Вход в столовую учащихся разных классов рекомендуется организовать по отдельному графику с учетом разного начала перемен либо посещение столовой не зависимо от перемен.

Создать условия для соблюдения детьми и персоналом личной гигиены (наличие мыла, бумажных полотенец), предусмотреть наличие мест для обработки рук кожным антисептиком.

7. Требования к законности и безопасности оказания услуги

7. Требования к законности и безопасности оказания услуги представлены в приложении № 2.

8. Требования к доступности услуги для потребителей услуги

8. Требования к доступности услуги для потребителей услуги представлены в приложении № 3.

9. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания услуги

9. Численность персонала, в том числе в соотношении с численностью потребителей услуги, утверждается руководителем учреждения исходя из нормативной штатной численности работников, ежегодно утверждаемой учредителем учреждения. При формировании фактического штатного расписания учитываются специфические особенности работы каждого конкретного учреждения в зависимости от реализуемых образовательных программ, адаптированных образовательных программ, адаптированных основных образовательных программ.

20. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания услуги представлены в приложении № 4.

10. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей услуги

21. Содержание информации должно соответствовать требованиям Федерального закона «О защите прав потребителей».

22. Информирование потребителей услуги осуществляется посредством:

22.1. размещения информации об учреждении и входящем в его состав интернате в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте учреждения;

22.2. информационных стендов, размещаемых в учреждении в доступных для потребителей услуги местах;

22.3. тематических публикаций, радио- и телепередач.

23. Информация об услуге в обязательном порядке должна содержать:

23.1. перечень потребителей услуги;

23.2. характеристику услуги;

23.3. наименование государственных стандартов, требованиям которых должна соответствовать оказываемая услуга;

23.4. описание возможности влияния потребителей услуги на качество оказания услуги;

23.5. описание возможности получения оценки качества оказания услуги со стороны потребителей услуги;

23.6. установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями ее потребителей.

24. Потребители услуги вправе потребовать дополнительную информацию об оказываемой услуге.

25. Информация о деятельности и порядке работы учреждения и, в том числе, столовой и пищеблока, о порядке и правилах оказания услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем два раза в год.

11. Требования к организации учета мнения потребителей услуги о качестве оказания услуги

26. Требования к организации учета мнения потребителей услуги о качестве оказания услуги представлены в приложении № 5.

27. Примерная форма для регулярного проведения опросов потребителей государственной услуги «Предоставление питания» в приложении № 6.

Приложение № 1
к стандарту качества оказания
услуги по обеспечению горячим питанием
обучающихся 1-4 классов
государственных и муниципальных
образовательных организаций

**ОПИСАНИЕ ОСНОВНЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ**

Наименование показателя	Методика расчета	Значение индикатора	Источник информации
1	2	3	4
Доля потребителей услуги, которым оказана услуга, из общего числа обратившихся потребителей услуги	$\frac{Дп}{Дк} \times 100 \%, \text{ где}$ Дк – число потребителей услуги, которым оказана услуга; К - число обратившихся потребителей услуги	Не менее 100 %	Определяется на основании анализа статистических данных учреждения

Приложение № 2
к стандарту качества оказания
услуги по обеспечению горячим питанием
обучающихся 1-4 классов
государственных и муниципальных
образовательных организаций

ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКОННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

№ п/ п	Параметр	Значение, иная характеристика
1	Учредительные документы	Устав учреждения, соответствующий законодательству Российской Федерации; лицензия на право осуществления образовательной деятельности; свидетельство о государственной аккредитации учреждения
2	Санитарное состояние	Деятельность учреждения соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам
3	Криминальная безопасность	Учреждение оборудовано кнопкой экстренного вызова правоохранительных органов или охраны
4	Пожарная безопасность	Учреждение оборудовано: установками автоматической пожарной сигнализации; средствами извещения о пожаре; первичными средствами пожаротушения; схемами эвакуации; защитными средствами (маски)

Приложение № 3
к стандарту качества оказания
услуги по обеспечению горячим питанием
обучающихся 1-4 классов
государственных и муниципальных
образовательных организаций

