

«УТВЕРЖДАЮ»:

Заведующий МАДОУ  
«Детский сад №14 «Умка»

\_\_\_\_\_ Манапова \_\_\_\_\_ Е.Н.

\_\_\_\_\_ 2021г.

## **РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ И БЕЗОПАСНОСТИ**

**(Политика в области качества и безопасности  
продукции общественного питания)**

## 1. Общие положения.

1.1. Настоящее Руководство является внутренним документом, устанавливающим политику в области качества и безопасности продукции общественного питания и сырья на основе принципов ХАССП в пищеблоке Муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад № 14» «Умка».

1.2. Руководство по качеству и безопасности соответствует требованиям следующих документов:

- Технического регламента Таможенного союза 021/2011 «О безопасности пищевой продукции».
- ГОСТ Р 51705-2001 «Системы качества. Управление качеством пищевых продуктов на основе принципов ХАССП. Общие требования».
- ГОСТ Р ИСО/ТУ 22004-2008 «Система менеджмента безопасности пищевой продукции. Рекомендации по применению стандарта ИСО 22000:2005».
- ГОСТ Р 54762-2011 (ISO/TS 22002-1:2009) «Программы предварительных требований по безопасности пищевой продукции. Часть 1. Производство пищевой продукции».

1.3. Руководство по качеству и безопасности является обязательным документом для всех сотрудников Учреждения.

1.4. Областью деятельности пищеблока является оказание услуг питания и изготовление продукции общественного питания.

1.5. Ученные экземпляры настоящего Руководства находятся у координатора группы ХАССП.

1.6. Организация внесения изменений и пересмотра Руководства возлагается на координатора группы ХАССП.

Юридический статус.

МАДОУ «Детский сад № 14 «Умка» по своей организационно-правовой форме является муниципальным автономным учреждением, по типу образовательной организации - дошкольным образовательным учреждением.

Основной целью деятельности Учреждения является:

- формирование общей культуры,
- развитие физических, интеллектуальных, нравственных, эстетических и личностных качеств,
- формирование предпосылок учебной деятельности,
- сохранение и укрепление здоровья детей дошкольного возраста.

Одним из видов деятельности Учреждения является также изготовление и реализация продукции общественного питания.

МАДОУ «Детский сад № 14 «Умка» является юридическим лицом; имеет самостоятельный баланс, расчетный и иные счета в банках, лицевые счета в финансовом органе муниципального образования, круглую печать, штампы и бланки со своим наименованием.

Юридический адрес: 628680, ХМАО-Югра, г Мегион, ул. Нефтяников, дом 3/1.

Оказание услуг общественного питания производится по указанному адресу.

## 2. Политика в области обеспечения качества

В своей деятельности по оказанию услуг и изготовлению продукции общественного питания коллектив Учреждения руководствуется требованиями действующего Технического регламента ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевых продуктов», нормативными документами в сфере услуг общественного питания.

Общей корпоративной целью для всех уровней сотрудников Учреждения, в том числе пищеблока является производство и реализация качественного и безопасного продукта.

Безопасность и качество продукции и услуг общественного питания достигается системой управления в целом, последовательным выполнением требований на всех этапах товародвижения и технологических процессов изготовления продукции.

Сотрудниками принимаются все меры, чтобы гарантировать детям дошкольного возраста:

- ✓ качественное выполнение услуг и безопасное изготовление продукции общественного питания с соблюдением требований нормативной документации;
- ✓ создание комфортных условий для потребления кулинарной продукции, отвечающих санитарно-эпидемиологическим требованиям;
- ✓ отсутствие вредного влияния внутренних и внешних опасных факторов физического, химического и микробиологического происхождения, которые могут исходить от оборудования, персонала, окружающей среды, сырья и т.д.;
- ✓ постоянное совершенствование организации работ, направленных на безопасность услуги питания, сохранение жизни и укрепления здоровья детей дошкольного возраста.

Для выполнения принятых обязательств сотрудники Учреждения обеспечивают обмен информацией по вопросам качества предоставляемых услуг и пищевой безопасности посредством:

- ✓ опроса исполнителей услуг питания и дальнейшей оценки результатов опроса;
- ✓ опроса и анкетирования родителей, анализом и оценки результатов опроса (анкетирования);
- ✓ с помощью органолептических и лабораторных методов.

Выполнения принятых обязательств осуществляются за счет:

- ✓ осуществления контроля качества на всех этапах производства и товародвижения сырья, материалов, готовой продукции;
- ✓ систематической идентификации, оценки и управления опасными факторами, существенно влияющими на безопасность продукции, для предотвращения попадания небезопасной продукции детям;
- ✓ поддержания в рабочем состоянии процедур, основанных на принципах ХАССП;
- ✓ обучения и повышения квалификации сотрудников в области пищевой безопасности;
- ✓ работы с проверенными поставщиками продукции, развитием отношений с партнерами в плане обязательного и своевременного выполнения договорных отношений.

Руководство Учреждения берет на себя ответственность за безопасность пищевой продукции и функционирование процедур, основанных на принципах ХАССП в пищеблоке, а также доведение Политики в области безопасности до всего персонала.

