ПРИНЯТО
решением Совета Учреждения
Протокол
от 17.06.2026 г. № 2

Председатель
Совета Учреждения
_____А.И. Таирова

УТВЕРЖДЕНО
Приказом ГБУДО «Областной Центр дополнительного образования детей»
от 17 июня 2026 г. № 914/5

Директор ГБУДО «Областной Центр дополнительного образования детей»
_____О.С. Растегняева

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,
2026 г.

1. Общие положения

1. Настоящее Положение о системе внутреннего контроля качества предоставляемой услуги «Организация отдыха детей и молодежи» в государственном бюджетном учреждении дополнительного образования «Областной Центр дополнительного образования детей» (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», ГОСТом Р 52887-2018 «Услуги детям в организациях отдыха и оздоровления», ГОСТом Р 58526-2019 «Контроль качества услуг детям в организациях отдыха и оздоровления», действующими СанПиНами и иными санитарно-эпидемиологические требованиями, а также локальными нормативными актами государственного бюджетного учреждения дополнительного образования «Областной Центр дополнительного образования детей» (далее –Учреждение).

2. Положение регламентирует содержание и порядок проведения внутреннего контроля качества предоставляемой услуги «Организация отдыха детей и молодежи» (далее – внутренний контроль качества) в областном палаточном лагере на озере Тургояк (далее – областной палаточный лагерь) Учреждения.

3. Внутренний контроль качества направлен на обеспечение соответствия оказываемой услуги требованиям законодательства Российской Федерации, нормативным и локальным актам Учреждения, а также на повышение эффективности деятельности областного палаточного лагеря.

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

5. Деятельность областного палаточного лагеря и предоставляемых в нем услуг, 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. 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. Цель внутреннего контроля качества – обеспечение безопасности, надлежащего качества и доступности услуги по организации отдыха детей и молодёжи, а также создание условий для полноценного развития личности ребёнка в условиях областного палаточного лагеря.

9. Задачи внутреннего контроля качества:

проверка соответствия оказываемых услуг установленным требованиям и стандартам;

своевременное выявление отклонений, рисков и нарушений, а также принятие мер по их устранению;

анализ результативности работы подразделений Учреждения и персонала областного палаточного лагеря;

сбор и анализ обратной связи от детей, родителей (законных представителей), сотрудников для совершенствования услуг;

обеспечение прозрачности и управляемости процессов в областном палаточном лагере.

III. Условия предоставления услуги

10. Необходимое качество услуги, предоставляемой детям Учреждением, обеспечивается соблюдением следующих условий:

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

условия размещения областного палаточного лагеря;

укомплектованность областного палаточного лагеря необходимыми специалистами и уровень их квалификации;

техническое оснащение областного палаточного лагеря (оборудование, аппаратура, спортивное и туристское снаряжение, транспорт и т.д.);

наличие системы внутреннего контроля качества.

11. Наличие и состояние документации. В состав документации должны входить:

Устав, Положение об областном палаточном лагере;

штатное расписание в пределах фонда оплаты труда;

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

документация по организации работа пляжа областного палаточного лагеря;

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

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

документация по организации мероприятий по организации работы по вопросам охраны труда, сохранения жизни и здоровья детей.

В областном палаточном 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 палаточного лагеря.

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

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

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

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

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

Областной палаточный 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 областного палаточного лагеря должны быть разработаны и утверждены директором Учреждения должностные инструкции, определяющие круг обязанностей, объём полномочий и пределы ответственности работников.

Помимо подтверждённой квалификации и профессиональных компетенций, сотрудники областного палаточного лагеря обязаны соответствовать установленным морально-этическим требованиям, демонстрировать ответственное отношение к исполнению должностных обязанностей и соблюдать принципы педагогической этики при взаимодействии с детьми.

Не допускаются никакие произвольные действия персонала областного палаточного лагеря, наносящие вред здоровью, психике и безопасности детей.

