

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ

ГОРОД УСТЬ-ИЛИМСК

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение

«Средняя общеобразовательная школа № 17»

П Р И К А З

от 20.05.2021 г. № 119.

Об утверждении Положения о внутренней оценке качества предоставляемых услуг.

В целях обеспечения мониторинга качества предоставляемых услуг в летнем оздоровительном лагере с дневным пребыванием детей «Лето» при МБОУ «СОШ № 17», на основании ГОСТа Р 58526-2019 (Дата введения 2020-05-01),-

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о внутренней оценке качества предоставляемых услуг (Приложение 1).
2. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор

И.Ю. Буденная

ПОЛОЖЕНИЕ О ВНУТРЕННЕЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ

I. Основные требования к услугам, предоставляемым в детском оздоровительном лагере

1. В период летней оздоровительной кампании детям в оздоровительном лагере дневного пребывания "Лето" (далее - лагерь) на базе Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения "Средняя общеобразовательная школа № 17" (далее – школа) предоставляются следующие виды услуг:

- услуги, обеспечивающие благоприятные и безопасные условия жизнедеятельности детей;

- медицинские услуги, обеспечивающие охрану здоровья, своевременное оказание медицинской помощи, профилактику заболеваний и формирование навыков здорового образа жизни у детей, 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 и экскурсионные деятельности, обеспечивающие разумное и полезное проведение детьми свободного времени, их духовно-нравственное развитие, приобщение к ценностям культуры и искусства;

- услуги в сфере физической культуры и спорта, направленные на физическое развитие, укрепление здоровья и закаливание организма детей;

- информационные услуги, направленные на предоставление своевременной и достоверной информации о различных сторонах деятельности учреждения;

- развивающие услуги, направленные на развитие творческого потенциала и всестороннее развитие способностей у детей.

2. Услуга отдыха детей в лагере регулируется в том числе, законодательством о защите прав потребителей, а значит, родители ребенка и сам ребенок являются потребителями соответствующих услуг: родители - как лица, приобретающие или имеющие намерение приобрести услуги, дети - как лица, пользующиеся услугами.

3. Предоставляемые услуги регламентируются следующими нормативными правовыми актами:

- Гражданским Кодексом РФ, Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- ФЗ от 24.11.1996 г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;

- ГОСТом Р 52887-2007 «Услуги детям в учреждениях отдыха и оздоровления»;

- ФЗ от 30.03.1999 г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

- СанПиН 2.4.4.3155-13 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации работы стационарных организаций отдыха и оздоровления детей».

4. При выборе детского лагеря для своего ребенка родители вправе получить необходимую информацию о лагере и предоставляемых им услугах (план мероприятий на смену, информацией об лагере, размещенная на официальном сайте школы).

II. Информация об оздоровительном учреждении

5. Информация об оздоровительном учреждении в обязательном порядке должна быть доведена до заказчика услуг в соответствии с требованиями законодательства (ст. 10 Закона

РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»)), и должна содержать сведения следующего характера:

- о стоимости путевки и условиях приобретения услуг (в т.ч. о стоимости дополнительных услуг, о порядке оплаты);
- о правилах и условиях эффективного и безопасного использования услуг (в т.ч. о правилах внутреннего распорядка, о правилах посещения детей родителями в период пребывания в лагере, о медицинском обслуживании);
- об адресе (месте нахождения), фирменном наименовании (наименовании) (в том числе о контактных телефонах), об исполнителях иных услуг (их местонахождении и наименовании), с которыми заключены договоры на оказание медицинских услуг, образовательных услуг, страхования и т.д.);
- сведения о номере лицензии и сроках ее действия, а также информация об органе, выдавшем лицензию (на медицинскую деятельность действующего в лагере медицинского кабинета; на образовательную деятельность - при осуществлении образовательной деятельности);
- об условиях размещения;
- иные сведения, характеризующие объем услуг по путевке.