ТРЕБОВАНИЯ К ДОСТУПНОСТИ УСЛУГИ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГИ

№ п/ п	Параметр	Значение, иная характеристика
1	Требования к режиму работы учреждения, оказывающего услугу	Учреждение, пищеблок и столовая работает в соответствии с Уставом и правилами внутреннего распорядка
2	Требования к удаленности расположения места оказания услуги от потребителей услуги	Пищеблок и столовая располагается в зданиях и помещениях, доступных для потребителей услуги с учетом пешей доступности либо с организацией подвоза
3	Требования к очередности оказания услуги в случае превышения спроса на услугу	Оказание услуги осуществляется без установления очередности в соответствии с основаниями, предусмотренными законодательством Российской Федерации
4	Требования к взаимодействию потребителей услуги	Взаимодействие с обучающимися (воспитанниками) и их родителями (законными представителями) осуществляется в соответствии с действующим законодательством

Приложение № 4
к стандарту качества оказания
услуги по обеспечению горячим питанием
обучающихся 1-4 классов
государственных и муниципальных
образовательных организаций

ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ КАДРОВОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

№ п/ п	Параметр	Значение, иная характеристика
1	Должностной состав	В штатном расписании предусмотрены должности административно-управленческого персонала, обслуживающего персонала.
2	Укомплектованность штата	Штат учреждения укомплектован не менее чем на 90 %
3	Уровень квалификации	Специалисты должны иметь высшее либо среднее профессиональное образование, специальную подготовку, стаж работы в соответствии с тарифно-квалификационными требованиями
4	Повышение квалификации	Не реже одного раза в три года проводится повышение квалификации работников столовой
5	Навыки работы с персональным компьютером	Все работники имеют навыки работы с персональным компьютером

Приложение № 5
к стандарту качества оказания
услуги по обеспечению горячим питанием
обучающихся 1-4 классов
государственных и муниципальных
образовательных организаций

**ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ УЧЕТА МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ О
КАЧЕСТВЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ**

N п/п	Параметр	Значение, иная характеристика
1	Книга отзывов и предложений	В учреждении имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется потребителям услуги по их требованию. Отзывы и предложения потребителей услуги рассматриваются регулярно с принятием при необходимости соответствующих мер
2	Опросы потребителей	В учреждении производятся опросы потребителей услуги с целью оценки удовлетворенности качеством оказания услуги

**ФОРМА ДЛЯ РЕГУЛЯРНОГО ПРОВЕДЕНИЯ ОПРОСОВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
УСЛУГИ «ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КАЧЕСТВОМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ПИТАНИЯ»**

1. Приходилось ли Вам прибегать к услугам по предоставлению питания в общеобразовательном учреждении?

- а) да;
- б) нет.

2. Считаете ли вы работу учреждения, оказывающего данную услугу, эффективной? (выберите один вариант ответа)

- а) да;
- б) нет;
- в) затрудняюсь ответить.

5. Устраивают ли Вас условия, созданные в учреждении для организации и предоставления питания? (выберите один вариант ответа)

- а) устраивают полностью (недостатков нет);
- б) устраивают в определенной степени (имеются определенные, но не очень существенные недостатки), укажите, какие недостатки имеются _____
- в) устраивают, но с большими оговорками (имеются определенные и довольно существенные недостатки), укажите, какие недостатки имеются _____
- г) не устраивают (имеются очень существенные недостатки), укажите, какие недостатки имеются _____

д) затрудняюсь ответить.

6. Какие аспекты работы учреждения по предоставлению питания, на Ваш взгляд, требуют улучшения? (можно выбрать несколько вариантов)

- а) организация питания;
- б) материально-техническое оснащение;
- в) режим работы;
- г) другой аспект (укажите) _____

7. Пожалуйста, оцените по 5-балльной шкале работу учреждения, к услугам которого Вы прибегали, по предоставлению питания (выберите один из вариантов):

- а) 1;
- б) 2;
- в) 3;
- г) 4;
- д) 5;
- е) затрудняюсь оценить.

8. Пожалуйста, напишите (в произвольной форме), если считаете нужным, Ваши пожелания и замечания в связи с работой учреждения по предоставлению питания.