К работе в областном палаточном лагере допускаются лица, не имеющие установленных законодательством Российской Федерации ограничений на занятие соответствующей трудовой деятельностью, а также прошедшие обязательные предварительные и периодические медицинские осмотры.

При приеме на работу в областной палаточный 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 палаточного 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 палаточного лагеря.

Техническое оснащение областного палаточного 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 соответствующего вида.

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

IV. Порядок проведения внутреннего контроля качества

15. Внутренний контроль качества осуществляется посредством плановых, внеплановых и тематических проверок.

16. Плановые проверки проводятся в соответствии с утверждённым графиком на смену (период работы лагеря). График (приложение 1) утверждается приказом руководителя Учреждения не позднее чем за 5 рабочих дней до начала смены.

17. Внеплановые проверки проводятся:

при поступлении жалоб или обращений от детей, родителей (законных представителей), сотрудников;

при выявлении нарушений или рисков для жизни и здоровья детей;

по требованию надзорных органов или руководства Учреждения.

18. Тематические проверки направлены на оценку отдельных направлений деятельности (например, организация питания, безопасность на водных объектах, медицинское сопровождение, реализация образовательной программы и т. п.).

19. Услуги (объекты) подлежащие внутреннему контролю качества:

услуги, обеспечивающие безопасные условия пребывания детей и молодежи в областном палаточном 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;

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).

20. В ходе контроля используются следующие методы:

наблюдение за организацией деятельности и соблюдением режима;

проверка документации (журналы, акты, графики, программы, инструкции);

опрос и анкетирование детей, родителей (законных представителей) и сотрудников;

экспертная оценка содержания и качества услуг.

21. 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.

V. Организация контроля

22. Для осуществления внутреннего контроля качества приказом руководителя Учреждения создаётся комиссия по контролю качества (далее – комиссия).

23. В состав комиссии включаются:

представитель руководства Учреждения;

начальник областного палаточного лагеря;

медицинский работник;

специалист по охране труда и безопасности;

сотрудник, отвечающий за вопросы безопасности;

представитель родительского комитета (по согласованию).

24. В качестве экспертов к участию во внутреннем контроле качества могут привлекаться сторонние (компетентные) организации или отдельные специалисты.

25. Председателем комиссии назначается лицо, назначенное приказом руководителя Учреждения. Председатель организует работу комиссии, распределяет задачи, контролирует сроки и оформление результатов.

26. Комиссия действует на основании утверждённого плана работы и настоящего Положения.

27. 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.

28. Контроль осуществляется по следующим направлениям:

29. Безопасность жизнедеятельности: соблюдение правил пожарной безопасности, антитеррористической защищённости, контроль доступа на территорию, безопасность в палаточной зоне и на всей территории, в том числе береговой зоне, при проведении экскурсий и походов.

30. Безопасность на водных объектах: соблюдение требований к организации купания, наличие и исправность спасательных средств, контроль за нахождением детей вблизи водоёмов, квалификация спасателей и инструкторов.

31. Медицинское сопровождение: наличие медпункта и укомплектованность медикаментами, ведение журналов, оказание первой помощи, контроль состояния здоровья детей, изоляция при признаках заболеваний.

32. Питание: качество продуктов, соблюдение технологических карт, санитарное состояние пищеблока, питьевой режим.

33. Образовательная и досуговая деятельность: реализация утверждённых программ, соответствие мероприятий возрасту и интересам детей, соблюдение режима дня, добровольность участия.

34. Бытовые условия: состояние палаток, спальных мест, санузлов, уборка и дезинфекция.

35. Информационное взаимодействие: доступность информации для родителей и детей, работа с обращениями, прозрачность процедур.

36. Результаты каждой проверки оформляются актом (протоколом) с указанием даты, места, состава комиссии, предмета проверки, выявленных нарушений (или их отсутствия), рекомендаций и сроков устранения.

37. К акту могут прилагаться фотоматериалы, копии документов, анкеты, объяснительные записки и иные подтверждающие материалы.

