|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  | C:\Users\User\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\Content.Word\печать_01.png |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  | | | | | | | |
|  | | | | | | | |
|  | | | | | | | |
| **Положение о системе внутреннего контроля качества услуг, предоставляемых детям** | | | | | | | |
|  | | | | | | | |
| **Муниципальное автономное учреждение «Детский загородный оздоровительный лагерь «Салют»** | | | | | | | |
|  | | | | | | | |
|  | | | | | | | |

**1. Основные положения**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  | |
|  | |
| 1.1. Настоящее Положение о системе внутреннего контроля качества услуг, предоставляемых детям в Муниципальном автономном учреждение | |
| «Детский загородный оздоровительный лагерь «Салют» | (далее - Положение), |
| (полное наименование организации) |  |
| представляет собой совокупность мер по реализации основных функций по предоставлению услуг детям, находящимся на отдыхе в Муниципальном | |
| автономном учреждение «Детский загородный оздоровительный лагерь «Салют» | (далее - Организация), |
| (полное наименование организации) |  |
| в том числе по выполнению основных требований к качеству предоставленных услуг, обеспечивающих своевременность, полноту и адресность предоставления услуг, максимально удовлетворяющих потребности детей, находящихся на отдыхе (иное) в Организации, а также результативности в решении социальных, бытовых, правовых и других проблем. | |

1.2. Настоящее Положение принято в целях создания в Организации собственной службы контроля за деятельностью подразделений и сотрудников по оказанию услуг и их соответствия государственным стандартам, другим нормативным документам в области отдыха и оздоровления детей в Российской Федерации.

1.3. Положение разработано в соответствии с требованиями следующих документов:

1.3.1. Федеральные нормативные правовые акты:

- Федеральным Законом РФ «Об основах социального обслуживания населения Российской Федерации»;

- Федеральный закон "Об образовании в Российской Федерации" от 29.12.2012 N 273-ФЗ;

- Федеральный закон "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" от 21.11.2011 N 323-ФЗ;

- Федеральный закон "О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию" от 29.12.2010 N 436-ФЗ;

- Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 18.07.2019) "О защите прав потребителей";

- СанПиН 2.4.4.3155-13 Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации работы стационарных организаций отдыха и оздоровления детей.

1.3.2. Национальные стандарты Российской Федерации:

- "ГОСТ Р 52887-2007. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги детям в учреждениях отдыха и оздоровления" (ред. от 28.06.2011).  
1.3.3. Нормативные правовые акты Курганской области:

- Приказ Департамента образования и науки Курганской области «Об организации отдыха и оздоровления детей в Курганской области в 2020 году».

1.3.4. Ведомственные приказы, инструкции:

- Постановление Администрации города Шадринска «О мерах по организации летнего отдыха и оздоровления детей в городе Шадринске».

1.4. Система внутреннего контроля качества предназначена для создания необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей детей, находящихся на отдыхе в Организации, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления в соответствии с государственными стандартами. Обеспечения безопасных условий пребывания детей, медицинских, образовательных, психологических, правовых услуг; услуг по организации культурно-досуговой деятельности, физической культуры и спорта; информационных и транспортных услуг с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации Организации как надежного исполнителя услуг.

1.5 Термины и определения, используемые в Национальном стандарте и настоящем Положении:

1.5.1 Ребенок: Лицо до достижения им возраста 18 лет (совершеннолетия).

1.5.2 Отдых детей и их оздоровление: Совокупность мероприятий, направленных на развитие творческого потенциала детей, охрану и укрепление их здоровья, профилактику заболеваний у детей, занятие их физической культурой, спортом, формирование у детей навыков здорового образа жизни, соблюдение ими режима питания и жизнедеятельности в благоприятной окружающей среде при выполнении санитарно-гигиенических и санитарно-эпидемиологических требований и требований обеспечения безопасности жизни и здоровья детей.