Разработанная и действующая в Учреждении политика способствует повышению качества услуги питания и безопасности продукции, а также защите здоровья детей дошкольного возраста и служит основой для постановки целей в области пищевой безопасности и качества услуг в сфере питания.

### **3. Организация работ по обеспечению качества и основные функции.**

3.1. Система качества и безопасности - совокупность организационной структуры, ответственности, процедур, процессов и ресурсов, обеспечивающая осуществление общего руководства качеством.

3.2. При решении практических вопросов по внедрению и функционированию процедур, основанных на принципах ХАССП, ответственным за внутренние проверки безопасности пищевой продукции является координатор рабочей группы ХАССП.

3.3. Внутренней проверке подлежат все процедуры, связанные с оказанием услуг питания.

3.4. Процедуры оформляются в виде рабочих инструкций, положений, программ, мероприятий и других документов.

Учтенные экземпляры процедур находятся у координатора группы ХАССП.

3.5. Процедуры 1 раз в год анализируют и при необходимости пересматривают.

3.6. Изменения в процедуры вносятся по результатам их применения и при изменении нормативных документов по услугам.

3.7. Процедуры и их изменения утверждает заведующий МАДОУ.

3.8. Перечень процедур, подлежащих внутренней проверке, приведен в приложении №1.

3.9. Анализ системы качества проводится с целью удостоверения, что процедуры, основанные на принципах ХАССП, эффективно функционируют и совершенствуются, цели в области качества и безопасности достигаются.

При анализе оцениваются:

- результаты внутренних проверок;
- результаты устранения несоответствий, выявленных при контроле органами Роспотребнадзора. Ветеринарного надзора и др.;
- результаты устранения несоответствий, выявленных при внутренних проверках;
- достаточность нормативной базы, разработка и применение документов, регламентирующих процедуры оказания услуг питания;
- претензии родителей по оказанию услуг питания и мероприятия по ним.

3.10. Для обеспечения безопасности в процессе производства продукции общественного питания необходимо определить:

- перечень опасных факторов, которые могут привести в процессе производства к выпуску продукции, не соответствующей требованиям технических регламентов;
- перечень критических контрольных точек процесса производства (изготовления) продукции; показателей безопасности продовольственного сырья и материалов упаковки;
- предельные значения параметров, контролируемых в контрольных точках; порядок мониторинга критических контрольных точек;
- установление порядка действий в случае отклонения значений от установленных (приложение № 2);
- периодичность проведения производственного контроля;
- периодичность проведения уборки, мойки, дезинфекции, дератизации и дезинсекции производственных помещений;
- периодичность чистки, мойки и дезинфекции технологического оборудования и инвентаря, используемые в процессе производства продукции общественного питания;
- меры по предотвращению проникновения в производственные помещения грызунов, насекомых.

## 4. Требования к персоналу

4.1. Штатным персоналом предприятий питания могут быть только лица, имеющие соответствующую квалификацию, практический опыт работы (стаж) в сфере услуг общественного питания.

Взаимоотношения персонала при выполнении работ, влияющих на качество изготовления продукции общественного питания и услуг, определяются организационной структурой, должностными инструкциями и другими документами, определяющими функциональные обязанности исполнительных подразделений и персонала Учреждения.

4.2. Организационная структура.

4.2.1. Организационная структура, отражающая подчиненность и ответственность приведена в настоящем Руководстве (приложение № 3).

4.2.2. Заведующий Учреждением руководит производственно-хозяйственной, финансовой и всеми другими видами деятельности МБ ДООУ «ДС № 14 «Умка», в том числе по предоставлению услуг питания.

Заведующий обеспечивает выполнение организационно-технических мероприятий по развитию и содержанию материально-технических ресурсов Учреждения. Создает правовую базу для функционирования принципов ХАССП (издает приказы, утверждает необходимые организационные документы, выделяет финансовые и другие ресурсы на обеспечение качества), направляет деятельность трудового коллектива на обеспечение выпуска продукции собственного производства требуемого качества.

4.2.3. Заместитель заведующего по административно-хозяйственной части контролирует в пищеблоке всю организационно-техническую работу по проведению технического обслуживания, ремонта всех механизмов, оборудования, инженерных сетей, обеспечивает безаварийную работу оборудования. Обеспечивает своевременность обслуживания и ремонта. Заместитель заведующего в составе бракеражной комиссии проводит бракераж готовой продукции в пищеблоке, контролирует качество питания, соблюдение санитарных норм и правил.

4.2.4. Специалист по охране труда контролирует правильную организацию рабочих мест (рациональное размещение материалов, деталей, инструментов, приспособлений, запасных частей и их хранение). Обеспечивает и контролирует соблюдение сотрудниками пищеблока установленных режимов труда и отдыха, выполнение правил и инструкций по охране труда, технике безопасности и пожарной безопасности. Обеспечивает и контролирует своевременное проведение медицинских осмотров и гигиенического обучения.

4.2.5. Шеф-повар пищеблока подотчетен заведующему МБДООУ и осуществляет руководство производственно-хозяйственной деятельностью пищеблока, обеспечивает эффективное взаимодействие производственных цехов и участков, направляет их деятельность на обеспечение высокого качества приготовления пищи.