38. Акты проверок хранятся в Учреждении в течение срока, установленного номенклатурой дел (не менее 3 лет).

39. На основании актов руководитель Учреждения издаёт распорядительные документы (приказы, распоряжения) о мерах по устранению выявленных недостатков и поощрении за положительные результаты.

40. Контроль за исполнением рекомендаций фиксируется в журнале учёта выполнения предписаний, который ведёт секретарь комиссии или уполномоченное лицо.

VI. Ответственность

41. Ответственность за организацию и проведение внутреннего контроля качества возлагается на руководителя Учреждения и председателя комиссии.

42. Ответственность за исполнение рекомендаций и устранение нарушений несут должностные лица, в зоне ответственности которых выявлены недостатки.

43. За сокрытие нарушений, искажение информации или неисполнение обязанностей в рамках контроля предусмотрена дисциплинарная ответственность в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации.

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

VII. Заключительные положения

45. Внесение изменений и дополнений в настоящее Положение осуществляется приказом руководителя Учреждения.

46. Положение вступает в силу с даты его утверждения и действует до принятия нового документа.

47. Общее руководство системой внутреннего контроля качества осуществляет руководитель Учреждения.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1
к Положению о системе
внутреннего контроля качества
предоставляемой услуги «Организация
отдыха детей и молодежи» в ГБУДО
«Областной Центр дополнительного
образования детей»

График проведения внутреннего контроля качества на смену (период работы лагеря)

№	Вид проверки / направление	Тема / объект контроля	Сроки (дата/период)	Ответственный исполнитель (комиссия)	Форма фиксации результата
1	Плановая комплексная	Готовность лагеря к открытию (приёмка территории, палаток, медпункта, пищеблока, спасательного поста)	Не менее чем за 1 день до заезда детей	Комиссия по контролю качества	Акт приёмки лагеря (приложение 2)
2	Плановая тематическая	Безопасность на водных объектах (озеро Тургояк): ограждение, буи, спасательные средства, квалификация спасателей, инструктаж детей	Ежедневно в дни купального режима (утро + после купания)	Начальник лагеря, матрос-спасатель	Чек-лист № 1 (приложение 3)
3	Плановая тематическая	Санитарное состояние палаток, санузлов, уборка, дезинфекция, наличие средств личной гигиены	Ежедневно (утренний обход)	Медработник, заведующий хозяйством	Чек-лист № 2 (приложение 4)
4	Плановая тематическая	Питание: качество сырья, соблюдение технологических карт, бракераж, температурный режим, питьевой режим	Ежедневно (перед завтраком, обедом и ужином)	Медработник, специалист ответственный за питание	Бракеражный журнал, Чек-лист № 3 (приложение 5)
5	Плановая тематическая	Реализация программы смены: соответствие плану мероприятий, учёт возрастных особенностей, добровольность участия	1 раз в 3 дня	Руководитель смены, начальник лагеря	Чек-лист № 4 (приложение 6), отчёт о реализации программы

6	Плановая тематическая	Пожарная безопасность, антитеррористическая защищённость, контроль доступа на территорию	1 раз в неделю	Начальник лагеря, специалист, ответственный за безопасность	Чек-лист № 5 (приложение 7)
7	Внеплановая	По факту жалобы/обращения, выявленного нарушения или риска	В течение 24 часов с момента поступления информации	Комиссия по контролю качества	Акт внеплановой проверки
8	Итоговая	Оценка качества услуг по итогам смены, удовлетворённость детей и родителей, анализ инцидентов и мер реагирования	В последний день смены	Комиссия по контролю качества, руководитель смены, начальник лагеря	Итоговый отчёт, анкеты обратной связи (приложение 8)

ПРИЛОЖЕНИЕ 2
к Положению о системе
внутреннего контроля качества
предоставляемой услуги «Организация
отдыха детей и молодежи» в ГБУДО
«Областной Центр дополнительного
образования детей»