1.5.3 Организации отдыха детей и их оздоровления: Организации круглогодичного действия независимо от организационно-правовых форм и форм собственности, основная деятельность которых направлена на реализацию услуг по обеспечению отдыха детей и их оздоровления (загородные лагеря отдыха и оздоровления детей, детские оздоровительные центры, базы и комплексы, детские оздоровительно-образовательные центры, специализированные (профильные) лагеря (спортивно-оздоровительные и другие лагеря), санаторно-оздоровительные детские лагеря и иные организации) и лагеря, организованные образовательными организациями, осуществляющими организацию отдыха и оздоровления обучающихся в каникулярное время (с круглосуточным или дневным пребыванием), а также детские лагеря труда и отдыха, детские лагеря палаточного типа, детские специализированные (профильные) лагеря, детские лагеря различной тематической направленности (оборонно-спортивные лагеря, туристические лагеря, экологобиологические лагеря, творческие лагеря, историко-патриотические лагеря, технические лагеря, краеведческие и другие лагеря), созданные при организациях социального обслуживания, санаторно-курортных организациях.

1.5.4 Время отдыха: Время, в течение которого ребенок свободен от трудовых обязанностей, обязанностей по получению образования и других обязанностей и которое он может использовать по своему усмотрению с согласия лиц или Организации, отвечающих за его воспитание.

1.5.5 Качество услуги ребенку: Совокупность свойств услуги ребенку, предоставляемой в Организации отдыха детей и их оздоровления, определяющая ее возможность и способность удовлетворить потребность ребенка в развитии его творческого потенциала, охране и укреплении его здоровья, профилактике заболеваний, занятии физической культурой и спортом, формировании у ребенка навыков здорового образа жизни, соблюдении им режима питания и жизнедеятельности в благоприятной окружающей среде при выполнении санитарно-гигиенических и санитарно-эпидемиологических требований обеспечения безопасности жизни и здоровья ребенка.

1.5.6 Контроль качества услуги ребенку в Организации: Проверка полноты, своевременности и результативности получения этой услуги ребенком, результатом получения которой является нормальное физическое или морально-психологическое состояние ребенка, соответствующее его возрасту.

**2. Контроль общих требований к предоставлению услуг детям, влияющих на качество.**

2.1 Организация контроля качества услуг детям должна обеспечить полноту и достоверность проверки результатов предоставления таких услуг детям, достаточных для оценки и принятия при необходимости оперативных корректирующих мероприятий.

2.2 Контроль деятельности, предоставляемые услуги и условия жизнедеятельности должны способствовать физическому, интеллектуальному, психическому, духовному и нравственному развитию детей, воспитанию в них патриотизма и гражданственности.

2.3 Защита детей от информации, пропаганды и агитации, наносящих вред их здоровью, нравственному и духовному развитию, в том числе от национальной, классовой, социальной нетерпимости, от рекламы алкогольной продукции и табачных изделий, от пропаганды социального, расового, национального и религиозного неравенства контролируется полным отсутствием подобных пропаганды, рекламы и информации на территории и в помещениях Организации.

2.4 Контроль выполнения мер по обеспечению здоровья, физической, интеллектуальной, духовной, нравственной и психической безопасности детей оценивается по отсутствию в Организации печатной продукции, аудио и видеопродукции, содержащей информацию, причиняющую вред здоровью и (или) развитию детей.

2.5 Контроль используемых в Организации настольных, компьютерных и иных игр, игрушек и игровых сооружений, должен быть подтвержден прохождением в порядке, определенном уполномоченным Правительством Российской Федерации, федеральным органом исполнительной власти, социальной, психологической, педагогической и санитарной экспертизы.

2.6 В Организации должны быть документально оформленные результаты контроля объема и качества услуг детям (акты, протоколы) по результатам внешнего, в том числе и общественного контроля, со стороны уполномоченных органов исполнительной власти, а также организаций, приобретающих путевки или заключивших договоры для отдыха детей и их оздоровления. Качество услуг детям в Организации, органы по сертификации подвергают оценке соответствия требованиям Стандарта в системе добровольной сертификации, зарегистрированной в установленном порядке, что должно подтверждаться соответствующими сертификатами.

2.7 Государственный контроль качества услуг по вопросам, связанным с образовательной деятельностью, защитой прав потребителей и санитарно-эпидемиологическим благополучием населения, безопасностью людей на водных объектах, выполнением требований пожарной безопасности на объектах отдыха детей и их оздоровления, качеством и безопасностью медицинской деятельности, осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.8 Контроль безопасности продовольственной и промышленной продукции, в том числе здания и сооружения, используемых Организацией для оказания услуг, их соответствие требованиям технических регламентов на данную продовольственную и промышленную продукцию, а также на здания и сооружения осуществляется при контроле документации проверяющей комиссией.

