

Департамент образования
города Заречного Пензенской области

МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДВОРЕЦ ТВОРЧЕСТВА ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ»

Загородный стационарный детский оздоровительный лагерь «Звёздочка»



«УТВЕРЖДАЮ»

Директор МАОУ ДО ДТДМ

Р.В. Федулеев

2024 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

**о проведении внутреннего контроля качества предоставляемых услуг
в загородном стационарном детском оздоровительном лагере
«Звездочка» - структурном подразделении
МУНИЦИПАЛЬНОГО АВТОНОМНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДВОРЕЦ ТВОРЧЕСТВА ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ»**

г. Заречный

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о проведении внутреннего контроля качества предоставляемых услуг в загородном стационарном детском оздоровительном лагере «Звездочка» - структурном подразделении МУНИЦИПАЛЬНОГО АВТОНОМНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДВОРЕЦ ТВОРЧЕСТВА ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ» (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральными законами от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 N 124-ФЗ; «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 N 442-ФЗ; ГОСТ Р 52887-2018 «Услуги детям в организациях отдыха и оздоровления», утвержденный Приказом Росстандарта от 31.07.2018 N 444-ст «Об утверждении национального стандарта Российской Федерации», Уставом МУНИЦИПАЛЬНОГО АВТОНОМНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДВОРЕЦ ТВОРЧЕСТВА ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ» (далее - МАОУ ДО ДТДМ), Положением о загородном стационарном детском оздоровительном лагере «Звездочка» - структурном подразделении МАОУ ДО ДТДМ.

1.2. Положение регламентирует содержание и порядок проведения внутреннего контроля качества предоставляемых услуг в загородном стационарном детском оздоровительном лагере «Звездочка» - структурном подразделении МАОУ ДО ДТДМ.

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 загородном стационарном детском оздоровительном лагере «Звездочка» - структурном подразделении МАОУ ДО ДТДМ для принятия на этой основе управленческого решения.

1.4. Положение о порядке проведения внутреннего контроля качества предоставляемых услуг в загородном стационарном детском оздоровительном лагере «Звездочка» - структурном подразделении МАОУ ДО ДТДМ 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;
- тематический;
- обзорный.

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 устранению недостатков;
- определение сроков для ликвидации недостатков и повторного контроля.

3.6. Внутренний контроль качества предоставляемых услуг осуществляет директор МАОУ ДО ДТДМ и по его поручению руководитель смены или созданная для этих целей комиссия. В качестве экспертов к участию в контроле могут привлекаться сторонние (компетентные) организации и отдельные специалисты (пример оформления проведения контроля – Приложение №1).

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:

- Организация и осуществление приема и размещения детей.
- Содействие в осуществлении в первоочередном порядке по отношению к детям, находящимся в трудной жизненной ситуации, мер социальной поддержки, установленных федеральными законами и нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации и субъектов Российской Федерации.

- Обеспечение детей жильем, отвечающим государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, требованиям пожарной безопасности и профилактики травматизма.
- Предоставление детям полноценного питания, контроль за его организацией и качеством.
- Обеспечение детей необходимой мебелью и другими принадлежностями в соответствии с установленными нормами.
- Предоставление детям возможности для соблюдения норм личной гигиены.
- Уборка жилых помещений и территории, на которой расположена организация отдыха детей и их оздоровления.

Медицинские услуги:

- Выявление детей, нуждающихся в неотложной медицинской помощи.
- Оказание первой и медицинской помощи.
- Направление детей, а медицинские организации для оказания специализированной медицинской помощи при наличии медицинских показаний.
- Проведение динамического наблюдения за состоянием здоровья детей.
- Организация и проведение консультаций и бесед по вопросам здорового образа жизни.
- Санитарно-просветительская работа с детьми.
- Организация и проведение профилактических, лечебно-оздоровительных мероприятий, проведение иммунопрофилактики.
- Проведение работы с детьми по формированию здорового образа жизни.
- Подготовка детей к ответственному родительству, обучение основам планирования семьи, профилактика венерических заболеваний, ВИЧ-инфекции и СПИДа.
- Проведение мероприятий по профилактике травматизма.

Образовательные услуги:

- Реализация дополнительных общеобразовательных программ различной направленности.
- Организация краеведческой, юннатской и экологической работы в рамках реализации дополнительных образовательных программ.
- Организация различных форм общественно полезного и педагогически целесообразного труда детей, соответствующего их возрасту и состоянию здоровья.
- Организация работы по патриотическому, нравственному и эстетическому воспитанию детей, их интеллектуальному развитию и развитию их творческих способностей.

Психологические услуги:

- 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.
- Психологическая коррекция поведения детей для преодоления или ослабления возникающих нарушений в их общении с окружающими, искажений в психике.
- Психологические тренинги, направленные на снятие у детей последствий нервно-психической напряженности, выработку умений и навыков социальной адаптации к создавшимся условиям проживания.
- Психологическое консультирование детей, проведение групповых занятий по налаживанию и поддержанию межличностных взаимоотношений в коллективе.
- Оказание психологической помощи детям семей беженцев и вынужденных переселенцев, детям семей безработных граждан, а также детям, прибывающим из районов радиационных аварий и районов Крайнего Севера и приравненных к ним местностей, в преодолении негативных последствий их проживания в указанных выше условиях, улучшении их психологического самочувствия.

Правовые услуги:

- Оказание практической помощи в оформлении документов для страхования жизни, здоровья и имущества детей на период их пребывания в организации отдыха и оздоровления.
- Оказание юридической помощи в получении денежной компенсации в случае гибели, нанесения ущерба здоровью, имуществу ребенка в период пребывания в организации отдыха и оздоровления в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- Содействие в предоставлении юридической (правовой) помощи детям в случае возникновения ситуации, создающей угрозу жизни, здоровью и имуществу детей.

