

УТВЕРЖДАЮ

Исполнительный директор  
ООДОО «Оренбургские каникулы»  
Н.В. Сафин

« 15 » июля 2018 года



**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о внутреннем контроле качества предоставляемых детям услуг  
в детском оздоровительно-образовательном центре «Город детства»  
(круглогодичного действия)**

**I. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение «О внутреннем контроле качества предоставляемых детям услуг в детском оздоровительно-образовательном центре «Город детства» (круглогодичного действия) (далее - ДООЦ) разработано в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Конституцией ООН «О правах ребенка», Национальным стандартом РФ ГОСТ Р 52887-2007 «Услуги детям в учреждениях отдыха и оздоровления», санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами СанПиН 2.4.4.3155-13 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации работы стационарных организаций отдыха и оздоровления детей», СанПиН 2.4.2.2843-11 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации работы детских санаториев», Министерства здравоохранения РФ от 5 мая 2016 г. № 279н «Об утверждении Порядка организации санаторно-курортного лечения» Уставом и локальными актами ООДОО «Оренбургские каникулы», Положением о детском оздоровительно-образовательном центре «Город детства» (круглогодичного действия), настоящим Положением и регламентирует содержание и порядок проведения внутреннего контроля качества предоставляемых услуг в ДООЦ «Город детства» (далее – ДООЦ).

1.2. Внутренний контроль в ДООЦ - главный источник получения информации о состоянии воспитательной и оздоровительной работы, содержания и организации режима работы в детском оздоровительно-образовательном центре, основных результатов деятельности детского центра, необходимой для принятия обоснованных управленческих решений.

Под внутренним контролем понимается проведение членами администрации ДООЦ проверок, наблюдений, обследований, осуществляемых в порядке руководства и контроля в пределах своей компетенции за соблюдением работниками учреждения законодательных и иных нормативно-правовых актов РФ, нормативно-правовых актов (документов) ДООЦ.

1.3. Положение регламентирует содержание и порядок проведения внутреннего контроля в ДООЦ «Город детства», его организационные формы, виды и методы. Основным объектом внутреннего контроля является воспитательная и оздоровительная работа. Основным предметом внутреннего контроля является соответствие результатов деятельности педагогического и медицинского персонала ДООЦ законодательству Российской Федерации, нормативно – правовым актам (Постановления Правительства РФ, а также отраслевые постановления, письма, рекомендации, приказы всех уровней), включая приказы, распоряжения по ДООЦ, результатам, предусмотренных программой деятельности детского оздоровительно-образовательного центра.

1.4. Положение о порядке проведения внутреннего контроля качества предоставляемых услуг в детском оздоровительно-образовательном центре утверждается директором.

1.5. Потребителем услуг ДООЦ являются дети в возрасте от 4 до 17 лет включительно, молодежь в возрасте от 18 до 30 лет, реализующая программы отдыха и

оздоровления, представители профессиональных сообществ в рамках специализированных мероприятий.

## **2. Цель и задачи внутреннего контроля**

2.1. Целью внутреннего контроля качества предоставляемых детям услуг является создание необходимых условий гарантированного удовлетворения запросов потребителей, совершенствование механизма управления качеством предоставляемых услуг, способствующего улучшению их качественных характеристик на всех стадиях предоставления, а также предупреждению возможных отклонений от заданных требований к этим услугам.

2.2. Основными задачами внутреннего контроля являются:

- достижение и поддержание уровня качества услуг, соответствующего требованиям национальных стандартов, иных нормативных правовых документов;
- осуществление контроля за исполнением педагогических, медицинских и других (работников столовой, обслуживающего персонала) работников своих должностных обязанностей;
- 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. Организация, методы и виды контроля**

3.1. Внутренний контроль осуществляется директором ДООЦ и заместителями директора по общим вопросам, по программной деятельности и главной медицинской сестрой с привлечением других специалистов в рамках полномочий, определенных приказом руководителя учреждения согласно утвержденному плану проверок с использованием методов документального контроля, обследования, наблюдения за организацией образовательного процесса, экспертизы, анкетирования, опроса участников образовательного процесса и т.д.

3.2. Функции внутреннего контроля:

- информационно-аналитическая;
- контрольно-диагностическая;
- коррективно-регулятивная.

3.3. Объекты, подлежащие внутреннему контролю:

- услуги, обеспечивающие благоприятные и безопасные условия жизнедеятельности детей:

- медицинские услуги (в т.ч. санаторное оздоровление и реабилитация);
- психологические услуги;
- правовые услуги;
- услуги культурно-досуговой деятельности;
- услуги в сфере физической культуры и спорта;
- туристские и экскурсионные услуги;
- информационные услуги;
- транспортные услуги.