**3. Контроль основных условий, влияющих на качество услуг.**

3.1. Контролю подлежат следующие основные факторы:

3.1.1. Наличие пакета основных обязательных документов, в соответствии с которыми функционирует Организация (далее - документы).

В состав пакета необходимых документов входят:

учредительные документы Организации;

положения о структурных подразделениях Организации;

должностные инструкции специалистов;

отчетная - учетная документация (представленные отчеты по установленным формам, принятым в Организации);

документация на оборудование, приборы и аппаратуру, способствующая обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии;

национальные стандарты;

административные регламенты и государственные стандарты;

иные нормативные акты, регламентирующие деятельность Организации.

Документы проверяют на соответствие предъявляемым к ним требованиям по оформлению, хранению, срокам исполнения.

Одновременно контролю подлежит своевременность проверки состояния и пересмотра документов, их обновления и изъятия из обращения устаревших.

3.1.2. Условия размещения Организации.

При проверке условий размещения Организации обращают внимание на соответствие размеров и состояния зданий и помещений санитарно-гигиеническим нормам и правилам, требованиям противопожарной безопасности; защищенность от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура и влажность воздуха, загазованность, запыленность, шум, вибрация и др.). Одновременно проверяют полноту обеспечения Организации всеми видами коммунально-бытового обслуживания, оснащения телефонной связью, создания необходимых условий для пребывания в нем детей, обслуживающего персонала, а также предоставления услуг.

3.1.3. Укомплектованность Организации специалистами и их квалификация.

Укомплектованность Организации специалистами проверяют на соответствие штатному расписанию. Каждый специалист должен иметь соответствующие образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Все специалисты Организации должны быть аттестованы в установленном порядке.

Деловые, моральные и морально-этические качества, умение поддерживать нормальные человеческие отношения с детьми, находящимися на отдыхе в Организации, другими сотрудниками, родителями или иными законными представителями детей, проверяют путем изучения личных дел, собеседования, опроса руководителей, коллег по работе и детей, находящихся на отдыхе в Организации.

Также проверяют соответствие обязанностей, исполняемых специалистами, изложенных в нормативных правовых актах, регулирующих их обязанности, права и ответственность; своевременность прохождения аттестации в установленном порядке.

В целях повышения качества услуг в Организации разрабатывается и утверждается план мероприятий по подготовке (обучению, повышению квалификации, аттестации, стажировке и т.д.) специалистов, выполняющих работы, непосредственно влияющие на качество услуг.

3.1.4. Специальное техническое оснащение Организации (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.).

При проверке специального технического оснащения учреждения отмечают укомплектованность этим оснащением (оборудованием, аппаратурой, приборами), его техническое состояние, соответствие требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов, правильность и эффективность использования, своевременность его приобретения.

Неисправное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, своевременно снимаются с эксплуатации, заменяются или подвергаются ремонту.

3.1.5. Состояние информации об Организации, правила и порядок предоставления услуг.

Состояние информации об Организации (сведений о наименовании Организации, его местонахождении, характере, видах и объеме предоставляемых услуг, порядке, правилах и условиях их предоставления и др.) проверяют на соответствие требованиям [Закона Российской Федерации от 07.02.92 N 2300-1 "О защите прав потребителей"](http://docs.cntd.ru/document/9005388).

Организация доводит до сведения граждан свое наименование и местонахождение любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации, предоставляет по требованию родителей (законных представителей) необходимую и достоверную информацию о выполняемых услугах, позволяющую им сделать выбор.

3.1.6. Наличие собственной и внешней системы (службы) контроля за деятельностью Организации.

В системе (службе) контроля за деятельностью подразделений и сотрудников Организации определяются полномочия, ответственность и взаимодействие всех специалистов Учреждения, осуществляющих руководство работой, предоставление услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

При проверке собственной службы контроля за деятельностью Организации обращают внимание на наличие и структуру этой документально оформленной службы, позволяющей руководству Организации контролировать деятельность подразделений и отдельных сотрудников по оказанию услуг, ее соответствие национальным стандартам и другим нормативным документам, эффективность от ее применения.