Осуществляет постоянный контроль за технологией и качеством приготовления пищи, нормами закладки сырья, проводит бракераж готовой продукции.

Проверяет качество пищевых продуктов при их поступлении, контролирует правильность хранения запасов продуктов питания.

Шеф-повар осуществляет контроль соблюдения работниками санитарных норм и правил личной гигиены, санитарно-техническим состоянием производственных и обслуживающих помещений, инвентаря, посуды и т.д.

Проводит надзор за работами по уборке, санитарной обработке, дезинфекции служебных и производственных помещений.

4.2.6. Повар пищеблока подотчетен шеф-повару и несет ответственность за качество приготовленной продукции, соблюдение санитарных норм и правил. Проводит обработку сырых и вареных продуктов при использовании соответствующих маркированных досок и

ножей, исключая возможность контакта сырых и готовых продуктов. Соблюдает правила личной гигиены, санитарные требования к технологии приготовления пищи. Своевременно проходит медицинский осмотр, соблюдает правила охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и т.д.

4.2.7. Кухонный рабочий при выполнении своих должностных обязанностей соблюдает требования санитарии, правила личной гигиены и гигиены рабочего места. Кухонный рабочий выполняет вспомогательные работы при обработке сырья и подготовке к приготовлению блюд и кулинарных изделий.

4.2.8. Персонал, принимающий участие в процессе изготовления и реализации продукции общественного питания несет ответственность за соблюдение политики в области качества и безопасности в соответствии с закрепленными за ними обязанностями.

Сотрудники Учреждения обеспечивают:

- внедрение и функционирование принципов ХАССП в пищеблоке;
- устранение выявленных несоответствий и причин их появления.

4.2.9. Ответственным за внутренние проверки является координатор группы ХАССП и выполняет функции, указанные в приказе о внедрении процедур, основанных на принципах ХАССП, создании и составе рабочей группы, а также функции, указанные в Процедурах, основанных на принципах ХАССП.

4.3. Должностные инструкции:

4.3.1. Должностные инструкции составляются для каждой должности по штатному расписанию (приложение № 4).

Инструкция содержит следующее:

- общие положения;
- обязанности;
- права;
- ответственность.

4.3.2. Должностные инструкции сотрудников Учреждения утверждает заведующий МАДОУ.

4.3.3. Персонал знакомится со своими должностными инструкциями под роспись. Подписи об ознакомлении сотрудники ставят в учтенных экземплярах должностных инструкций.

4.3.4. Учтенные экземпляры должностных инструкций находятся у специалиста отдела кадров. Копии должностных инструкций находятся у сотрудников.

## **5. Документация по обеспечению безопасности.**

5.1. Изготовитель пищевой продукции обязан вести и хранить документацию о выполнении мероприятий по обеспечению безопасности в процессе изготовления и оказания услуг общественного питания, включая документы, подтверждающие безопасность сырья животного происхождения (на бумажных или электронных носителях).

Сроки хранения конкретных документов указаны в карте планово-предупреждающих действий (приложение № 5).

5.2. Отчетные документы и их учет.

Документы, учет которых осуществляют соответствующие исполнители (заведующий, шеф-повар и другие ответственные сотрудники Учреждения):

- Акты по результатам контроля
- Переписка с Федеральной службой Роспотребнадзора и др. Документы по результатам проверок органов надзора и контроля
- Журнал регистрации приказов

- Журнал контрольных проверок
- Книга отзывов и предложений с печатью и нумерацией страниц
- Документы, подтверждающие квалификацию персонала
- График прохождения медицинских осмотров, профилактических прививок и санитарно-гигиенического обучения
- Оформленные медицинские книжки сотрудников
- Журнал здоровья сотрудников
- Журнал осмотра рук и открытых частей тела на наличие гнойничковых заболеваний, других нарушений целостности кожного покрова, а также острых респираторных заболеваний
- Лист контроля качества скоропортящихся продуктов, поступающих на склад пищеблока
- Журнал бракеража пищевых продуктов и продовольственного сырья
- Журнал учета несоответствующей продукции
- Журнал бракеража готовой кулинарной продукции
- Журнал проведения витаминизации третьих и сладких блюд
- Журнал учета аварийных ситуаций
- Журнал учета ежедневной уборки и санитарных дней с графиком проведения генеральных уборок
- Журнал регистрации приготовления дезинфицирующего средства
- Журнал контроля санитарно-технического состояния производственных помещений
- Журнал учета температурного режима холодильного оборудования
- Журнал регистрации неисправного технологического и холодильного оборудования
- Журнал температурного режима складских помещений
- Паспорта на весоизмерительное оборудование с отметкой о поверке
- Журнал регистрации и контроля работы бактерицидной установки
- Протоколы замеров физических факторов на объекте
- Договоры на проведение работ для обеспечения безопасности в процессе производства продукции общественного питания
- Программы производственного контроля
- Результаты лабораторных исследований реализуемой кулинарной продукции, смывов и анализов воды
- Журнал регистрации вводного инструктажа по охране труда
- Журнал регистрации инструктажа по охране труда на рабочем месте
- Журнал регистрации инструктажа по пожарной безопасности.

