

Министерство образования и науки Астраханской области  
Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Астраханской  
области «Центр обучения, оздоровления и отдыха для детей и юношества «Березка»

СОГЛАСОВАНО

Советом трудового коллектива  
Протокол № 02 от 18.08 2020 г.  
Председатель \_\_\_\_\_

Ильин В.М.

УТВЕРЖДЕНО

Приказом и.о. директора  
ГБОУ АО «ЦОД «Березка»  
№ 10/02 от 18.08 2020 г.



**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о проведении внутреннего контроля качества предоставляемых услуг в**  
**ГБОУ АО «ЦОД «Березка»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о проведении внутреннего контроля качества предоставляемых услуг в государственном бюджетном общеобразовательном учреждении Астраханской области «Центр обучения, оздоровления и отдыха для детей и юношества «Березка» (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», ГОСТом Р 58526-2019 «Контроль качества услуг детям в организациях отдыха и оздоровления» и локальными актами государственного бюджетного общеобразовательного учреждения Астраханской области «Центр обучения, оздоровления и отдыха для детей и юношества «Березка» (далее – Учреждение).

1.2. Положение регламентирует содержание и порядок проведения внутреннего контроля качества предоставляемых услуг в учреждении.

1.3. Порядок проведения внутреннего контроля качества предоставляемых услуг в учреждении - процесс получения и переработки информации о ходе и результатах работы, содержания и организации режима работы учреждения для принятия на этой основе управленческих решений.

1.4. Термины и определения:

Ребенок - лицо до достижения им возраста 18 лет (совершеннолетия);

Отдых детей и их оздоровление - совокупность мероприятий, направленных на развитие творческого потенциала детей, охрану и укрепление их здоровья, профилактику заболеваний, занятие физической культурой, спортом и туризмом, формирование навыков здорового образа жизни, соблюдение режима питания и жизнедеятельности в благоприятной окружающей среде при выполнении санитарногигиенических и санитарно-эпидемиологических требований и требований обеспечения безопасности жизни и здоровья детей;

Организации отдыха детей и их оздоровления - организации сезонного или круглогодичного действия, независимые от организационно-правовых форм и форм собственности, основная деятельность которых направлена на реализацию услуг по обеспечению отдыха детей и их оздоровления;

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

Контроль - процесс, протекающий в рамках определенных временных границ, в ходе которого выявляются отклонения величины фактических параметров управляемой системы от норм функционирования, оценивается степень достижения поставленных целей, желаемых и определенных в управленческом решении.

Контрольно-аналитическая деятельность - проверка результатов деятельности учреждения с целью установления исполнения законодательства Российской Федерации и иных нормативно-правовых актов, в том числе приказов руководителя, а также с целью изучения последствий принятых управленческих решений, имеющих нормативную правовую силу.

1.5. Деятельность учреждения и предоставляемые им услуги и условия жизнедеятельности должны способствовать физическому, интеллектуальному, психическому, духовному и нравственному развитию детей, воспитанию в них патриотизма и гражданственности.

1.6. Под внутренней оценкой качества понимается проведение проверок, наблюдений, обследований, изучение последствий принятых управленческих решений в учреждении.

1.7. Внутренняя система оценки качества организуется учреждением в целях повышения качества предоставляемых услуг. Анализ итогов внутренней системы оценки качества позволяет эффективно спланировать мероприятия по устранению недостатков предоставления услуг и распространению положительного опыта работы учреждения.

## **2. Цели и задачи внутреннего 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, предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам.

2.2. Задачи внутреннего контроля качества:

- 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 предъявленным к ним требованиям;
- выявление факторов, влияющих на качество предоставляемых услуг;
- выработка корректирующих действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в ходе осуществления контроля, с целью совершенствования качества предоставляемых услуг.

## **3. Условия, предоставления услуг**

3.1. Необходимое качество услуг, предоставляемых детям учреждением, обеспечивается соблюдением следующих условий:

- наличие и состояние документации, в соответствии с которой работает учреждение;
- условия размещения учреждения;
- укомплектованность учреждения необходимыми специалистами и уровень их квалификации;
- техническое оснащение областного лагеря (оборудование, аппаратура, спортивное и туристское снаряжение, транспорт и т.д.);
- наличие системы внутреннего контроля качества.

Наличие и состояние документации.

В состав документации должен входить: Устав, штатное расписание в пределах фонда оплаты труда; приказы, правила, должностные и прочие инструкции, планы и программы учреждения (они должны регламентировать процесс предоставления услуги, определять состав, объем, формы и методы их предоставления и контроля, устанавливать направления и формы работы с детьми); заключения территориальных органов санитарно-эпидемиологического надзора о соответствии состояния учреждения и его территории санитарным требованиям и безопасности; документация по организации мероприятий по предупреждению происшествий и чрезвычайных ситуаций в учреждении; документация по организации мероприятий по обеспечению пожарной безопасности в учреждении; документация по организации мероприятий по организации работы по вопросам охраны труда, сохранения жизни и здоровья детей. В областном лагере должен осуществляться регулярный контроль за состоянием всей документации, включение в нее необходимых изменений и изъятие из обращения документов, не соответствующих требованиям действующего законодательства Российской Федерации.