3.4. Виды контроля:

- предварительный контроль: осуществляется до начала работы смены и дает возможность оценить существующие организационные, кадровые, методические, материальные, воспитательные и оздоровительные ресурсы, степень их готовности к предстоящей деятельности.

- текущий контроль: проводится непосредственно в ходе реализации образовательной, воспитательной, оздоровительной, культурно-досуговой и хозяйственной деятельности, направлен на анализ эффективности отдельных этапов, аспектов, степени реализации конкретных задач, оценки действий работников, а также своевременное выявление отклонений от заданных параметров качества услуг;

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

3.5. Типы внутреннего контроля:

- персональный (контроль за работой одного работника);

- тематический;

- комплексный (фронтальный);

3.5.1. Персональный контроль предполагает изучение и анализ деятельности отдельного работника Центра.

3.5.1. В ходе персонального контроля директор, его заместители изучают:

- уровень профессионального мастерства работника;

- уровень овладения работником профессиональными технологиями;

- результаты работы работника и пути их достижения;

- способы повышения профессиональной квалификации и самообразования работника.

3.5.2. При осуществлении персонального контроля директор, его заместители имеют право:

- знакомиться с функциональными обязанностями работника, с планом работы и мероприятий, в которых участвуют потребители услуг, с его документацией: планированием, планом-графиком работы, журналами учета занятий и мероприятий;

- изучать практическую деятельность работников центра через посещение и анализ занятий, мероприятий, событий;

- организовывать социологические, психологические, педагогические исследования: анкетирование, тестирование потребителей услуг, родителей (законных представителей), работников ДООЦ;

- проводить мониторинг образовательно-воспитательного процесса с последующим анализом полученной информации;

- проводить экспертизу педагогической деятельности;

- делать выводы, подготавливать и принимать управленческие решения (в соответствии со статусом должностного лица).

3.5.3. Проверяемый педагогический работник имеет право:

- знать сроки контроля и критерии оценки его деятельности;

- знать цель, содержание, виды, формы и методы контроля;

- своевременно знакомиться с выводами и рекомендациями администрации;

- обратиться в конфликтную комиссию ДООЦ при несогласии с результатами контроля.

3.5.4. По результатам персонального контроля деятельности работника оформляется справка

3.5.5. Тематический контроль проводится по отдельным проблемам деятельности центра.

3.5.6. Содержание тематического контроля может включать вопросы:

- сохранения численного, списочного состава потребителей услуг;

- активизации познавательной и социальной деятельности потребителей услуг;

- обеспечение питанием, соответствующим возрастным физиологическим потребностям в пищевых веществах и энергии, принципам рационального и сбалансированного питания;

- гарантированное качество, безопасность питания и пищевых продуктов, используемых для приготовления блюд;
- предупреждение (профилактика) среди отдыхающих в ДООЦ, инфекционных и неинфекционных заболеваний, связанных с фактором питания;
- пропаганда принципов полноценного и здорового питания;
- соблюдение санитарно-эпидемиологических норм и правил, норм техники безопасности в организации содержательного досуга, сохранения и укрепления здоровья, создании необходимых условий для личностного, творческого, духовно-нравственного развития. формирование мотивации здорового образа жизни, организацию условий размещения, обеспечение полноценным питанием, привитие навыков самоуправления.

3.5.7 Темы контроля определяются в соответствии с Программой деятельности учреждения, задачами на календарный год.

3.5.8. Члены коллектива ДООЦ должны быть ознакомлены с темами, сроками, целями, формами и методами контроля в соответствии с планом работы центра.

3.5.9. В ходе тематического контроля:

- могут проводиться тематические исследования (анкетирование, тестирование);
- осуществляется анализ практической деятельности работника детского центра, посещение занятий и мероприятий, проводимых им для потребителей услуг, анализ документации учреждения и работника ДООЦ.

3.5.10. Результаты тематического контроля оформляются в виде заключения или справки.

3.5.11. Коллектив ДООЦ знакомится с результатами тематического контроля на совещаниях при директоре или заместителях.

3.5.12. По результатам тематического контроля принимаются меры, направленные на совершенствование учебно-воспитательного процесса и повышение качества предоставляемых услуг.

3.5.13. Комплексный контроль проводится с целью получения полной информации о состоянии организации содержательного досуга, сохранении и укреплении здоровья, создании необходимых условий для личностного, творческого, духовно-нравственного развития, формировании мотивации здорового образа жизни, организации условий размещения, обеспечении полноценным питанием, привитии навыков самоуправления.

3.5.14 Для проведения комплексного контроля создается группа, состоящая из членов администрации центра, эффективно работающих педагогических, медицинских работников под руководством одного из членов администрации. Для работы в составе данной группы в качестве экспертов директор детского центра может привлекать специалистов других учреждений детского отдыха и медицинских организаций.