Форма акта проверки

АКТ № ___ от « » _____ 20___г.
о результатах проверки качества услуг в областном палаточном лагере на озере Тургояк
ГБУДО «Областной Центр дополнительного образования детей»

1. **Основание проверки:** _____
   (плановая/внеплановая, ссылка на график/жалобу/приказ)
2. **Вид проверки:** _____
   (комплексная/тематическая, направление контроля)
3. **Дата и место проведения:** _____
4. **Состав комиссии:**
   Председатель: _____
   Члены комиссии: _____
5. **Проверяемые вопросы (перечень контрольных пунктов):**
6. **Результаты проверки:**

Контрольный пункт	Результат (соответствует/не соответствует)	Выявленные нарушения/замечания	Меры по устранению	Срок устранения	Ответственный

7. **Общее заключение комиссии:**
   _____
   _____
   _____
8. **Рекомендации:**
   _____
   _____
9. **Приложения:** (чек-листы, фотофиксация, копии документов, объяснения и т. п.)

_____

Подписи:
Председатель комиссии: _____ /ФИО/
Члены комиссии: _____ /ФИО/
_____ /ФИО/
С актом ознакомлен: _____ /ФИО, должность, дата/

ПРИЛОЖЕНИЕ 3
к Положению о системе
внутреннего контроля качества
предоставляемой услуги «Организация
отдыха детей и молодежи» в ГБУДО
«Областной Центр дополнительного
образования детей»

Чек-лист № 1
контроль безопасности на водных объектах (озеро Тургояк)

№	Контрольный пункт	Да/Нет	Комментарий / выявленные замечания
1	Наличие утверждённой инструкции по обеспечению безопасности при нахождении вблизи водоёмов и купании детей		
2	Наличие спасательного поста в зоне купания, укомплектованного спасательными кругами, концами Александрова, аптечкой, мегафоном		
3	Наличие ограждения зоны купания (буи), соответствие границ утверждённому плану		
4	Квалификация спасателей (удостоверения, инструктажи, медосмотры)		
5	Проведение инструктажа детей перед купанием, фиксация в журнале (ФИО, дата, подпись ответственного)		
7	Контроль температуры воды и метеоусловий перед купанием (запись в журнале)		
8	Наличие запрета на купание в одиночку, вне утверждённого времени, за пределами зоны купания		
9	Наличие плана действий при ЧС на воде (спасение, первая помощь, оповещение) и отработка его на тренировках		
10	Состояние береговой линии (отсутствие острых предметов, мусора, опасных участков)		

Ответственный за заполнение: начальник лагеря/матрос-спасатель.
Периодичность: ежедневно в дни купального режима.

ПРИЛОЖЕНИЕ 4
к Положению о системе
внутреннего контроля качества
предоставляемой услуги «Организация
отдыха детей и молодежи» в ГБУДО
«Областной Центр дополнительного
образования детей»

Чек-лист № 2
санитарное состояние бытовых помещений и палаток

№	Контрольный пункт	Да/Нет	Комментарий
1	Состояние палаток (целостность тента, пола, москитных сеток, вентиляции)		
2	Наличие и исправность спальных мест (чистота, отсутствие повреждений)		
3	Санитарное состояние санузлов и места для умывания (уборка, наличие мыла, туалетной бумаги)		
4	Наличие контейнеров для мусора, регулярность вывоза, отсутствие запахов и грызунов		
5	Наличие средств дезинфекции, соблюдение графика уборок (журнал уборок)		
6	Питьевой режим: наличие питьевой воды, кулеров/бутылей, одноразовых стаканов, контроль сроков годности		
7	Соблюдение норм размещения детей (количество человек в палатке, расстояния между спальными местами)		

Ответственный: заведующий хозяйством/медработник.
Периодичность: ежедневно.