Собственная система (служба) контроля должна охватывать этапы планирования работы, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

При проверке внешней системы контроля изучаются документально оформленные результаты проводимых проверок, характер отмечаемых недостатков и степень реализации мероприятий по их устранению.

**4. Организация внутреннего контроля качества услуг**

4.1. Организация внутреннего контроля качества услуг, предоставляемых детям в Организации, осуществляется специально созданной комиссией по контролю качества услуг и включающей в себя руководителей служб и структурных подразделений, назначенных приказом директора Организации (далее - Комиссия).

4.2. Возглавляет работу Комиссии председатель, назначаемый приказом директора.

4.3. Задачи Комиссии:

-осуществление эффективного контроля за предоставляемыми услугами: обеспечивающими безопасные условия пребывания детей, медицинскими, образовательными, психологическими, правовыми, по организации культурно-досуговой деятельности, в сфере физической культуры и спорта, информационными и транспортными (далее - услуги);

- предотвращение или устранение любых несоответствий услуг предъявляемым к ним требованиям;

- обеспечение стабильного уровня качества предоставляемых услуг;

- решение других задач, отражающих специфику деятельности Организации.

4.4. Функции Комиссии:

-предупреждение и разрешение проблем качества предоставляемых услуг после их возникновения;

-соблюдение положений нормативных правовых и законодательных актов в сфере детского отдыха и оздоровления, государственных стандартов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг;

-обеспечение Организации соответствующими кадровыми, материально-техническими и другими ресурсами;

-четкое распределение полномочий персонала Организации и его ответственности за деятельность по предоставлению услуг, влияющих на обеспечение их качества;

-личная ответственность руководства Организации за качество предоставляемых услуг, разработку, внедрение и контроль эффективности системы качества, за определение политики в области качества, организацию и общее руководство работами по обеспечению качества;

-обеспечение личной ответственности каждого исполнителя за качество услуг в сочетании с материальным и моральным стимулированием качества;

-рассмотрение конфликтных ситуаций, претензий, возникающих при предоставлении услуг;

-документальное оформление результатов проверок, рекомендаций, иных документов по обеспечению и внутреннему контролю качества предоставляемых услуг;

контроль за достоверностью, полнотой, объективностью и своевременностью составления и представления отчетности о предоставленных услугах;

-обеспечение понимания всеми сотрудниками Организации требований системы качества к политике в области качества предоставляемых услуг.

4.5. Контроль качества предоставляемых услуг осуществляется Комиссией на постоянной основе.

4.6. Комиссия Организации проводит заседания по мере необходимости, но не реже 1 раза в квартал. Внеплановые заседания проводятся по решению председателя Комиссии Организации.

4.7. Комиссия Организации в своей деятельности руководствуется законодательством Российской Федерации, Курганской области, иными нормативными правовыми актами и настоящим Положением.

4.8. В Организации действует 4-уровневая система внутреннего контроля за деятельностью подразделений:

4.8.1. Система плановых проверок.

Система плановых проверок, осуществляемая Комиссией, может использовать многофункциональный подход: тематический, фронтальный, сравнительный. Работа Комиссии осуществляется согласно плану работы Организации. План работы Комиссии включается в комплексный план работы Организации.

4.8.2. Система внеплановых проверок.

Внеплановые проверки осуществляются Комиссией по указанию директора при наличии претензий, жалоб со стороны детей, родителей (законных представителей) либо при возникновении нестандартной или конфликтной ситуации. Внеплановая проверка направлена на изучение ситуации и выработку плана по улучшению работы Организации.

4.8.3. Система перекрестных проверок.

Перекрестные проверки осуществляются комиссией контроля второго уровня, состав которой формируется из руководителей структурных подразделений и специалистов Организации. Перекрестная проверка направлена на оказание помощи и внесение конкретных предложений для улучшения качества работы.

4.8.4. Система самоконтроля.

Система самоконтроля заключается в ежедневном систематическом контроле качества предоставляемых услуг внутри каждого структурного подразделения.

Наличие 4-уровневой системы контроля способствует соблюдению принципа предупреждения некачественного предоставления услуг, профилактике возможных нарушений в области качества предоставления услуг, в случае нестандартной или конфликтной ситуации, изучению и выработке плана по улучшению качества предоставляемых услуг.

