ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 58526— 2019

КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА УСЛУГ ДЕТЯМ В ОРГАНИЗАЦИЯХ ОТДЫХА И ОЗДОРОВЛЕНИЯ

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2019

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Федеральным государственным унитарным предприятием «Российский научно-технический центр информации по стандартизации, метрологии и оценке соответствия» (ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»)

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 406 «Социальное обслуживание населения»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 6 сентября 2019 г. № 645-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

*Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (*gost.e-ecolog.ru

© Стандартинформ, оформление, 2019

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

Содержание

1 Область применения 1
2 Нормативные ссылки 1
3 Термины и определения 1
4 Контроль общих требований к предоставлению услуг детям в организациях отдыха детей и их оздоровления 2
5 Контроль качества основных видов услуг 4
5.1 Контроль качества услуг, обеспечивающих безопасные условия пребывания детей в организациях отдыха детей и их оздоровления 4
5.2 Контроль качества медицинских услуг 5
5.3 Контроль качества образовательных услуг 6
5.4 Контроль качества психологических услуг 6
5.5 Контроль качества правовых услуг 6
5.6 Контроль качества услуг по организации культурно-досуговой деятельности 7
5.7 Контроль качества услуг в сфере физической культуры и спорта 7
5.8 Контроль качества туристских и экскурсионных услуг 7
5.9 Контроль качества информационных услуг 8
5.10 Контроль качества транспортных услуг 8
Библиография 9

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА УСЛУГ ДЕТЯМ В ОРГАНИЗАЦИЯХ ОТДЫХА И ОЗДОРОВЛЕНИЯ

Quality control of services for children in organizations of rest and rehabilitation of health

Дата введения — 2020—05—01

1 Область применения

Настоящий стандарт распространяется на услуги детям в организациях отдыха детей и их оздоровления.

Настоящий стандарт устанавливает основные правила, состав и содержание контроля качества всего комплекса услуг детям в организациях отдыха детей и их оздоровления.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использована нормативная ссылка на следующий стандарт:

ГОСТ Р 52887—2018 Услуги детям в организациях отдыха и оздоровления

Примечание — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочного стандарта в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодному информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **ребенок:** Лицо до достижения им возраста 18 лет (совершеннолетия).

3.2

отдых детей и их оздоровление: Совокупность мероприятий, направленных на развитие творческого потенциала детей, охрану и укрепление их здоровья, профилактику заболеваний у детей, занятие их физической культурой, спортом и туризмом, формирование у детей навыков здорового образа жизни, соблюдение ими режима питания и жизнедеятельности в благоприятной окружающей среде при выполнении санитарно-гигиенических и санитарно-эпидемиологических требований и требований обеспечения безопасности жизни и здоровья детей.

[[1], статья 1]

Издание официальное

3.3

организации отдыха детей и их оздоровления: Организации сезонного действия или круглогодичного действия независимо от организационно-правовых форм и форм собственности, основная деятельность которых направлена на реализацию услуг по обеспечению отдыха детей и их оздоровления (загородные лагеря отдыха и оздоровления детей, детские оздоровительные центры, базы и комплексы, детские оздоровительно-образовательные центры, специализированные (профильные) лагеря (спортивно-оздоровительные и другие лагеря), санаторно-оздоровительные детские лагеря и иные организации) и лагеря, организованные образовательными организациями, осуществляющими организацию отдыха и оздоровления обучающихся в каникулярное время (с круглосуточным или дневным пребыванием), а также детские лагеря труда и отдыха, детские лагеря палаточного типа, детские специализированные (профильные) лагеря, детские лагеря различной тематической направленности (оборонно-спортивные лагеря, туристические лагеря, эколого-биологические лагеря, творческие лагеря, историко-патриотические лагеря, технические лагеря, краеведческие и другие лагеря), созданные при организациях социального обслуживания, санаторно-курортных организациях.

[[1], статья 1]

3.4

время отдыха: Время, в течение которого ребенок свободен от трудовых обязанностей, обязанностей по получению образования и других обязанностей и которое он может использовать по своему усмотрению с согласия лиц или организаций, отвечающих за его воспитание.