Услуги культурно-досуговой деятельности:

- Демонстрация художественных и научно-популярных кинофильмов, мультипликационных фильмов, слайдов, видеофильмов.
- Организация просмотра спектаклей театров юного зрителя, театров для детей и других творческих коллективов.
- Организация посещения музеев, выставок.
- Организация работы библиотеки, обеспечение детей книгами, журналами, газетами, в том числе в электронном виде.
- 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 установленном в организации порядке.
- 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.

Услуги в сфере физической культуры и спорта:

- Проведение утренней гигиенической гимнастики.
- Проведение занятий по общей физической подготовке детей.
- Предоставление спортивных площадок и соответствующих помещений, спортивного инвентаря для проведения спортивных игр и занятий.
- Организация и проведение занятий по оздоровительному бегу и ходьбе, футболу, волейболу, шахматам, настольному теннису, спортивному ориентированию и другим видам спорта.
- Организация и проведение спортивных праздников, игр и других мероприятий.
- Организация помощи по содержанию в надлежащем порядке спортивной одежды, обуви.
- Организация и проведение встреч с известными спортсменами и ветеранами спорта.
- Организация и проведение военно-спортивных игр и других мероприятий по военно-патриотическому воспитанию.

Туристские и экскурсионные услуги:

- Ознакомление детей с основами туристских навыков и умений, навыками поведения в условиях природной среды, изучение с детьми правил безопасности, которые необходимо соблюдать во время туристских походов и экскурсий.
- Организация и проведение туристских походов по разработанным и утвержденным организацией отдыха и их оздоровления маршрутам, спортивно-оздоровительных мероприятий.
- Организация и проведение различных экскурсий (городских, загородных, по маршрутам выходного дня и других).
- Туристские и экскурсионные услуги на маршрутах.

Информационные услуги:

- Предоставление своевременной и достоверной информации о наименовании организации отдыха и оздоровления, ее местонахождении и предоставляемых услугах.
- Предоставление 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.
- Наличие системы оповещения о чрезвычайной ситуации (об угрозе создания чрезвычайной ситуации) на территории организации отдыха и их оздоровления.

Транспортные услуги:

- Обеспечение транспортных перевозок детей (при необходимости) к местам отдыха и обратно.
- Обеспечение транспортных перевозок детей на экскурсии, в туристические походы и другие проводимые организацией отдыха детей и их оздоровления мероприятия в сопровождении работников организации отдыха и оздоровления.
- 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:

- сроки;
- состав комиссии;
- какая работа проведена в процессе проверки;
- констатация фактов;
- выводы;
- дата и подпись лица, ответственного за осуществление контроля.

5.2. По итогам проведения внутреннего контроля качества предоставляемых услуг в детском оздоровительном лагере «Звездочка» 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 МАОУ ДО ДТДМ (руководитель смены или созданная для этих целей комиссия) 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.

5.4. Должностные лица, по вине которых допущены нарушения, несут дисциплинарную и иную ответственность, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6. Заключительные положения

6.1. При необходимости в настоящее Положение могут быть внесены изменения и дополнения.

6.2. Все вносимые изменения и дополнения подлежат обязательному обсуждению на заседаниях педсовета.

6.3. Изменения и дополнения в настоящее Положение действуют с момента их утверждения директором МАОУ ДО ДТДМ.

Обозначения:

- Т – тематический;
- П – персональный;
- О – обзорный;
- Ф – фронтальный.

Объект контроля:

- воспитатели и вожатые;
- руководитель смены;
- работа с детьми;
- работа с документацией.

<i>№ п/п</i>	<i>Объект контроля</i>	<i>Содержание контроля</i>	<i>Форма контроля</i>	<i>Методы контроля</i>	<i>Выход на результат</i>
1	Воспитатели и вожатые	1. Организация дежурства по лагерю. Цель: выявить уровень дежурства.	П	наблюдение	планерка
		2. Организация и проведение инструктажей среди детей. Цель: проведение инструктажа детей, знакомство детей с правилами внутреннего распорядка, соблюдение их.	П	наблюдение, проверка журнала по ТБ	собеседование
		3. Организация работы с родителями. Цель: разрешение конфликтных ситуаций, проведение мониторинга для выявления удовлетворенности родителей отдыхом детей.	О	беседа, анализ мониторинга	планерка
		4. Эффективность форм и методов работы воспитателей. Цель: оказание методической помощи.	Т	анализ работы	методический совет
		5. Самостоятельность в работе. Цель: организация и проведение творческих мероприятий, ролевых игр, организация досуга детей в	П	наблюдение	планерка в отряде

		отряде.			
2	Дети	1. Анализ удовлетворенности детей и подростков отдыхом в лагере.	Т	анкетирование	планерка
		2. Разрешение конфликтных ситуаций.	Т	беседа	планерка
3	Руководитель смены	1. Организация подготовки к смене. Цель: уровень организации подготовительных мероприятий.	П	наблюдение, беседа, просмотр документации	аналитическая справка
		2. Организация общелагерных мероприятий, освещение лагерной жизни. Цель: уровень проведения мероприятий, степень участия детей.	Т	наблюдение, просмотр мероприятий, информации на сайте	аналитическая справка
		3. Организация и проведение инструктажей. Цель: уровень проведения инструктажей для сотрудников и детей лагеря.	П	наблюдение	собеседование
		4. Организация и проведение тренировочной эвакуации детей и сотрудников. Цель: приобретение умений оперативно реагировать в ЧС.	Ф	тренировочная эвакуация	акт отработки