4.9. Внутренний контроль качества оказания услуг охватывает этапы планирования, работу с детьми их родителями (законными представителями), выработку и реализацию мероприятий по устранению выявленных недостатков.

5. Контроль качества услуг, обеспечивающих безопасные условия

пребывания детей

Контроль качества услуг, обеспечивающих безопасные условия пребывания детей в организациях отдыха детей и их оздоровления осуществляется путем проверки:

* безопасных условий, включая соблюдение требований обеспечения антитеррористической защищенности (наличие приказа об антитеррористической защищенности, паспорта безопасности), наличие охраны или службы безопасности (договор с юридическими либо физическими лицами на предмет осуществления охраны, журналы дежурств), технических средств охраны (тревожные кнопки, видео- и аудиоборудование);
* организации и осуществления приема и размещения детей (приказы о назначении ответственных педагогов по отрядам);
* соблюдения норм обеспечение детей жильем, отвечающим государственным санитарно-эпидемическим правилам и нормативам, требованиям пожарной безопасности и профилактики травматизма (наличие санитарно-эпидемиологического заключения, актов надзорных органов);
* предоставления детям полноценного питания, контроля за его организацией и качеством (наличие утвержденного руководителем 14-ти дневного меню, контрольных блюд, соответствующих технологических карт, меню-раскладки, меню-требования, журнал витаминизации блюд и т. д.);
* качества продуктов на соответствие требованиям технических регламентов и стандартов. На упаковке продуктов или в сопроводительной документации должны быть сведения (маркировка) о сроке годности, условиях хранения и другая информация, позволяющая определить их пригодность и безопасность для использования;
* количество и наличие оборудованных мест для мытья рук (мыло, полотенца либо электросушитель для рук) и гардероба;

- круглосуточного питьевого режима для детей и доступа к питьевой воде (бутыли с водой, кулеры;

* количества необходимой мебели, постельного и других принадлежностей в соответствии с установленными нормами, качества и частоты стирки, необходимой санитарной обработки постельного белья, своевременной его замены (документация по складу с указанием количества, частоты замены, стирки и т.д.);
* условий для соблюдения норм личной гигиены, включая пользование баней или душем (журнал уборок, наличия и обновления моющих средств);
* качества и частоты уборки жилых помещений и территории, на которой расположена организация отдыха детей и их оздоровления (журнал уборок, график работы подсобных рабочих);

Особое внимание уделяется контролю наличия случаев и примеров реальной опасности для здоровья детей (заболеваний, отравлений, травматизма и т. п.), срочностью и исчерпываемостью принятых мер, исключающих подобные события впоследствии (ведение журнала и отчетности по заболеваниям, травмам и другим чрезвычайным ситуациям; следование алгоритмам, разработанным на федеральном и региональном уровнях; своевременное составление актов; проведение служебных расследований и проверок; подача сигнальных извещение, оповещение уполномоченных надзорных органов, информирование детей и родителей в профилактических целях, проведение профилактических мероприятий)

**6. Контроль качества медицинских услуг**

Контроль качества медицинских услуг заключается в проверке полноты и своевременности предоставления детям всего комплекса мероприятий и действий, среди которых:

- проведение первичного осмотра и принятие решения о приеме детей в организацию;

- оказание детям первичной медико-санитарной помощи в экстренной форме и неотложной форме в амбулаторных условиях при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний;

- обеспечение контроля соблюдения приема лекарственных препаратов, специализированных продуктов лечебного питания: проверка срока годности и хранения передаваемых в организацию для детей лекарственных препаратов и раздача этих препаратов детям в соответствии с назначением лечащего врача;

- обеспечение изоляции детей при возникновении острых инфекционных болезней, направление в медицинскую организацию для оказания первичной, медико-санитарной и специализированной медицинской помощи;

- организация и проведение противоэпидемических и профилактических мероприятий по предупреждению распространения инфекционных и паразитарных заболеваний среди детей;

- обеспечение медицинского сопровождения детей во время проведения спортивно- оздоровительных мероприятий, спортивных соревнований, походов, купаний, экскурсий;

- осуществление мероприятий по формированию здорового образа жизни.