#### Условия размещения учреждения.

Эколого-климатическая характеристика местности, ландшафт и оформление участка, на котором располагается учреждение, должны обеспечивать создание благоприятных условий для отдыха детей и молодежи.

Учреждение должно быть обеспечено необходимыми видами бытового обслуживания, охраной, оснащено средствами связи и пожарной безопасности.

Не допускается бесконтрольный проход на территорию учреждения посторонних лиц и самовольный уход детей.

Не разрешается размещение в учреждении большего количества детей, чем предусмотрено санитарно-эпидемиологическими требованиями.

Укомплектованность учреждения необходимыми специалистами и уровень их квалификации.

Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, уровень квалификации, предусмотренный профессиональными стандартами или квалификационными требованиями, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения должностных обязанностей. Для каждой категории специалистов должны быть должностные инструкции, утвержденные директором учреждения и регламентирующие их обязанности и права.

Наряду с необходимым уровнем квалификации и профессионализма все сотрудники учреждения должны обладать высокими моральными и нравственно-этическими качествами, чувством ответственности за свою работу и руководствоваться в работе принципами, необходимыми для работы с детьми.

Не допускаются никакие произвольные действия персонала учреждения, наносящие вред здоровью, психике и безопасности детей.

К работе в учреждение допускаются лица, не имеющие установленных законодательством Российской Федерации ограничений на занятие соответствующей трудовой деятельностью, а также прошедшие обязательные предварительные и периодические медицинские осмотры, другие обязательные медицинские осмотры, необходимые для выполнения работ, при выполнении которых проводятся обязательные предварительные и периодические медицинские осмотры работников.

При приеме на работу в учреждении работники проходят инструктаж по технике безопасности, охране труда, правилам пожарной безопасности и охраны жизни людей на водных объектах, антитеррористической безопасности, предупреждению несчастных случаев с детьми.

При оказании услуг персонал учреждения должен проявлять к детям и молодежи максимальную чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение и учитывать их физическое и психическое состояние и личные особенности.

Техническое оснащение учреждения.

Техническое оснащение учреждения (оборудование, аппаратура, транспорт, спортивное и туристское снаряжение и т.д.) должно соответствовать требованиям соответствующих стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивать надлежащее качество и безопасность предоставляемых с их применением услуг соответствующих видов.

Техническое оснащение должно использоваться строго по назначению в соответствии с документацией по его функционированию и эксплуатации, содержаться в технически исправном и безопасном состоянии.

#### **4. Организация системы внутреннего контроля качества**

4.1. Услуги (объекты) подлежащие внутреннему контролю качества:

- услуги, обеспечивающие безопасные условия пребывания детей и молодежи в учреждении (организация и осуществление приема и размещения детей; предоставления детям полноценного питания, контроль за его организацией и качеством);

услуги, обеспечивающие охрану здоровья, своевременное оказание первичной медико-санитарной помощи, формирование навыков здорового образа жизни у детей и молодежи, контроль за соблюдением санитарно-гигиенических и противоэпидемических требований;

образовательные услуги, направленные на повышение интеллектуального уровня детей, расширение их кругозора, углубление знаний, формирование умений и навыков; правовые услуги, направленные на оказание детям и их родителям (законным представителям) юридической помощи, защиту их законных прав и интересов, связанных с использованием услугами учреждения;

услуги по организации культурно - досуговой деятельности, обеспечивающей разумное и полезное проведение детьми свободного времени, духовно-нравственное развитие, приобщение к ценностям культуры и искусства;

услуги по организации физической культуры и спорта, направленные на физическое развитие, укрепление здоровья и закаливание организма;

информационные услуги, направленные на предоставление своевременной и достоверной информации о различных сторонах деятельности учреждения;

транспортные услуги (доставка детей в медицинские учреждения (в случае необходимости)).

4.2. Методы контроля: наблюдение, анкетирование, тестирование, социальный опрос, изучение документации, изучение результатов деятельности.

4.3. Виды контроля:

- предварительный контроль - осуществляется до начала предоставления услуг и дает возможность оценить существующие организационные, кадровые, методические и программные ресурсы, степень их готовности к предстоящей деятельности;

- текущий контроль - проводится непосредственно в ходе реализации деятельности, направлен на анализ эффективности отдельных этапов, степени реализации конкретных задач, оценки действий работников (может быть оперативным и систематическим);

- оперативный контроль - проводится по выявленным фактам и жалобам;

- итоговый контроль - дает информацию о достигнутых результатах, позволяет выявить положительные и отрицательные стороны деятельности, определить пути дальнейшего развития и совершенствования качества предоставляемых услуг.

4.4. Формы проведения внутреннего контроля качества: персональный; фронтальный.

4.5. 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.

4.6. Внутренний контроль качества предоставляемых услуг осуществляет директор учреждения и по его поручению заместитель директора или созданная для этих целей, комиссия. В качестве экспертов к участию во внутреннем контроле качества могут привлекаться сторонние (компетентные) организации или отдельные специалисты.

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

4.8. 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 и предложения; дата и подпись, ответственного за осуществление контроля.

4.9. По итогам проведения внутреннего контроля качества предоставляемых услуг проводятся совещания проводимые директором учреждения, оперативные совещания, рабочие совещания с персоналом учреждения.

4.10. Директор учреждения 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.

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