## **6. Внутренняя проверка деятельности**

6.1. В Учреждении осуществляются внутренние аудиты, проверки для оценки соответствия выпускаемой продукции общественного питания требованиям нормативной документации.

6.2. Внутренняя проверка проводится не реже одного раза в год путем анализа качества работы, а также жалоб, претензий родителей, поступивших на рассмотрение. («Правила обращения с потребителем при устном предъявлении претензии» в приложении № 6).

К проведению внутренних проверок при необходимости могут быть приглашены сотрудники сторонних организаций. При выявлении несоответствий по итогам проверок проводятся корректирующие мероприятия.

6.3. Объектами проверок являются технологические процессы, документация и выполнение установленных в ней требований, персонал.

Перечень процедур, подлежащих внутренней проверке в приложении № 1.

## **7. Взаимодействие с субподрядчиками**

7.1. Взаимодействие с организациями, привлекаемыми к испытаниям и другим совместным работам, осуществляется на основе договоров (соглашений).

7.2. Компетентность субподрядчиков определяется путем анализа ранее выполненных ими работ и оценки их сотрудниками.

7.3. Перечень работ, выполняемых субподрядчиками, оформляется в виде письменного договора, который устанавливает обязанности и ответственность сторон, сроки выполнения работ.

## **8. Подготовка персонала**

8.1. Требования к квалификации сотрудников установлены должностными инструкциями.

8.2. Повышение квалификации обеспечивается путем обучения, стажировок и самостоятельной подготовки.

8.3. Самостоятельная подготовка сотрудников с целью повышения квалификации осуществляется в рамках функциональных обязанностей.

## **9. Порядок ведения архивов**

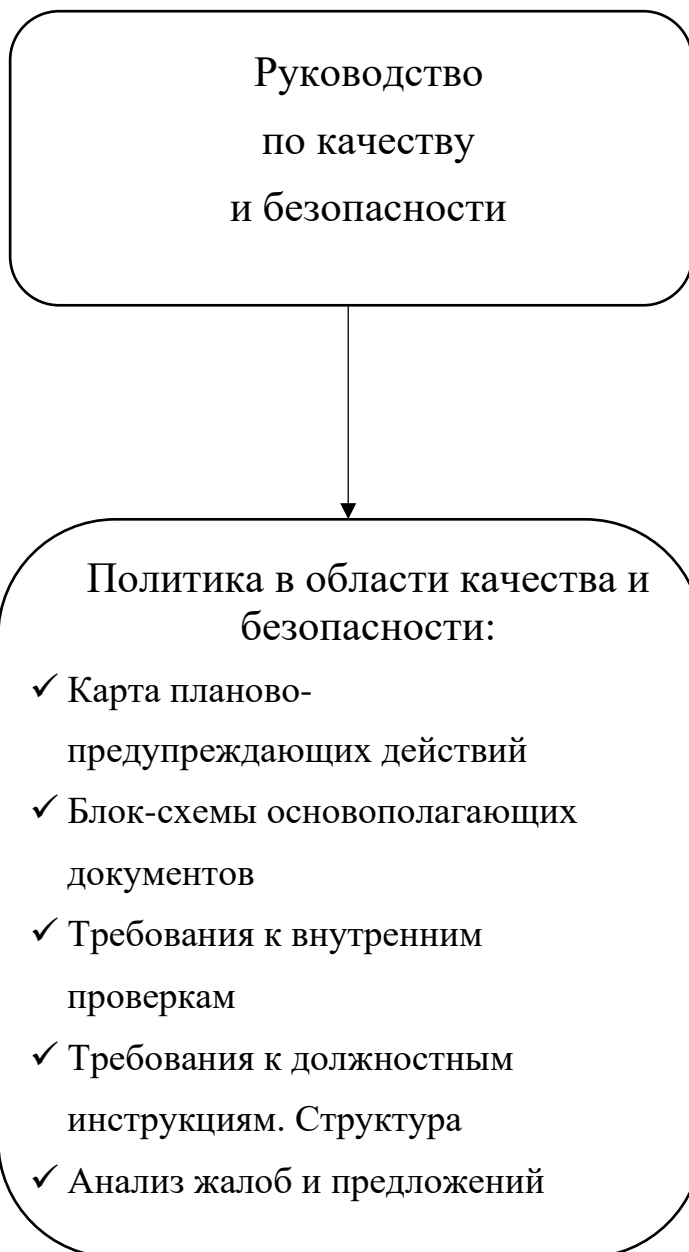
9.1. Архивы отчетных документов комплектуются, регистрируются и хранятся согласно нормативной документации и карте плано-предупреждающих действий.