Контроль качества может учитываться медицинским работником в журнале с указанием сведений:

а) общее количество детей на смене и кол-во детей, которым проведен первичный осмотр;

б) количество случаев оказания детям первичной медико-санитарной помощи в экстренной форме и неотложной форме в амбулаторных условиях за смену;

в) количество случаев возникновения острых инфекционных болезней за смену;

г) перечень профилактических мероприятий по предупреждению распространения инфекционных и паразитарных заболеваний среди детей;

д) перечень мероприятий по формированию здорового образа жизни.

**7. Контроль качества образовательных услуг**

Контроль качества образовательных услуг осуществляется проверкой полноты и своевременности предоставления детям всего комплекса мероприятий и действий, составляющих эти услуги:

- реализация дополнительных общеобразовательных программ различной направленности при наличии у организации отдыха детей и их оздоровления лицензии на осуществление образовательной деятельности;

- организация краеведческой, юннатской и экологической работы в рамках реализации дополнительных образовательных программ;

- организация различных форм общественно полезного и педагогически целесообразного труда для детей, соответствующего их возрасту и состоянию здоровья;

- организация работы по патриотическому, нравственному и эстетическому воспитанию детей, привитию им навыков безопасной жизнедеятельности, в том числе безопасного поведения на дорогах, их интеллектуальному развитию и развитию их творческих способностей;

- реализация основных общеобразовательных программ (при наличии соответствующей лицензии на осуществление образовательной деятельности).

Образовательные услуги, предоставляемые организациями отдыха и оздоровления детей, должны носить характер отдыха и развлечений для детей.

**8. Контроль качества психологических услуг**

Контроль качества психологических услуг осуществляется проверкой полноты и своевременности при предоставлении детям всего комплекса мероприятий и действий, составляющих эти услуги:

- психологическое консультирование детей, проведение групповых занятий по налаживанию и поддержанию межличностных взаимоотношений в коллективе;

- психологические тренинги, направленные на снятие у детей последствий нервно-психической напряженности, выработку умений и навыков социальной адаптации к создавшимся условиям проживания;

- проведение воспитательно-профилактической работы с детьми в целях предотвращения или устранения негативных психологических факторов, ухудшающих их психическое здоровье, проведение индивидуальной воспитательно-профилактической работы с «трудными» детьми.

При оказании этих услуг должен проявляться индивидуальный подход, учитывающий психологическое (душевное) состояние ребенка; результаты контроля должны быть отражены в отчете психолога по итогам проведения каждого занятия.

9. Контроль качества правовых услуг

Контроль качества правовых услуг (полнота и своевременность предоставления этих услуг в случае возникновения необходимости в них) осуществляется путем:

* отслеживания оказания юридической помощи в получении денежной компенсации в случае гибели, нанесения ущерба здоровью, имуществу ребенка в период пребывания в организации отдыха детей и их оздоровления в соответствии с законодательством Российской Федерации (на основании договора страхования жизни и здоровья ребенка на время пребывания в лагере, в соответствии и на основании договора между лагерем и законным представителем ребенка);
* отслеживания оказания практической помощи в оформлении документов для страхования жизни, здоровья и имущества детей на период их пребывания в организации детей отдыха и их оздоровления (договор страхования может заключить организация отдыха детей и их оздоровления либо непосредственно законный представитель ребенка, во втором случае лагерь должен попросить предоставить копию договора страхования у законного представителя ребенка);
* отслеживания предоставления юридической (правовой) помощи детям в случае возникновения ситуации, создающей угрозу жизни, здоровью и имуществу детей (журнал бесед).

10. Контроль качества услуг по организации культурно-досуговой деятельности

Контроль качества услуг по организации культурно-досуговой деятельности заключается в обширной проверке всей полноты, своевременности и разнообразия услуг, предоставляемых детям во время отдыха при пребывании в организации:

- демонстрация художественных и научно-популярных кинофильмов, мультфильмов, слайдов, видеофильмов;

- организация просмотра спектаклей от педагогического коллектива;

- организация работы библиотеки, обеспечение детей книгами, журналами;

- предоставление в пользование детям настольных игр, соответствующих их возрасту и полу;

- организация выступлений музыкальных и музыкально-танцевальных коллективов;

- проведение бесед о культуре и искусстве, обсуждений прочитанных книг, просмотренных кинофильмов;

- организация работы дискотеки, проведение танцевальных вечеров, концертов художественной самодеятельности;

- организация и проведение празднования дней рождения детей;

- предоставление игровых комнат для детей;

- предоставление доступа к сети Wi-Fi в порядке, установленном организацией;

- предоставление детям возможности участия в работе общественных объединений, созданных по их инициативе;

- организация посещения детей родителями (законными представителями) и иными лицами, осуществляемая в установленном порядке.