[ГОСТ Р 52887—2018, статья 3.4]

3.5 **качество услуги ребенку в организациях отдыха детей и их оздоровления:** Совокупность свойств услуги ребенку, предоставляемой в организациях отдыха детей и их оздоровления, определяющая ее возможность и способность удовлетворить потребность ребенка в развитии его творческого потенциала, охране и укреплении его здоровья, профилактике заболеваний, занятии физической культурой, спортом и туризмом, формировании у ребенка навыков здорового образа жизни, соблюдении им режима питания и жизнедеятельности в благоприятной окружающей среде при выполнении санитарно-гигиенических и санитарно-эпидемиологических требований обеспечения безопасности жизни и здоровья ребенка.

3.6 **контроль качества услуги ребенку в организациях отдыха и оздоровления:** Проверка полноты, своевременности и результативности получения этой услуги ребенком, результатом получения которой является нормальное физическое или морально-психологическое состояние ребенка, соответствующее его возрасту.

4 Контроль общих требований к предоставлению услуг детям в организациях отдыха детей и их оздоровления

4.1 Настоящий стандарт разработан в соответствии с положениями федеральных законов [1]—[8] и ГОСТ Р 52887. Контроль качества услуг детям должен проводиться для установления соответствия этих услуг требованиям ГОСТ Р 52887.

4.2 Организация контроля качества услуг детям в организациях отдыха детей и их оздоровления должна обеспечить полноту и достоверность проверки результатов предоставления таких услуг детям, достаточных для оценки организации и принятия при необходимости оперативных корректирующих мероприятий.

4.3 Контроль деятельности организаций отдыха детей и их оздоровления и предоставляемых в них услуг и условий жизнедеятельности должен показать, насколько эта деятельность способствует физическому, интеллектуальному, психическому, духовному и нравственному развитию детей, воспитанию в них патриотизма и гражданственности [1].

4.4 Защита 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 контролируется полным отсутствием подобных пропаганды, рекламы и информации на территории и в помещениях организации.

4.5 Контроль выполнения мер по обеспечению здоровья, физической, интеллектуальной, духовной, нравственной и психической безопасности детей оценивается по отсутствию в организации отдыха детей и их оздоровления печатной продукции, аудио- и видеопродукции, содержащей информацию, причиняющую вред здоровью и (или) развитию детей.

4.6 Контроль используемых в организации настольных, компьютерных и иных игр, игрушек и игровых сооружений, должен подтвердить прохождение в порядке, определенном уполномоченным Правительством Российской Федерации, федеральным органом исполнительной власти, социальной, психологической, педагогической и санитарной экспертизы.

4.7 В организации должны быть документально оформленные результаты контроля объема и качества услуг детям в организациях отдыха детей и их оздоровления (акты, протоколы) по результатам внешнего, в том числе и общественного контроля, со стороны уполномоченных на то органов исполнительной власти, а также организаций, приобретающих путевки или заключивших договоры для отдыха детей и их оздоровления. Качество услуг детям в организациях отдыха детей и их оздоровления органы по сертификации подвергают оценке соответствия требованиям настоящего стандарта в системе добровольной сертификации, зарегистрированной в установленном порядке, что должно подтверждаться соответствующими сертификатами.

4.8 Государственный контроль качества услуг детям в организациях отдыха детей и их оздоровления по вопросам, связанным с образовательной деятельностью, защитой прав потребителей и санитарно-эпидемиологическим благополучием населения, безопасностью людей на водных объектах, выполнением требований пожарной безопасности на объектах отдыха детей и их оздоровления, качеством и безопасностью медицинской деятельности в организациях отдыха детей и их оздоровления, осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.9 Контроль безопасности продовольственной и промышленной продукции, в том числе здания и сооружения, используемых организацией для оказания услуг отдыха детям и их оздоровления, их соответствие требованиям технических регламентов на данную продовольственную и промышленную продукцию, а также на здания и сооружения должен осуществляться при контроле документации (см. 4.10.1.1) проверяющей комиссией.