6. Родителям ребенка необходимо внимательно ознакомиться с условиями договора.

7. В договоре должны быть четко прописаны:

- местонахождение исполнителя (адрес лагеря), контактные телефоны;
- сведения об имеющихся лицензиях;
- сведения о заказчике (один из родителей ребенка) и данные о самом ребенке, который будет пребывать в лагере;
- предмет договора: информация о потребительских свойствах путевки;
- сведения о стоимости путевки и порядке оплаты;
- права и обязанности сторон;
- перечень четко сформулированных оснований отчисления ребенка из лагеря;
- условия и порядок расторжения договора, в том числе о порядке отказа от исполнения договора на оказание услуг;
- порядок полного возмещения убытков, причинённых потребителю вследствие некачественно оказанных услуг и т.д.);
- порядок разрешения споров: сведения о порядке и сроках предъявления претензий к исполнителю в случае нарушения последним условий договора.

III. Безопасность отдыха в лагере

8. Согласно положения п. 1 ст. 7 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» потребители имеют право на то, чтобы услуга при обычных условиях ее использования была безопасна для их жизни и здоровья. Вред, причиненный жизни, здоровью ребенка или его имуществу вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков услуги, подлежит возмещению в полном объеме (ст. 14 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»). Положениями ст. 4 Закона «О защите прав потребителей» закреплено, что услуга, оказываемая по возмездному договору, помимо соответствия по качеству условиям договора, обычным или конкретным (заявленным) целям ее приобретения, должна соответствовать обязательным требованиям, в данном случае требованиям СанПиН 2.4.4.3155-13 Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации работы стационарных организаций отдыха и оздоровления детей».

9. В соответствии с ГОСТ Р 52887-2007 «Услуги детям в учреждениях отдыха и оздоровления», услуги, обеспечивающие благоприятные и безопасные условия жизнедеятельности детей, следует предоставлять в следующем составе и формах:

- организация и осуществление приема и размещения детей;
- содействие в осуществлении в первоочередном порядке по отношению к детям, находящимся в трудной жизненной ситуации, мер социальной поддержки, установленных

федеральными законами и нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации и субъектов Российской Федерации;

- обеспечение детей помещениями, отвечающим государственным санитарно-эпидемическим правилам и нормативам, требованиям пожарной безопасности и профилактики травматизма;

- предоставление детям полноценного питания, контроль за его организацией и качеством;

- обеспечение детей необходимой мебелью и другими принадлежностями в соответствии с установленными нормами;

- предоставление детям возможности для соблюдения норм личной гигиены;

- уборка территории, на которой расположен лагерь;

10. Необходимо обеспечить защиту детей от информации, пропаганды и агитации, наносящих вред их здоровью, нравственному и духовному развитию, в том числе от национальной, классовой, социальной нетерпимости, от рекламы алкогольной продукции и табачных изделий, от пропаганды социального, расового, национального и религиозного неравенства.

11. Необходимо соблюдать установленные федеральным законом и законами субъектов Российской Федерации нормы распространения печатной продукции, аудио- и видеопроизведений; недопустимо распространение продукции, пропагандирующей насилие и жестокость, порнографию, наркоманию, токсикоманию, антиобщественное поведение. Эти меры призваны обеспечивать здоровье, физическую, интеллектуальную, нравственную и психическую безопасность детей.

III. Некачественно оказанные услуги

12. В случае некачественно оказанных услуг, потребитель вправе по своему выбору потребовать (ст. 29 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»):

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;

- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;

- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.

13. Потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги не устранены исполнителем.

14. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора.

IV. Нарушение сроков оказания услуги

15. Если исполнитель нарушил сроки оказания услуги - сроки начала и (или) окончания оказания услуги, потребитель по своему выбору вправе (ст. 28 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»):

- назначить исполнителю новый срок;

- отказаться от исполнения договора об оказании услуги.