

ПРИНЯТО
на педагогическом совете
МОУ «ЛИЦЕЙ № 230» Г. ЗАРЕЧНОГО
протокол № 10 от 21.05.2019 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор МОУ «ЛИЦЕЙ № 230» Г. ЗАРЕЧНОГО

И.Н. Литвинов

И.Н. Литвинов

Приказ от 22.05.2019 г. № 34 / ОД

ПОЛОЖЕНИЕ
о проведении внутреннего контроля
качества предоставляемых услуг
в школьном лагере
с дневным пребыванием
МОУ «ЛИЦЕЙ №230» Г. ЗАРЕЧНОГО

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным Законом РФ «Об основах социального обслуживания населения Российской Федерации», Национальным стандартом Российской Федерации услуг детям в учреждениях отдыха и оздоровления, Уставом МОУ «ЛИЦЕЙ № 230» Г.ЗАРЕЧНОГО, Положением о школьном лагере с дневным пребыванием МОУ «ЛИЦЕЙ № 230» Г.ЗАРЕЧНОГО, осуществляющим организацию отдыха и оздоровления обучающихся в каникулярное время.

1.2. Положение регламентирует содержание и порядок проведения внутреннего контроля качества предоставляемых услуг в школьном лагере с дневным пребыванием МОУ «ЛИЦЕЙ №230» Г.ЗАРЕЧНОГО, осуществляющим организацию отдыха и оздоровления обучающихся в каникулярное время.

1.3. Порядок проведения внутреннего контроля качества предоставляемых услуг в школьном лагере – процесс получения и переработки информации о ходе и результатах воспитательной и оздоровительной работы, содержания и организации режима работы в школьном лагере с дневным пребыванием МОУ «ЛИЦЕЙ №230» Г.ЗАРЕЧНОГО, осуществляющим организацию отдыха и оздоровления обучающихся в каникулярное время, для принятия на этой основе управленческого решения.

1.4. Положение о порядке проведения внутреннего контроля качества предоставляемых услуг в школьном лагере с дневным пребыванием МОУ «ЛИЦЕЙ №230» Г.ЗАРЕЧНОГО, осуществляющим организацию отдыха и оздоровления обучающихся в каникулярное время, утверждается директором.

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 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. 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;
- экскурсионные услуги;
- информационные 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;
- тематический;
- обзорный.

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 МОУ «ЛИЦЕЙ №230» Г.ЗАРЕЧНОГО и по его поручению заместитель директора по воспитательной работе 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 объём и качество предоставляемых услуг

Услуги, обеспечивающие благоприятные и безопасные условия жизнедеятельности детей:

- размещение детей в жилье, 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.

Медицинские услуги: оказание медицинской помощи, проведение динамического наблюдения за состоянием здоровья детей, организация санитарно-просветительской работы, проведение мероприятий по профилактике травматизма.

Психологические услуги: 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: предоставление возможности участия в культурно-массовых мероприятиях, предоставление игр и игрушек, соответствующих возрасту детей, организация и проведение праздников и дискотек.

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.

Экскурсионные услуги: организация и проведение экскурсий.

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

5. Итоги и результаты контроля

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

- сроки;
- состав комиссии;
- какая работа проведена в процессе проверки;
- констатация фактов;
- выводы;
- дата и подпись лица, ответственного за осуществление контроля.

5.2. По итогам проведения внутреннего контроля качества предоставляемых услуг в школьном лагере с дневным пребыванием в зависимости от его формы, целей и задач, а так же с учетом реального положения дел проводятся заседания педагогического совета, производственные совещания, рабочие совещания с педагогическими или техническими работниками.

5.3. Директор МОУ «ЛИЦЕЙ № 230» Г.ЗАРЕЧНОГО, заместитель директора по воспитательной работе или созданная для этих целей комиссия, 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.

6. Заключительные положения

6.1. При необходимости в настоящее Положение могут быть внесены изменения и дополнения.

6.2. Все вносимые изменения и дополнения подлежат обязательному обсуждению на заседаниях педсовета.

6.3. Изменения и дополнения в настоящее Положение действуют с момента их утверждения директором МОУ «ЛИЦЕЙ № 230» Г.ЗАРЕЧНОГО.

Приложение 1

Обозначения:

Т – тематический;

П – персональный;

О – обзорный;

Ф – фронтальный.

Объект контроля:

- воспитатели и вожатые;
- руководитель лагеря;
- работа с детьми;
- работа с документацией.

№ п/п	Объект контроля	Содержание контроля	Форма контроля	Методы контроля	Выход на результат
1	Воспитатели и вожатые	1. Организация и проведение инструктажей среди детей Цель: проведение инструктажа детей, знакомство детей с правилами внутреннего распорядка, соблюдение их	П	наблюдение, проверка журнала по ТБ	собеседование
		2. Организация работы с родителями Цель: разрешение конфликтных ситуаций, проведение мониторинга для выявления удовлетворенности родителей отдыхом детей	О	беседа, анализ мониторинга	планерка
		3. Эффективность	Т	анализ работы	методический

		форм и методов работы воспитателей Цель: оказание методической помощи			совет
		4. Организация и проведение тренировочной эвакуации детей и сотрудников Цель: приобретение умений оперативно реагировать в ЧС	Ф	тренировочная эвакуация	акт отработки
		5. Самостоятельность в работе Цель: организация и проведение творческих мероприятий, ролевых игр, организация досуга детей в отряде	П	наблюдение	планерка в отряде
2	Дети	1. Анализ удовлетворенности детей и подростков отдыхом в лагере	Т	анкетирование	планерка
		2. Разрешение конфликтных ситуаций	Т	беседа	планерка
3	Руководитель лагеря	1. Организация общелагерных мероприятий, освещение лагерной жизни Цель: уровень проведения мероприятий, участие детей	О	наблюдение, просмотр сайта	аналитическая справка
		2. Организация инструктажа по ТБ Цель: уровень проведения инструктажа для сотрудников и детей лагеря	П	наблюдение	собеседование