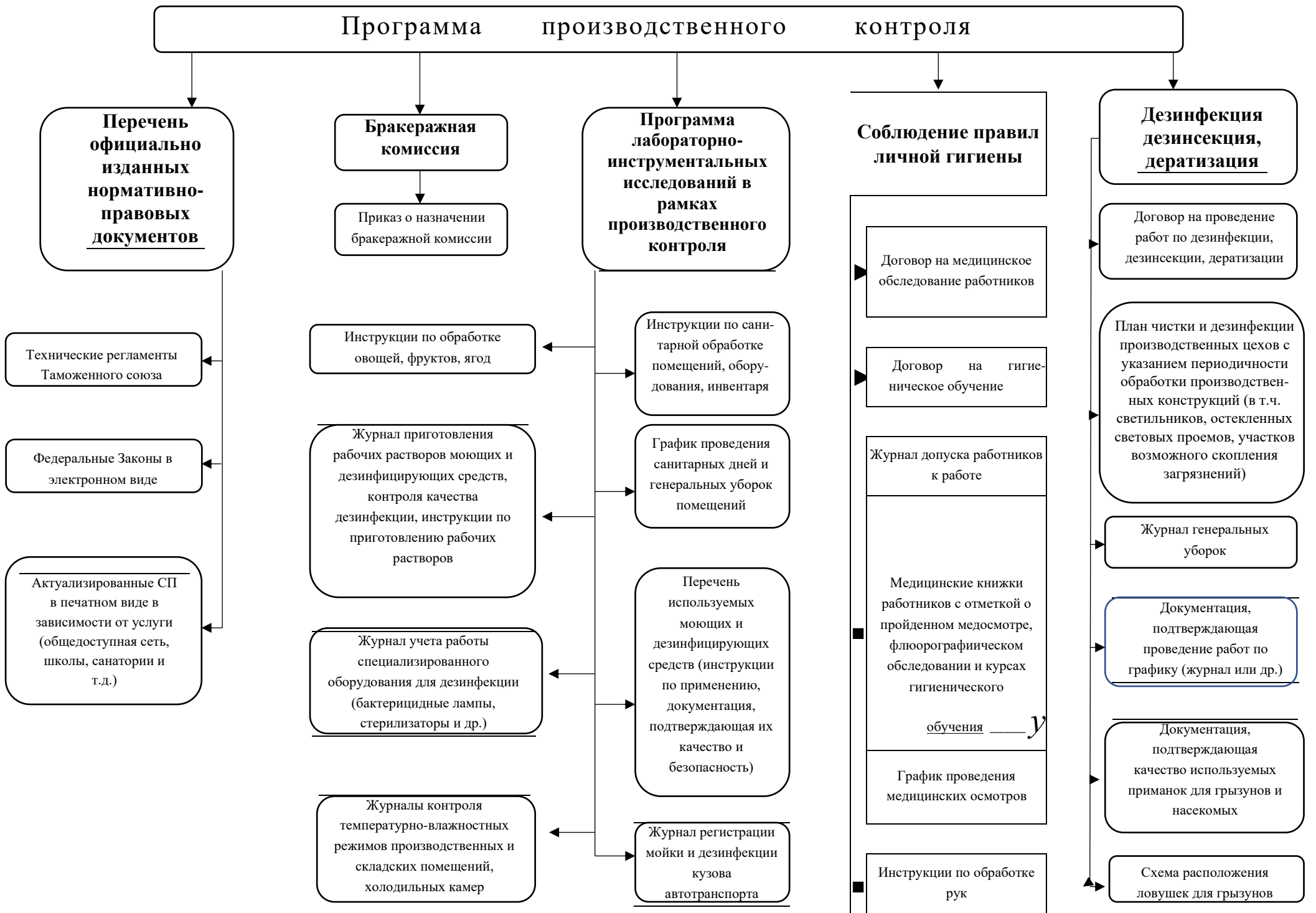


Перечень процедур,  
подлежащих внутренней проверке:

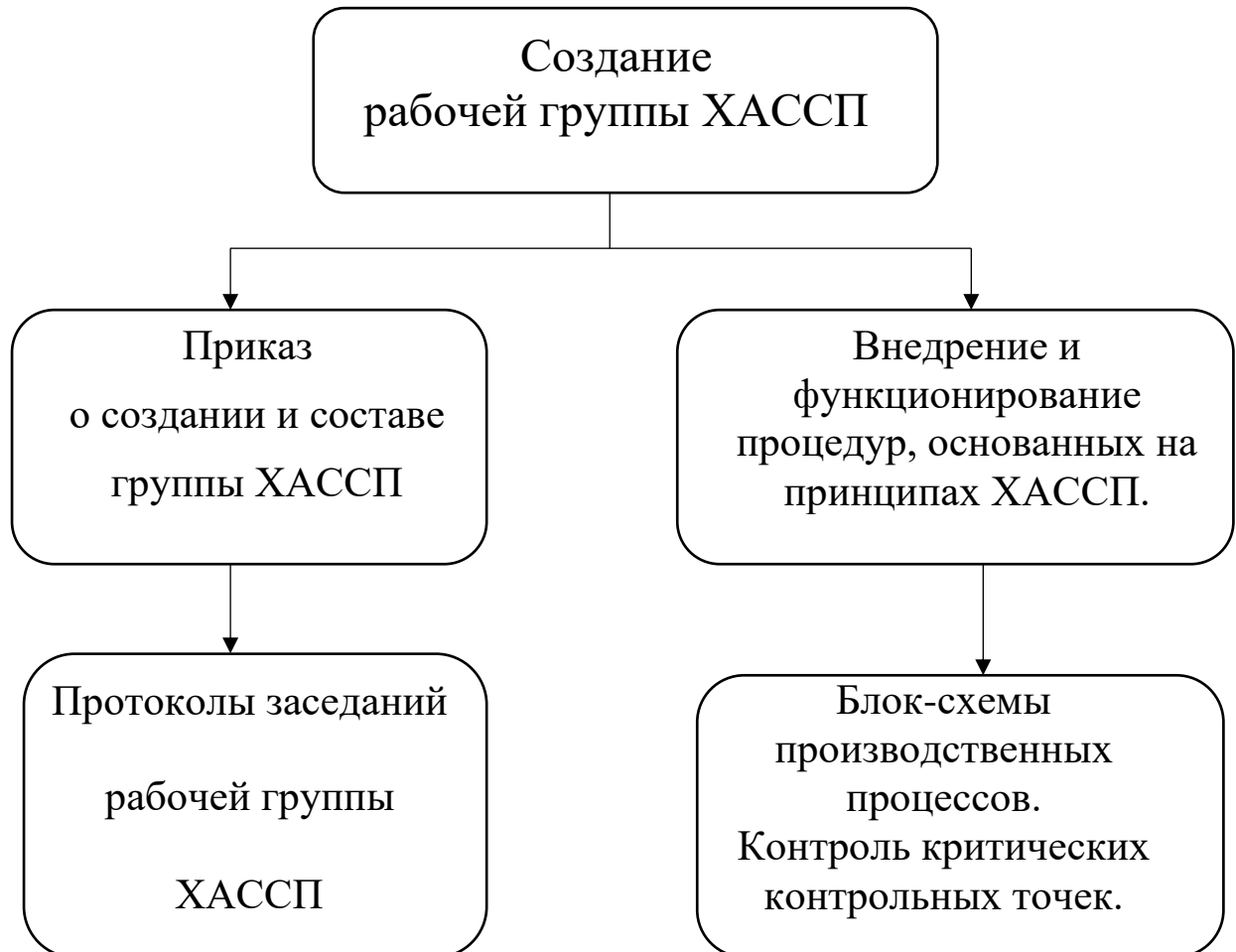
1. Схема 1. «Руководство по качеству и безопасности»
2. Схема 2. «Программа производственного контроля»
3. Схема 3. «Создание группы ХАССП»
4. Схема 4. «Технологические инструкции»
5. Процедуры, основанные на принципах ХАССП.

Пищеблок МАДОУ «Детский сад№ 14 «Умка» Система ХАССП	Блок - схема «Руководство по качеству и безопасности»	Номер 1
--	--	------------





Пищевблок МАДОУ «Детский сад№ 14 «Умка» Система ХАССП	Блок - схема «Создание рабочей группы ХАССП»	Номер 3
---	--	------------



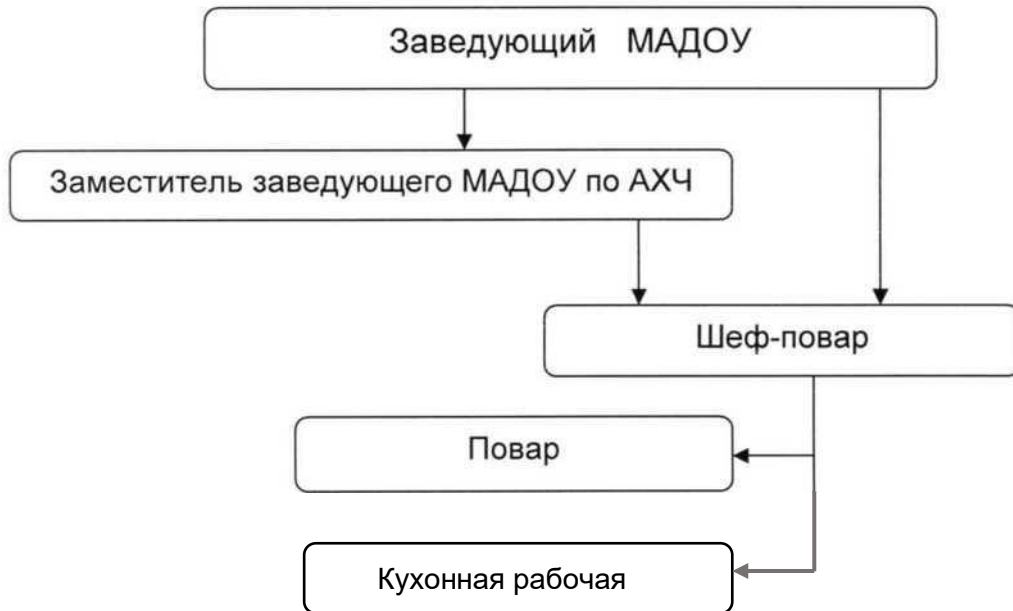
Пищевый блок МАДОУ «Детский сад № 14 «Умка» Система ХАССП	Блок – схема <b>Технологические инструкции (Предупреждающие действия)</b>	Номер 4
---	--	------------



Порядок действий в случае отклонения значений показателей  
от установленных предельных значений в ТР ТС 021/2011.

