

ПРИНЯТО
решением Совета Учреждения
Протокол
от 27.05.2019 № 2

Председатель
Совета Учреждения
Таирова А.И. Таирова

УТВЕРЖДЕНО
Приказом ГБУДО «Областной Центр
дополнительного образования детей»
от 27.05.2019 № 354

Директор ГБУДО «Областной Центр
дополнительного образования детей»
И.Г. Скалунова И.Г. Скалунова



ПОЛОЖЕНИЕ

о системе внутреннего контроля качества предоставляемых услуг
«Организация отдыха детей и молодежи» в государственном бюджетном
учреждении дополнительного образования «Областной Центр дополнительного
образования детей»

г. Челябинск,
2019 г.

1. Общие положения

1. Настоящее Положение о системе внутреннего контроля качества предоставляемых услуг «Организация отдыха детей и молодежи» в государственном бюджетном учреждении дополнительного образования «Областной Центр дополнительного образования детей» (далее – Положение) разработано в соответствии с ГОСТом Р 52887-2018 «Услуги детям в организациях отдыха и оздоровления» и локальными актами государственного бюджетного учреждения дополнительного образования «Областной Центр дополнительного образования детей» (далее – учреждение).

2. Положение регламентирует содержание и порядок проведения внутреннего контроля качества предоставляемых услуг «Организация отдыха детей и молодежи» (далее – внутренний контроль качества) в областном палаточном лагере на оз.Тургояк (далее - областной лагерь) учреждения.

3. Порядок проведения внутреннего контроля качества предоставляемых услуг в областном лагере – процесс получения и переработки информации о ходе и результатах работы, содержания и организации режима работы в областном лагере для принятия на этой основе управленческих решений.

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 санитарно-гигиенических 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 трудовых обязанностей, 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.

5. Деятельность областного лагеря и предоставляемые в нем услуги и условия жизнедеятельности должны способствовать физическому, интеллектуальному, психическому, духовному и нравственному развитию детей, воспитанию в них патриотизма и гражданственности.

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

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.

II. Цели и задачи внутреннего контроля качества

8. 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.

9. 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.

III. Условия, предоставления услуг

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

наличие и состояние документации, в соответствии с которой работает областной лагерь;

условия размещения областного лагеря;

укомплектованность областного лагеря 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.

11. Наличие и состояние документации.

В состав документации должен входить:

Устав, Положение об областном лагере;

штатное расписание в пределах фонда оплаты труда;

руководства, приказы, правила, должностные и прочие инструкции, планы и программы областного лагеря (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 областного лагеря и его территории санитарным требованиям и безопасности;

документация по организации работа пляжа областного лагеря;

документация по организации мероприятий по предупреждению происшествий и чрезвычайных ситуаций в областном лагере;

документация по организации мероприятий по обеспечению пожарной безопасности в областном лагере;

документации 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.

12. Условия размещения областного лагеря.

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

Областной лагерь должен быть обеспечен необходимыми видами бытового обслуживания, охраной, оснащен средствами связи и пожарной безопасности.

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

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

13. Укомплектованность областного лагеря необходимыми специалистами и уровень их квалификации.

Областной лагерь должен 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 областного лагеря 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 областного лагеря, наносящие вред здоровью, психике и безопасности детей.

К работе в областном лагере 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 областной лагерь 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 областного лагеря должен проявлять к детям и молодежи максимальную чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение и учитывать их физическое и психическое состояние и личные особенности.

14. Техническое оснащение областного лагеря.

Техническое оснащение областного лагеря (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.

IV. Организация системы внутреннего контроля качества

15. Услуги (объекты) подлежащие внутреннему контролю качества:

услуги, обеспечивающие безопасные условия пребывания детей и молодежи в областном лагере (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 пользованием услугами областного лагеря;

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;

туристические и экскурсионные услуги;

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

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

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

17. 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.

18. Формы проведения внутреннего контроля качества:

персональный;

фронтальный.

19. 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.

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

21. 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.

22. 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.

23. По итогам проведения внутреннего контроля качества предоставляемых услуг проводятся совещания при директоре, оперативные совещания, рабочие совещания с персоналом областного лагеря.

24. 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.

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