4.10 Контроль основных условий, влияющих на качество услуг, предоставляемых детям организацией отдыха детей и их оздоровления, установленных ГОСТ Р 52887:

- наличие и состояние документации, в соответствии с которой работает организация отдыха детей и их оздоровления;
- условия размещения организации отдыха детей и их оздоровления;
- укомплектованность организации отдыха детей и их оздоровления необходимыми специалистами и уровень их квалификации;
- техническое оснащение организации отдыха детей и их оздоровления (оборудование, приборы, аппаратура, спортивное и туристское снаряжение, транспорт и т. д.);
- наличие системы внутреннего контроля качества предоставляемых услуг.

4.10.1 Наличие и состояние документации

4.10.1.1 При контроле документации (устава организации, положения об организации, руководств, правил, служебных инструкций, методик работы с детьми и собственной деятельности, договоров со сторонними организациями, разрешительных документов санитарно-эпидемиологического надзора, трудовых договоров, эксплуатационных документов на оборудование, приборы и аппаратуру, спортивное и туристское снаряжение, продовольственную продукцию, услуги, национальных стандартов, технических условий и других документов) проверяют ее соответствие предъявляемым к ней требованиям по полноте и правильности оформления, актуальности, своему предназначению.

Одновременно проверяющая комиссия контролирует своевременность проверки состояния и пересмотра документов, их обновления и изъятия из обращения устаревших документов.

4.10.1.2 При контроле условий размещения учреждения проверяют соответствие размеров и состояния зданий и помещений санитарно-гигиеническим правилам и нормам, требованиям пожарной безопасности. Одновременно проверяют полноту обеспечения учреждения всеми видами коммунально-бытового обслуживания, оснащения телефонной связью, создания необходимых условий для пребывания в нем детей, обслуживающего персонала, а также предоставления всего комплекса услуг по отдыху и оздоровлению детей.

4.10.1.3 Укомплектованность организации специалистами проверяют по штатному расписанию. Квалификацию, образование, профессиональную подготовку специалистов, их соответствие

занимаемым должностям, деловые, моральные и морально-этические качества, умение поддерживать нормальные человеческие отношения с детьми проверяющая комиссия проверяет путем изучения личных дел, собеседования, опроса руководителей, коллег по работе и клиентов, а также путем изучения письменных отзывов о работе специалистов.

Одновременно проверяют организацию и проведение работ учреждения по повышению квалификации специалистов, а также своевременность проведения этих работ и аттестации специалистов.

Соблюдение сотрудниками организации принципов гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности устанавливают при выборочных беседах с детьми и родителями (родственниками).

4.10.1.4 При контроле технического оснащения организации проверяют укомплектованность этим оснащением (оборудованием, аппаратурой, приборами, спортивным и туристским снаряжением, транспортом и др.), его состояние, соответствие требованиям стандартов и технической документации, правильность и эффективность использования, своевременность его приобретения.

4.10.1.5 При проверке системы внутреннего контроля качества предоставляемых услуг проверяют наличие и структуру этой документально оформленной собственной системы (службы), позволяющей руководству организации контролировать деятельность по оказанию услуг, на соответствие техническим регламентам, национальным стандартам, документации организации по вопросам объема, качества и безопасности предоставляемых услуг.

5 Контроль качества основных видов услуг

Настоящий раздел содержит формы, состав и содержание контроля качества следующих видов услуг, установленных ГОСТ Р 52887:

- услуги, обеспечивающие благоприятные и безопасные условия жизнедеятельности людей;
- медицинские услуги, обеспечивающие охрану здоровья, своевременное оказание медицинской помощи, профилактику заболеваний, 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;
- психологические услуги, направленные на улучшение психического состояния детей и их адаптацию к условиям жизнедеятельности;
- правовые услуги, направленные на оказание детям и их родителям (законным представителям) юридической помощи, защиту их законных прав и интересов, связанных с пользованием услугами организации отдыха детей и их оздоровления;
- услуги по организации культурно-досуговых мероприятий, обеспечивающих разумное и полезное проведение детьми свободного времени, 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;
- туристские и экскурсионные услуги;
- информационные услуги, направленные на предоставление своевременной и достоверной информации о различных сторонах деятельности организации по представлению услуг отдыха детей и их оздоровления;
- транспортные услуги.

