

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СТАНЦИЯ ЮНЫХ НАТУРАЛИСТОВ»**

«УТВЕРЖДАЮ»  
Директор МКУ ДО «СЮН»  
С.И. Ильясова  
Приказ № 31 о 22 апреля 2023 года

**ПОЛОЖЕНИЕ**

о проведении внутреннего контроля качества предоставляемых услуг в лагере дневного пребывания и в лагере труда и отдыха муниципального казённого учреждения дополнительного образования «Станция юных натуралистов»

Бодайбо, 2023

## **1. Общие положения:**

1.1. Настоящее Положение о проведении внутреннего контроля качества услуг в лагере дневного пребывания и лагере труда и отдыха (далее – лагерь) муниципального казённого учреждения дополнительного образования «Станция юных натуралистов» (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным Законом РФ «Об основах социального обслуживания населения Российской Федерации» от 28.12.2013 г. № 442, Уставом Муниципального казённого учреждения дополнительного образования «Станция юных натуралистов» (далее – учреждение).

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

1.3. Порядок проведения внутреннего контроля качества предоставляемых услуг в лагерях – процесс получения и переработки информации о ходе и результатах воспитательной и оздоровительной работы, содержания и организации режима работы в лагере для принятия на этой основе управленческого решения.

1.4. Положение утверждается директором учреждения.

## **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 представляемых услуг предъявляемым к ним требованиям;
- выработка корректирующих действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в ходе осуществления контроля, с целью совершенствования качества представляемых 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;
- 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.

### 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 учреждения, методист или созданная для этих целей комиссия. В качестве экспертов к участию в контроле могут привлекаться сторонние (компетентные) организации и отдельные специалисты.

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 объем и качество предоставляемых услуг:**

4.1. Услуги, обеспечивающие благоприятные и безопасные условия пребывания детей в лагере дневного пребывания и лагере труда и отдыха:

- размещение детей в помещениях, отвечающих государственным санитарно-эпидемиологическим требованиям, правилам пожарной безопасности и профилактики травматизма;
- обеспечение детей необходимой мебелью и другими принадлежностями;
- предоставление детям возможности для соблюдения норм личной гигиены;
- предоставление детям полноценного питания.

4.2. Медицинские услуги:

- оказание медицинской помощи;
- проведение динамического наблюдения за состоянием здоровья детей;

- проведение мероприятий по профилактике травматизма;
- организация и проведение консультаций и бесед по вопросам здорового образа жизни.

4.3. Психологические услуги:

- проведение занятий по налаживанию межличностных взаимоотношений в коллективе.

4.4. Правовые услуги:

- оформление документов для обязательного страхования детей на период их пребывания в лагере.

4.5. Услуги культурно-досуговой деятельности:

- предоставление возможности участия в культурно-массовых мероприятиях;
- предоставление в пользование детям настольных игр и игрушек, соответствующих их возрасту и полу детей;
- обеспечение их книгами и журналами познавательного и развлекательного характера;
- организация и проведение праздников и дискотек.

4.6. Услуги в сфере физической культуры и спорта:

- проведение утренней гимнастики;
- предоставление спортивных площадок и спортивного инвентаря для проведения спортивных игр;
- организация и проведение спортивных праздников, игр и других мероприятий.

4.7. Информационные услуги:

- предоставление своевременной и достоверной информации о перечне предоставляемых услуг;
- порядке и условиях их предоставления, гарантийных обязательствах лагеря.

4.8. Транспортные услуги:

- 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:

- цель контроля;
- сроки;
- состав комиссии;
- какая работа проведена в процессе проверки;

- констатация фактов;
- выводы;
- рекомендации или предложения;
- дата и подпись лица, ответственного за осуществление контроля.

5.2. По итогам проведения внутреннего контроля качества предоставляемых услуг в лагере дневного пребывания и в лагере труда и отдыха в зависимости от его формы, целей и задач и с учетом реального положения дел, производятся производственные совещания, рабочие совещания с педагогическими или техническими работниками.

5.3. 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.