1. В каждой партии кулинарных изделий контролируют:
  - Органолептические показатели в соответствии с ГОСТ 31986-2012 «Метод органолептической оценки качества продукции общественного питания». Результаты оценки оформляются в бракеражном журнале.
  - Физико-химические показатели в соответствии с программой производственного контроля, разработанной в Учреждении и утвержденной заведующим, а также по требованию родителей или контролирующих организаций.
  - Микробиологические показатели кулинарных изделий должны соответствовать требованиям санитарных правил. Периодичность контроля в соответствии с программой производственного контроля.
  
2. При получении неудовлетворительного результата хотя бы по одному показателю проводят повторный контроль по этому показателю на удвоенном объеме выборки.
  
3. При получении повторных неудовлетворительных результатов лабораторных исследований также проводится дополнительный контроль производства по ходу технологического процесса, сырья, полуфабрикатов, вспомогательных материалов, воды, санитарной одежды, рук работников пищеблока, санитарно-гигиенического состояния всех рабочих помещений. Разрабатываются и проводятся необходимые санитарно-гигиенические и противоэпидемиологические мероприятия. Периодичность производственного контроля должна быть увеличена с корректировкой программы производственного контроля.
  
4. Контроль за качеством питьевой воды проводится не реже одного раза в полгода.

Пищеблок МАДОУ «Детский сад № 14 «Умка» Система ХАССП	СТРУКТУРА ПРЕДПРИЯТИЯ в части ПИТАНИЯ	СХЕМА
---	---	-------



Перечень должностных инструкций:

1. Должностная инструкция заведующего.
2. Должностная инструкция заместителя заведующего МАДОУ по АХЧ.
3. Должностная инструкция шеф-повара.
4. Должностная инструкция повара.
5. Должностная инструкция кухонного работника.



**Карта планово - предупреждающих действий (ППД) контроля качества сырья, готовой продукции при изготовлении кулинарных изделий и метрологического обеспечения технологического процесса**

Наименование этапов технологического процесса, параметров (показателей)	Нормируемое значение параметра (показателя), допуски отклонение	НТД, регламентирующая технологические отклонения и этап технологического процесса	МВИ, ИИС, СИ технологического контроля	МВИ, ИИС, СИ лабораторного контроля	Периодичность контроля, форма регистрации, срок хранения информации
/	2	3	4	5	6
<b>1.Входной контроль</b>					
<b>Приемка, хранение и подготовка сырья и материалов</b>					
1.1 Органолептические показатели	В соответствии с НД на основное и дополнительное сырье	В соответствии с НД на основное и дополнительное сырье	Органолептический, температурный шуп	Неизменяемый контроль.	Каждая партия сырья и материалов - оценка маркировки сырья, лист контроля качества скоропортящихся продуктов, срок хранения информации - до полного использования продукта; журнал учета несоответствующей продукции, срок хранения информации- 1 год
1.2 Физико-химические показатели	В соответствии с НД на основное и дополнительное сырье	В соответствии с НД на основное и дополнительное сырье	В соответствии с утвержденными методиками	В соответствии с утвержденными методиками	При возникновении сомнений в качестве сырья и материалов (протоколы испытаний - срок хранения 3 года), журнал учета несоответствующей продукции, срок хранения информации- 1 год)
1.3 Микробиологические показатели	В соответствии с ТРТС 021/2011 [1]	В соответствии с ТРТС 021/2011 [1], СанПиН 2.3.2.1078-01 [3]	В соответствии с утвержденными методиками	В соответствии с утвержденными методиками	При возникновении сомнений в качестве сырья и материалов (протоколы испытаний - срок хранения 3 года), журнал учета несоответствующей продукции, срок хранения информации - 1 год)
1.4 Условия хранения сырья: температура; влажность;	В соответствии с НД на основное и	В соответствии с НД на основное и дополнительное	Термометр Психрометр		Каждая партия сырья и материалов, Товарно-сопроводительная документация (срок хранения информации - 3

соблюдение сроков годности	дополнительное сырье	сырье В соответствии с маркировкой на основное и дополнительно сырье			года). Лист контроля температурного режима холодильного оборудования, лист контроля температурно-влажностного режима хранения продукции, срок хранения информации - 1 год.
----------------------------	----------------------	---	--	--	---

## 2. Контроль системы водоснабжения и водоподготовки

2.1 Питьевая вода централизованной системы:  микробиологические показатели;  органолептические показатели; - физико-химические показатели	В соответствии с СанПиН 2.1.4.1074- 01 [2]	СанПиН 2.1.4.1074-01 И		В соответствии с утвержденными методиками	1 раз в полгода (протоколы испытаний, срок хранения - 3 года),
---	--	------------------------	--	---	--