3.5.15. Члены группы определяют цели, задачи проверки; разрабатывают план проверки и распределяют обязанности между собой.

3.5.16. Перед каждым проверяющим ставится конкретная задача, устанавливаются сроки, формы обобщения итогов комплексной проверки.

3.5.17. Члены коллектива ДООЦ знакомятся с целями, задачами, планом проведения комплексной проверки в соответствии с планом работы центра, но не менее чем за месяц до её начала.

3.5.18. По результатам комплексной проверки готовится справка, на основании которой директором детского центра издается приказ (контроль за исполнением которого возлагается на одного из членов администрации) и проводится совещание при директоре или его заместителях. При получении положительных результатов данный приказ снимается с контроля.

3.6. Внутренний контроль проводится в виде плановых или оперативных проверок. Информация о проведении плановых проверок доводится до членов коллектива ДООЦ. Оперативные проверки осуществляются в целях установления фактов и проверки сведений о нарушениях, указанных в обращении потребителей услуг детского

оздоровительно-образовательного центра, родителей (законных представителей) и сотрудников ДООЦ. Оперативные проверки осуществляются также в целях урегулирования конфликтных ситуаций между участниками образовательного и оздоровительного процессов и фактов, сведений о нарушениях работниками детского центра трудовой дисциплины.

3.7. Порядок и правила проведения внутреннего контроля:

- директор детского центра издает приказ (распоряжение) о сроках и теме предстоящей проверки, о назначении комиссии и ее председателя, устанавливает срок предоставления итоговых материалов и утверждает план-задание. Нормирование и тематика проверок находятся в исключительной компетенции директора ДООЦ;

- план-задание определяет вопросы конкретной проверки и должно обеспечить достаточную информированность и сравнимость результатов внутреннего контроля для подготовки итогового документа по отдельным направлениям деятельности детского центра в целом, по образовательно-воспитательной и оздоровительной программе смены или работника детского центра в частности;

- продолжительность тематических или комплексных проверок не должна превышать 7 дней;

- проверяющие лица имеют право запрашивать необходимую информацию, изучать документацию, относящуюся к предмету контроля;

- экспертные опросы и анкетирование воспитанников детского центра проводятся только в том случае, если в этом есть необходимость;

- при обнаружении в ходе внутреннего контроля нарушений законодательства, Правил внутреннего распорядка работников ДООЦ сообщается директору учреждения;

- при проведении планового контроля не требуется дополнительного предупреждения работников, если в плане-графике указаны сроки контроля. В экстренных случаях директор и его заместители, а также должностные лица, уполномоченные приказом директора учреждения, могут посещать мероприятия в рамках смены в ДООЦ и территорию детского центра без предварительного предупреждения;

- при проведении оперативных проверок работник ДООЦ предупреждается не менее чем за 1 день до посещения мероприятия и территории центра (оперативные проверки проводятся в случаях указанных в п. 3.6.).

3.8. Основанием для проведения внутреннего контроля является:

- план проведения проверок в ДООЦ;

- задание руководства ООДОО «Оренбургские каникулы»;

- обращения физических и юридических лиц по поводу нарушения в области образования, воспитания и оздоровления, допущенного работником детского центра (оперативное инспектирование).

3.9. Директор детского центра и (или) по его поручению заместители директора или привлеченные руководителем эксперты осуществляют контроль по вопросам:

- соблюдения Правил внутреннего трудового распорядка и иных локальных актов учреждения;

- состояния ведения документации (ведения журналов учета занятий, инструктажей, планирования работы, документы медицинского контроля и др.);

- списочного состава потребителей услуг детского центра;

- реализации утвержденной программы и планов;

- по другим вопросам в рамках компетенции директора ДООЦ.

#### **4. Показатели, определяющие объём и качество предоставляемых услуг**

Услуги, обеспечивающие благоприятные и безопасные условия жизнедеятельности: размещение в помещениях, отвечающее государственным санитарно-эпидемиологическим требованиям, правилам пожарной безопасности и профилактики травматизма; обеспечение необходимой мебелью, постельными и другими принадлежностями;

предоставление возможности для соблюдения норм личной гигиены; предоставление полноценного питания; проведение ежедневной уборки жилых помещений и территории, на которой расположен детский центр; обеспечение стирки, необходимой санитарной обработки постельного белья, своевременной его замены; наличие инфраструктуры для организации образовательной, культурно-досуговой, спортивно-оздоровительной деятельности (кабинеты дополнительного образования, оборудованных помещений для занятий физической культурой, бассейнов, спортивных и игровых площадок, других специальных помещений); наличие инструкций по обеспечению безопасности жизнедеятельности в период пребывания в центре, в том числе в случаях чрезвычайных ситуаций и аномальных природных явлений.