5.1 Контроль качества услуг, обеспечивающих безопасные условия пребывания детей в организациях отдыха детей и их оздоровления

Контроль качества услуг, обеспечивающих безопасные условия пребывания детей в организациях отдыха детей и их оздоровления осуществляется проверкой полноты и своевременности, состава и формы всего комплекса мероприятий и действий, входящих в эти услуги:

- создание для детей безопасных условий, включая соблюдение требований обеспечения антитеррористической защищенности, наличие охраны или службы безопасности, технических средств охраны;
- 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 жильем, отвечающим государственным санитарно-эпидемическим правилам и нормативам, требованиям пожарной безопасности и профилактики травматизма;

- предоставление детям полноценного питания, контроль за его организацией и качеством. Детям, прибывающим из районов радиационных аварий, районов Крайнего Севера и приравненных к ним местностей, и детям с ослабленным здоровьем должно предоставляться усиленное питание с добавкой в него витаминных и других препаратов для повышения их иммунитета, а детям, прибывающим из радиоактивно загрязненных территорий, кроме того, представляют питание, обладающее лечебно-профилактическими свойствами (обогащенное витаминами А, В и С).

Примечание — Организации отдыха детей и их оздоровления должны использовать продукты, отвечающие требованиям технических регламентов и стандартов. На упаковке продуктов или в сопроводительной документации должны быть сведения (маркировка) о сроке годности, условиях хранения и другая информация, позволяющая определить их пригодность и безопасность для использования. Перед применением продуктов питания должен проводиться контроль отсутствия признаков порчи.

Перед входом в помещение для приема пищи должны обеспечиваться места для мытья рук и гардероб.

В организации должен быть обеспечен круглосуточный питьевой режим для детей и доступ к питьевой воде;

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

- предоставление детям возможности для соблюдения норм личной гигиены, включая пользование баней или душем;

- уборка жилых помещений и территории, на которой расположена организация отдыха детей и их оздоровления;

- обеспечение стирки, необходимой санитарной обработки постельного белья, своевременной его замены;

- организация мелкого ремонта одежды и обуви детей.

Особое внимание уделяется контролю наличия случаев и примеров реальной опасности для здоровья детей (заболеваний, отравлений, травматизма и т. п.) и срочностью и исчерпываемостью принятых мер, исключающих подобные события впоследствии.

5.2 Контроль качества медицинских услуг

Контроль качества медицинских услуг заключается в проверке полноты и своевременности предоставления детям всего комплекса мероприятий и действий, соответствующих функциям, возложенным на медицинский пункт организации отдыха и оздоровления детей и установленных [9], среди которых:

- проведение первичного осмотра и принятие решения о приеме детей в организацию;

- оказание детям первичной медико-санитарной помощи в экстренной форме и неотложной форме в амбулаторных условиях при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний;

- обеспечение контроля соблюдения приема лекарственных препаратов, специализированных продуктов лечебного питания: проверка срока годности и хранения передаваемых в организацию для детей лекарственных препаратов и раздача этих препаратов детям в соответствии с назначением лечащего врача;

- обеспечение изоляции детей при возникновении острых инфекционных болезней, направление в медицинскую организацию для оказания первичной, медико-санитарной и специализированной медицинской помощи;

- организация и проведение противоэпидемических и профилактических мероприятий по предупреждению распространения инфекционных и паразитарных заболеваний среди детей;

- обеспечение медицинского сопровождения детей во время проведения спортивно-оздоровительных мероприятий, спортивных соревнований, походов, купаний, экскурсий;

- осуществление мероприятий по формированию здорового образа жизни.

5.3 Контроль качества образовательных услуг

Контроль качества образовательных услуг осуществляется проверкой полноты и своевременности предоставления детям всего комплекса мероприятий и действий, составляющих эти услуги:

- реализация дополнительных общеобразовательных программ различной направленности при наличии у организации отдыха детей и их оздоровления лицензии на осуществление образовательной деятельности;
- организация краеведческой, юннатской и экологической работы в рамках реализации дополнительных образовательных программ;
- организация различных форм общественно полезного и педагогически целесообразного труда для детей, соответствующего их возрасту и состоянию здоровья;
- организация работы по патриотическому, нравственному и эстетическому воспитанию детей, привитию им навыков безопасной жизнедеятельности, в том числе безопасного поведения на дорогах, их интеллектуальному развитию и развитию их творческих способностей;
- реализация основных общеобразовательных программ (при наличии соответствующей лицензии на осуществление образовательной деятельности).