ПРИЛОЖЕНИЕ 5
к Положению о системе
внутреннего контроля качества
предоставляемой услуги «Организация
отдыха детей и молодежи» в ГБУДО
«Областной Центр дополнительного
образования детей»

Чек-лист № 3
контроль качества питания

№	Контрольный пункт	Да/Нет	Комментарий
1	Наличие утверждённого меню на смену, технологических карт на блюда		
2	Соответствие фактического меню утверждённому, отсутствие замен без согласования		
3	Соблюдение сроков годности и условий хранения продуктов (температурный режим, журналы)		
4	Проведение бракеража готовой продукции (журнал бракеража, подписи ответственных)		
5	Санитарное состояние пищеблока, чистота оборудования и инвентаря		
6	Наличие личных медицинских книжек у работников пищеблока, прохождение медосмотров		
7	Учёт индивидуальных потребностей (аллергии, диеты) по спискам от родителей		
8	Контроль выхода порций, органолептические показатели блюд		

Ответственный: медработник, ответственный за питание.
Периодичность: ежедневно.

ПРИЛОЖЕНИЕ 6
к Положению о системе
внутреннего контроля качества
предоставляемой услуги «Организация
отдыха детей и молодежи» в ГБУДО
«Областной Центр дополнительного
образования детей»

Чек-лист № 4
контроль реализации образовательной и досуговой программы

№	Контрольный пункт	Да/Нет	Комментарий
1	Соответствие проводимых мероприятий утверждённому плану смены		
2	Учёт возрастных особенностей детей при планировании и проведении мероприятий		
3	Добровольность участия детей, отсутствие принуждения		
4	Соблюдение режима дня (сон, отдых, активные занятия)		
5	Наличие методических материалов, инструкций по безопасности для каждого мероприятия		
6	Контроль за эмоциональным состоянием детей		

Ответственный: руководитель смены, начальник лагеря.
Периодичность: 1 раз в 3 дня.

ПРИЛОЖЕНИЕ 7
к Положению о системе
внутреннего контроля качества
предоставляемой услуги «Организация
отдыха детей и молодежи» в ГБУДО
«Областной Центр дополнительного
образования детей»

Чек-лист № 5
контроль пожарной и антитеррористической безопасности

№	Контрольный пункт	Да/Нет	Комментарий
1	Наличие и исправность первичных средств пожаротушения (огнетушители, пожарные щиты)		
2	Состояние эвакуационных выходов, отсутствие загромождений		
3	Наличие плана эвакуации, проведение тренировок с персоналом и детьми		
4	Контроль доступа на территорию (ограждение, пропускной режим, журнал посетителей)		
5	Освещённость территории в тёмное время суток		
6	Наличие инструкций для персонала по действиям при ЧС (пожар, угроза теракта, эвакуация)		
7	Проверка электрооборудования, отсутствие самодельных приборов и перегрузок сети		

Ответственный: начальник лагеря, специалист, ответственный за безопасность
Периодичность: 1 раз в неделю + внепланово при выявлении рисков.

ПРИЛОЖЕНИЕ 8
к Положению о системе
внутреннего контроля качества
предоставляемой услуги «Организация
отдыха детей и молодежи» в ГБУДО
«Областной Центр дополнительного
образования детей»

Формы обратной связи (для сбора мнений детей и родителей/законных представителей)

Краткая анкета для детей (простая шкала 1-5)

Насколько тебе было интересно в лагере?
Чувствовал ли ты себя в безопасности?
Доволен ли питанием?
Что понравилось больше всего? (открытый вопрос)
Что можно улучшить? (открытый вопрос)

Анкета для родителей (оценка по шкале 1-5)

Оцените безопасность пребывания ребёнка в лагере.
Оцените качество питания.
Оцените организацию досуга и образовательных мероприятий.
Насколько оперативно и полно вы получали информацию от лагеря?
Ваши предложения и пожелания (открытый вопрос).

Обработка: анкеты анализируются комиссией в течение 3 рабочих дней после окончания смены, результаты включаются в итоговый отчёт.