Медицинские услуги: укомплектованность медицинскими кадрами; выявление лиц, нуждающихся в неотложной медицинской помощи; оказание своевременной первоочередной медицинской помощи, изоляции и госпитализации; проведение динамического наблюдения за состоянием здоровья отдыхающих, количеством выявленных очагов инфекционных болезней, показателями травматизма в центре при проведении оздоровительной кампании, организация санитарно-просветительской работы; проведение лечебно-профилактических, санитарно-гигиенических и противоэпидемических мероприятий, а также мероприятий по профилактике травматизма; индивидуальная работа с потребителями услуг, направленная на предупреждение вредных привычек (употребление алкоголя, наркотиков, курение, токсикомания и др.).

Психологические услуги: реализация программы психолого-педагогического сопровождения: коррекционно-развивающей программы и программы социальной реабилитации и социализации детей, находящихся в трудной жизненной ситуации; проведение профилактической работы с целью предотвращения негативных психологических факторов, профилактике девиантного поведения, вредных привычек; проведение психологических тренингов по налаживанию межличностных взаимоотношений в коллективе и психологического консультирования с целью снятия у детей последствий нервно-психической напряженности, выработку умений и навыков социальной адаптации.

Правовые услуги: оформление документов для обязательного страхования отдыхающих на период их пребывания в центре.

Услуги культурно-досуговой деятельности: предоставление возможности участия в культурно-массовых мероприятиях; предоставление игр и игрушек, соответствующих возрасту отдыхающих; предоставление игровых комнат; обеспечение книгами и журналами познавательного и развлекательного характера; демонстрация художественных и научно-популярных кинофильмов, мультипликационных фильмов, слайдов, видеофильмов; организация выступлений музыкальных и музыкально-танцевальных коллективов; организация и проведение праздников и дискотек, проведение танцевальных вечеров, концертов художественной самодеятельности; организация посещения детей родителями и родственниками.

Услуги в сфере физической культуры и спорта: проведение утренней гимнастики и занятий по общей физической подготовке; предоставление спортивных площадок и спортивного инвентаря для проведения спортивных игр; организация и проведение занятий по оздоровительному бегу и ходьбе, футболу, волейболу, теннису, шахматам, настольному теннису и другим видам спорта; организация, участие и проведение спортивных праздников, игр и других мероприятий, в том числе выездных; 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: обучение основам туристских навыков и навыков поведения в экстремальных ситуациях; организация и проведение туристских походов и экскурсий.

Информационные услуги: предоставление своевременной и достоверной информации перечне предоставляемых услуг, порядке и условиях их предоставления, гарантийных обязательствах учреждения.

Транспортные услуги: обеспечение транспортных перевозок при заезде и выезде по окончании смены, доставка отдыхающих в медицинские учреждения в случае необходимости; обеспечение транспортных перевозок на экскурсии, в походы и другие проводимые учреждением мероприятия в сопровождении работников ДООЦ.

## **5. Итоги и результаты контроля**

5.1. Результаты внутреннего контроля оформляются в виде аналитической справки, справки о результатах внутреннего контроля, доклада о состоянии дел по проверяемому вопросу или иной формы, установленной в учреждении.

Итоговый материал должен содержать констатацию фактов, выводы и, при необходимости, предложения. Информация о результатах доводится до работников детского центра в течение трёх дней с момента завершения проверки.

Все должностные лица после ознакомления с результатами проверки должны поставить подпись под итоговым материалом проверки. При этом они могут сделать запись о несогласии с результатами инспектирования в целом или по отдельным фактам и выводам и обратиться в конфликтную комиссию учреждения.

По итогам внутреннего контроля в зависимости от его формы, целей и задач, а также с учетом реального положения дел проводятся заседания малого педагогического совета, производственные совещания, рабочие совещания с педагогическим и обслуживающим составом детского центра.

Сделанные замечания и предложения фиксируются в документации согласно номенклатуре дел учреждения.

5.2. Директор ДООЦ по результатам проверки принимает следующие решения:

- об издании соответствующего приказа;
- об обсуждении итоговых материалов внутреннего контроля;
- о проведении повторного инспектирования с привлечением специалистов (экспертов);
- о привлечении к дисциплинарной ответственности должностных лиц;
- о поощрении работников;
- иные решения в пределах своей компетенции.

5.3. О результатах проверки сведений, изложенных в обращении потребителей услуг, родителей (законных представителей), а также в обращениях и запросах руководителей государственных и муниципальных учреждений и организаций, сообщается им в установленном порядке в установленные сроки.