

Согласовано  
Председатель ПК  
*Н.К. Волкова*  
Н.К. Волкова  
Протокол №  
от «dd» 2018 г.

Утверждаю  
Директор МАУДО ЦРТДЮ  
О.Е. Волчек  
Приказ №  
от «dd» 2018 г.

## Положение

### о проведении внутреннего контроля качества предоставляемых услуг в детском оздоровительном лагере «Лесная сказка»

#### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным Законом РФ «Об основах социального обслуживания населения Российской Федерации», Национальным стандартом Российской Федерации услуг детям в учреждениях отдыха и оздоровления, Уставом, Положением о ДОЛ «Лесная сказка».

1.2. Положение регламентирует содержание и порядок проведения внутреннего контроля качества предоставляемых услуг в детском оздоровительном лагере «Лесная сказка».

1.3. Порядок проведения внутреннего контроля качества предоставляемых услуг в детском оздоровительном лагере – процесс получения и переработки информации о ходе и результатах воспитательной и оздоровительной работы, содержания и организации режима работы в детском оздоровительном лагере для принятия на этой основе управленческого решения.

1.4. Положение о порядке проведения внутреннего контроля качества предоставляемых услуг в детском оздоровительном лагере утверждается директором.

#### 2. Цели и задачи контроля качества

2.1. Целью внутреннего контроля качества является создание необходимых условий гарантированного удовлетворения запросов потребителей, повышение качества и эффективности услуг на всех стадиях их предоставления, предупреждение возможных отклонений от заданных требований к этим услугам.

2.2. Задачи внутреннего контроля: – достижение и поддержание уровня качества услуг, соответствующего требованиям национальных стандартов, иных нормативных правовых документов; – осуществление эффективного контроля за техническими, организационными, кадровыми вопросами,

влияющими на качество предоставляемых услуг; – предотвращение и устранение любых несоответствий предоставляемых услуг предъявляемым к ним требованиям; – выработка корректирующих действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в ходе осуществления контроля, с целью совершенствования качества предоставляемых услуг.

### **3. Организационная форма контроля**

3.1. Объекты, подлежащие внутреннему контролю: – услуги, обеспечивающие благоприятные и безопасные условия жизнедеятельности детей; – медицинские услуги; – психологические услуги; – правовые услуги; – услуги культурно-досуговой деятельности; – услуги в сфере физической культуры и спорта; – туристские и экскурсионные услуги; – информационные услуги; – транспортные услуги.

3.2. Методы контроля: – наблюдение; – анкетирование; – тестирование; – социальный опрос; – изучение документации; – мониторинг образовательно-воспитательной деятельности; – изучение результатов совместной творческой деятельности.

3.3. Виды контроля: – предварительный контроль: осуществляется до начала выполнения работы и дает возможность оценить существующие организационные, кадровые, методические, воспитательные и оздоровительные ресурсы, степень их готовности к предстоящей деятельности. – текущий контроль: проводится непосредственно в ходе реализации деятельности, направлен на анализ эффективности отдельных этапов, аспектов, степени реализации конкретных задач, оценки действий работников. Может быть оперативным и систематическим. – итоговый контроль: дает информацию о достигнутых результатах, позволяет выявить положительные и отрицательные стороны деятельности, определить пути дальнейшего развития и совершенствования качества предоставляемых услуг.

3.4. Формы проведения внутреннего контроля: – персональный; – фронтальный.

3.5. Организация проверки состояния любого из вопросов содержания проведения внутреннего контроля качества состоит из следующих этапов: – определение цели контроля; – определение объектов контроля; – составление плана проверки; – выбор форм и методов контроля; – констатация фактического состояния дел; – объективная оценка этого состояния; – выводы, вытекающие из оценки; – рекомендации или предложения по совершенствованию деятельности или устраниению недостатков; – определение сроков для ликвидации недостатков и повторного контроля.

3.6. Внутренний контроля качества предоставляемых услуг осуществляется директор ООО «Солнечная долина» и по его поручению начальник ДОЛ «Лесная сказка» или созданная для этих целей комиссия. В качестве экспертов к участию в контроле могут привлекаться сторонние (компетентные) организации и отдельные специалисты.

3.7. Основания для проведения контроля: – плановый контроль; – проверка состояния дел для подготовки управленческих решений; – обращение физических и юридических лиц по поводу нарушений установленных норм в процессе оказания услуг.

4. Показатели, определяющие объём и качество предоставляемых услуг Услуги, обеспечивающие благоприятные и безопасные условия жизнедеятельности детей: размещение детей в жилье, отвечающее государственным санитарно-эпидемическим требованиям, правилам пожарной безопасности и профилактики травматизма; обеспечение необходимой мебелью, постельными и другими принадлежностями; предоставление возможности для соблюдения норм личной гигиены; предоставление полноценного питания.

**Медицинские услуги:** оказание медицинской помощи, проведение динамического наблюдения за состоянием здоровья детей, организация санитарно-просветительской работы, проведение мероприятий по профилактике травматизма.

**Психологические услуги:** реализация программы психолого-педагогического сопровождения детей и подростков, коррекционно-развивающей программы и программы социальной реабилитации и социализации детей, находящихся в трудной жизненной ситуации; проведение профилактической работы с целью предотвращения негативных психологических факторов, психологическое консультирование, проведение занятий по налаживанию межличностных взаимоотношений в коллективе.

**Правовые услуги:** оформление документов для обязательного страхования детей на период их пребывания в учреждении отдыха и оздоровления.

**Услуги культурно-досуговой деятельности:** предоставление возможности участия в культурно-массовых мероприятиях, предоставление игр и игрушек, соответствующих возрасту детей, обеспечение их книгами и журналами познавательного и развлекательного характера, организация и проведение праздников и дискотек.

**Услуги в сфере физической культуры и спорта:** проведение утренней гимнастики и занятий по общей физической подготовке;

предоставление спортивных площадок и спортивного инвентаря для проведения спортивных игр.

**Туристские и экскурсионные услуги:** обучение детей основам туристских навыков и навыков поведения в экстремальных ситуациях; организация и проведение туристских походов и экскурсий.

**Информационные услуги:** предоставление своевременной и достоверной информации перечне предоставляемых услуг, порядке и условиях их предоставления, гарантийных обязательствах учреждения.

**Транспортные услуги:** обеспечение транспортных перевозок детей при заезде и выезде детей, доставка детей в медицинские учреждения в случае необходимости.

## **5. Итоги и результаты контроля**

5.1. Результаты проверки оформляются в виде аналитической справки, в которой указывается: – цель контроля; – сроки; – состав комиссии; – какая работа проведена в процессе проверки; – констатация фактов; – выводы; – рекомендации или предложения; – дата и подпись лица, ответственного за осуществление контроля.

5.2. По итогам проведения внутреннего контроля качества предоставляемых услуг в детском оздоровительном лагере в зависимости от его формы, целей и задач, а так же с учетом реального положения дел проводятся заседания педагогического совета, производственные совещания, рабочие совещания с педагогическими или техническими работниками.

5.3. Директор по результатам проведения внутреннего контроля качества предоставляемых услуг принимает решения:

- об издании соответствующего приказа;
- о проведении повторного контроля;
- о привлечении к дисциплинарной ответственности работников;
- о поощрении работников;
- иные решения в пределах своей компетенции.