Контроль качества этих услуг должен подтвердить добровольный, ненавязчивый характер их предоставления детям, учитывающий, что эти услуги предоставляются во время отдыха детей.

При контроле качества услуг отличается количество проведенных мероприятий и массовость участия в них детей.

**11. Контроль качества услуг в сфере физической культуры и спорта**

Контроль качества услуг в сфере физической культуры и спорта осуществляется проверкой полноты, своевременности, степени подготовленности:

* проведение утренней гимнастики;
* проведения занятий по общей физической подготовке детей;
* наличие спортивных площадок и соответствующих помещений, спортивного инвентаря для проведения спортивных игр и занятий;
* организация и проведение купания детей должны осуществляться в соответствии с санитарно- гигиеническими и санитарно-эпидемиологическими требованиями;
* организация и проведение занятий по плаванию, оздоровительному бегу и ходьбе, футболу, волейболу, шахматам, спортивному ориентированию и другим видам спорта;
* организация и проведение спортивных праздников, игр и других мероприятий;

- организация и проведение военно-спортивных игр и других мероприятий по военно- патриотическому воспитанию, привитию детям навыков безопасной жизнедеятельности, в том числе безопасного поведения на дорогах.

1. Контроль качества информационных услуг

Контроль качества информационных услуг осуществляется путем проверки:

* размещения официальной актуальной публичной информации о наименовании организации отдыха детей и их оздоровления, ее местонахождении и предоставляемых услугах во всех доступных и не запрещенных законом источниках информации (региональный реестр организаций отдыха детей и их оздоровления, сайт организации, сайт учредителя, справочный каталог, реклама, СМИ, непосредственно в самой организации на информационном стенде для родителей, в путевке лагеря и т.д.);
* своевременной и достоверной информации о категориях, направляемых на отдых и оздоровление детей, перечне основных услуг, предоставляемых организацией отдыха детей и их оздоровления, о характеристике услуг, порядке и условиях их предоставления, гарантийных обязательствах организации — исполнителя услуг; (сайт организации);
* наличия и работы системы оповещения о чрезвычайной ситуации (об угрозе создания чрезвычайной ситуации) на территории организации отдыха детей и их оздоровления (громкая связь, сигнализация и договорами с охранными службами).

1. Контроль качества транспортных услуг

Контроль качества транспортных услуг осуществляется проверкой полноты, своевременности и безопасности предоставления услуг:

- обеспечение транспортных перевозок детей (при необходимости) к местам отдыха и обратно;

- доставка детей в медицинские учреждения (в случае необходимости);

- обеспечение перевозок групп детей автомобильным транспортом.

При контроле качества услуг отмечается отсутствие несчастных случаев при выполненных транспортных услугах.

**14. Ответственность за политику в области качества**

Ответственность Организации за качество предоставляемых услуг, разработку, внедрение и контроль эффективности системы качества, за определение политики в области качества, организацию и общее руководство работами по обеспечению качества, а также за обеспечение понимания всеми сотрудниками требований системы качества несет директор Организации.

Ответственность за обеспечение качества услуг в каждом подразделении несет руководитель подразделения.

Ответственность за качество услуг лежит на каждом исполнителе, предоставляющем услуги.

Персонал Организации, непосредственно предоставляющий услуги проживающим гражданам, независимо от других возложенных на него обязанностей:

- участвует в реализации политики учреждения в области качества;

- обеспечивает стабильность уровня качества услуг, повышает качество и эффективность (результативность) их предоставления, гарантированное удовлетворение законных запросов и потребностей проживающих;

- соблюдает положения нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и условиям предоставления услуг;

- своевременно осуществляет корректирующие действия, направленные на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления услуг;

- осуществляет самоконтроль предоставления услуг как составляющей части процесса контроля.