|  |  |
| --- | --- |
| «Принято»Педагогическим советомПротокол № 3 от «01» июня 2024 г | «Утверждаю»Директор МАОУ ДО ЦРТДиЮ Т. В. ВалуеваПриказ № 4 от 01.06.2024 г |

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о проведении внутреннего контроля качества предоставляемых услуг**

**в детском оздоровительном лагере «Березка»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о проведении внутреннего контроля качества предоставляемых детям услуг в детском оздоровительном лагере «Березка» (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Конституцией ООН «О правах ребенка», санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами СанПиН.

1.2. Положение регламентирует содержание и порядок проведения внутреннего контроля качества предоставляемых услуг в детском оздоровительном лагере «Березка» (далее – Лагерь).

1.3. Порядок проведения внутреннего контроля качества предоставляемых услуг в детском оздоровительном лагере – процесс получения и переработки информации о ходе и результатах воспитательной и оздоровительной работы, организации режима работы Лагеря.

 1.4. Положение о порядке проведения внутреннего контроля качества предоставляемых услуг в детском оздоровительном лагере утверждается директором.

**2. Цели и задачи контроля качества**

2.1. Целью внутреннего контроля качества является создание необходимых условий для удовлетворения запросов потребителей, повышения 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 предоставляемых услуг предъявляемым к ним требованиям;

- выработка корректирующих действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в ходе осуществления контроля.

**3. Организационная форма контроля**

3.1. Порядок и правила проведения внутреннего контроля:

- директор учреждения издает приказ о проведении проверки, назначении ответственных лиц;

- продолжительность проверки не должна превышать 3 дней.

Внутренний контроль качества предоставляемых услуг осуществляет директор с привлечением других специалистов (в том числе заместителя по ВР и АХЧ).

При проведении проверки работники лагеря предупреждаются за 1 день до даты проверки.

3.2. 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;

- туристские и экскурсионные услуги;

- информационные услуги;

- транспортные услуги.

 3.3. Методы контроля:

- наблюдение;

- анкетирование;

- тестирование;

 - социальный опрос;

- изучение документации;

- изучение результатов творческой деятельности.

3.4. 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 работы Лагеря, направлен на анализ эффективности отдельных этапов, аспектов, степени реализации конкретных задач, оценки действий работников;

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

3.5. Тип внутреннего контроля:

- тематический контроль.

Содержание тематического контроля может включать следующие вопросы:

- соблюдение Положения о Лагере, Правил внутреннего трудового распорядка и иных локальных актов;

- состояние документов Лагеря (ведение журналов инструктажей, наличие должностных инструкций работников, страховых документов и др.);

- сохранение численности списочного состава отрядов лагеря;

- реализация утверждённой образовательной программы Лагеря, выполнение плана воспитательной работы;

- обеспечение детей и подростков здоровым питанием в соответствии с санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами СанПиН;

- обеспечение санитарного состояния пищеблока;

- выполнение режимных моментов;

- организация питьевого режима;

- состояние работы по организации безопасного пребывания детей в лагере (проведение инструктажей по технике безопасности, обследование детей на педикулёз, противопожарные мероприятия, пропускной режим, приказы директора на экскурсии и др.);

- соблюдение санитарно-эпидемиологических норм и правил при организации содержательного досуга детей;

- информационное сопровождение деятельности Лагеря (размещение информации о работе Лагеря в СМИ, на сайте).

 3.6. Тематический контроль направлен не только на изучение фактического состояния дел по конкретному вопросу, но и на внедрение в существующую практику современных технологий воспитания и оздоровления.

3.7. Организация проверки состояния любого из вопросов содержания проведения внутреннего контроля качества состоит из следующих этапов:

- определение цели контроля;

 - определение объектов контроля;

- выбор форм и методов контроля;

- объективная оценка фактического состояния дел;

 - выводы, вытекающие из оценки;

- рекомендации или предложения по совершенствованию деятельности или устранению недостатков;

- определение сроков для ликвидации недостатков и повторного контроля.

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

**Услуги, обеспечивающие благоприятные и безопасные условия жизнедеятельности детей:** размещение детей в помещениях, отвечающих государственным санитарно-эпидемическим требованиям, правилам пожарной безопасности; обеспечение детей необходимой мебелью; предоставление полноценного питания; организация питьевого режима.

 **Медицинские услуги:** оказание медицинской помощи, проведение обследования на педикулёз, организация санитарно-просветительской работы, проведение мероприятий по профилактике травматизма.

**Психологические услуги:** выполнение плана работы с детьми, находящимися в ТЖС, проведение профилактической работы с целью предотвращения негативных психологических факторов, психологическое консультирование, проведение занятий по налаживанию межличностных взаимоотношений в коллективе.

**Правовые услуги:** оформление документов для обязательного страхования детей на период их пребывания в учреждении отдыха и оздоровления.

**Услуги культурно-досуговой деятельности:** культурно-массовых мероприятий, праздников, обеспечение детей играми и игрушками, книгами и журналами познавательного и развлекательного характера, организация и проведение.

**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.

**Туристские и экскурсионные услуги:** обучение детей основам туристских навыков и навыков поведения в экстремальных ситуациях; организация и проведение экскурсий.

**Информационные услуги:** предоставление своевременной и достоверной информации о перечне предоставляемых услуг.

**Транспортные услуги:** обеспечение транспортных перевозок детей в случае необходимости.

**5. Итоги и результаты контроля**

 5.1. Результаты проверки оформляются в виде аналитической справки, в которой указываются:

- цель контроля;

- сроки;

- состав комиссии;

- какая работа проведена в процессе проверки;

- констатация фактов;

- выводы;

- рекомендации или предложения;

- дата и подпись лиц, ответственных за осуществление контроля.

Информация о результатах доводится до работников лагеря в течение трёх дней с момента завершения проверки.

5.2. По итогам проведения внутреннего контроля качества предоставляемых услуг в Лагере проводятся совещания с педагогическими и другими работниками.

5.3. Директор по итогам 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.