## 3. Контроль параметров технологического процесса

3.1 Подготовка сырья: 3.1.1 Профилактика сальмонеллеза 3.2 Контроль соответствия закладки сырья по рецептурам.  3.3 Приготовление полуфабрикатов 3.4 Приготовление продукции в соответствии с рецептурой 3.5 Порционирование.	В соответствии с СТО, ТТК, ТК. Технологической инструкции и инструкции й. В соответствии с СП 2.3.6.1079- 01	В соответствии с СТО, ТТК , ТК, технологической инструкцией и рецептурой, СП 2.3.6.1079-01	весы электронные  часы,  термометр   психрометр, температурный щуп.		Постоянно.  Каждая партия кулинарной продукции.  Журнал регистрации и контроля работы бактерицидной установки;  Бракеражный Журнал (срок хранения информации - 1 месяц)
---	--	--	--	--	---

#### 4. Контроль и испытания готовой кулинарной продукции

4.1 Органолептические показатели	В соответствии с ГОСТ 31986.	В соответствии с ГОСТ 31986, ГОСТ 31987, ТТК, ТК		Температурный щуп	Каждая партия кулинарной продукции; Бракеражный журнал (срок хранения -1 месяц)
4.2 Физико-химические показатели: - массовая доля жира - массовая доля сухих веществ - массовая доля основного продукта; В мучных изделиях: определение - влажности, - кислотность	В соответствии с Сборниками рецептур блюд, ТК, ТТК	В соответствии с МУ 1-40/3805 ГОСТ 4288	СИ в соответствии с МВИ	СИ в соответствии с МВИ	В соответствии с программой производственного контроля (протоколы испытаний, срок хранения информации- 3 года)
4.3 Микробиологические показатели	В соответствии с ТРТС 021/2011 [1], СанПиН 2.3.2.1078- 01 [3],	ТС 021/2011 [1]. СанПиН 2.3.2.1078-01 [3],	В соответствии с утвержденными методиками	В соответствии с утвержденными методиками	В соответствии с программой производственного контроля (протоколы испытаний, срок хранения информации- 3 года)

#### 5. Качество санитарной обработки

Оценка эффективности санитарной обработки: смывы (в.ч. транспортных средств); эффективность уборки помещений, мойки инвентаря и дезинфекции технологического оборудования, правил личной гигиены,	СанПиН 2.3.6.1079- 01 [14]	СанПиН 2.3.6.1079-01 [14]	Соблюдение санитарно-эпидемиологического режима	В соответствии с утвержденными методиками	В соответствии с программой производственного контроля  СМЫВЫ 1раз в квартал, (протоколы испытаний, срок хранения информации - 3 года),  Журнал и план проведения генеральных уборок и санитарных дней (срок хранения -1 год)  Постоянно  Договоры; на стирку с прачечной,
---	----------------------------	---------------------------	---	---	--

борьбы с грызунами, насекомыми и др. вредителями, уборки территории)				<p>на поверку средств измерений, на техническое обслуживание и ремонт оборудования;</p> <p>на дезинфекцию (моющие и дезинфицирующие средства);</p> <p>на дезинсекцию, дератизацию;</p> <p>на вывоз ТБО и биологических отходов, на утилизацию люминесцентных ламп, на вывоз и утилизацию жировых отходов;</p> <p>(срок хранения информации - 1 год)</p>
--	--	--	--	---

### 6. Условия труда

Условия труда: производственная среда	В соответствии с СП 1.11058-01 СП 1.1.2193-07 СП 2.3.6.1079-01 Постановление Минтруда № 12 от 14.03.97 р. 2.2.755-99	СП 1.11058-01 СП 1.1.2193-07 СП 2.3.6.1079- 01 Постановление Минтруда № 12 от 14.03.97 р. 2.2.755-99		В соответствии с утвержденными методиками	В соответствии с программой производственного контроля (протоколы измерений, срок хранения информации- 3 года)
---------------------------------------	--	---	--	---	--

Условные обозначения:

- СТО - стандарт организации
- ЖВС - журнал возврата сырья
- СИ - средства измерений
- МВИ - методика выполнения измерений.

## **Правила общения с потребителем при устном предъявлении претензии.**

При работе с устными претензиями родителей сотруднику МАДОУ (заведующему, шеф-повару и т.д.) следует руководствоваться следующими правилами:

- 1. Выслушайте потребителя.** Не надо его перебивать, вступать в спор. Главное - успокоить клиента, снизить негативные эмоции потребителя для возможности дальнейшего конструктивного диалога по разрешению проблемы.
- 2. Будьте сдержанны и спокойны.**  
Не реагируйте враждебностью на враждебность.
- 3. Переходите к уточнению сути претензии,** после того, как потребитель закончит излагать их суть.  
Задайте такие уточняющие вопросы, которые помогли бы потребителю логически объяснить суть претензии, оставив эмоции в стороне.
- 4. Принесите извинения,** если претензия обоснованна и очевидна.  
Не ищите виноватых, так как потребителю это совершенно безразлично.  
Его желание только одно - решение проблемы в кратчайшие сроки.
- 5. Расскажите потребителю, что конкретно вы собираетесь предпринять.**  
Уточните, устраивает ли потребителя предложенный вами вариант.  
При этом обязательно сообщите возможные сроки удовлетворения претензии, наличие данной продукции, вероятные сроки доставки и т.д.
- 6. Обговорите с потребителем порядок его информирования при удовлетворении претензии.**
- 7. Поблагодарите потребителя за обращение и своевременное информирование о возникшей проблеме.**