Образовательные услуги, предоставляемые организациями отдыха и оздоровления детей, должны носить характер отдыха и развлечений для детей.

5.4 Контроль качества психологических услуг

Контроль качества психологических услуг осуществляется проверкой полноты, своевременности и чуткости при предоставлении детям всего комплекса мероприятий и действий, составляющих эти услуги:

- проведение воспитательно-профилактической работы с детьми в целях предотвращения или устранения негативных психологических факторов, ухудшающих их психическое здоровье, проведение индивидуальной воспитательно-профилактической работы с «трудными» детьми;
- психологическая коррекция поведения детей для преодоления или ослабления возникающих нарушений в их общении с окружающими, искажений в психике;
- психологические тренинги, направленные на снятие у детей последствий нервно-психической напряженности, выработку умений и навыков социальной адаптации к создавшимся условиям проживания;
- психологическое консультирование детей, проведение групповых занятий по налаживанию и поддержанию межличностных взаимоотношений в коллективе;
- оказание психологической помощи детям семей беженцев и вынужденных переселенцев, детям семей безработных граждан, а также детям, прибывающим из районов радиационных аварий и районов Крайнего Севера и приравненных к ним местностей, в преодолении негативных последствий их проживания в указанных выше условиях, улучшении их психологического самочувствия;
- психологическое консультирование детей, пострадавших в дорожно-транспортных происшествиях, направленное на снятие у них последствий нервно-психической напряженности, улучшение их психологического самочувствия.

При оказании этих услуг должен проявляться индивидуальный подход, учитывающий психологическое (душевное) состояние ребенка; результаты контроля должны показывать состояние психологической атмосферы в организации.

5.5 Контроль качества правовых услуг

Контроль качества правовых услуг осуществляется проверкой полноты и своевременности предоставления этих услуг в случае возникновения необходимости в них:

- оказание юридической помощи в получении денежной компенсации в случае гибели, нанесения ущерба здоровью, имуществу ребенка в период пребывания в организации отдыха детей и их оздоровления в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- оказание практической помощи в оформлении документов для страхования жизни, здоровья и имущества детей на период их пребывания в организации детей отдыха и их оздоровления;
- содействие в предоставлении юридической (правовой) помощи детям в случае возникновения ситуации, создающей угрозу жизни, здоровью и имуществу детей.

5.6 Контроль качества услуг по организации культурно-досуговой деятельности

Контроль качества услуг по организации культурно-досуговой деятельности заключается в обширной проверке всей полноты, своевременности и разнообразия услуг, предоставляемых детям во время отдыха при пребывании в организации:

- демонстрация художественных и научно-популярных кинофильмов, мультфильмов, слайдов, видеофильмов;
- организация просмотра спектаклей театров юного зрителя, театров для детей и других творческих коллективов;
- организация посещения музеев, выставок;
- организация работы библиотеки, обеспечение детей книгами, журналами, газетами, в том числе в электронном виде;
- предоставление в пользование детям настольных игр, соответствующих их возрасту и полу;
- организация выступлений музыкальных и музыкально-танцевальных коллективов;
- проведение бесед о культуре и искусстве, обсуждений прочитанных книг, просмотренных кинофильмов;
- организация работы дискотеки, проведение танцевальных вечеров, концертов художественной самодеятельности;
- организация и проведение празднования дней рождения детей;
- предоставление игровых комнат для детей;
- предоставление доступа к сети Wi-Fi в порядке, установленном организацией с учетом положений [10];
- предоставление детям возможности участия в работе общественных объединений, созданных по их инициативе;
- организация посещения детей родителями (законными представителями) и иными лицами, осуществляемая в установленном порядке.

Контроль качества этих услуг должен подтвердить добровольный, ненавязчивый характер их предоставления детям, учитывающий, что эти услуги предоставляются во время отдыха детей.

При контроле качества услуг отличается количество проведенных мероприятий и массовость участия в них детей.

5.7 Контроль качества услуг в сфере физической культуры и спорта

Контроль качества услуг в сфере физической культуры и спорта осуществляется проверкой полноты, своевременности, степени подготовленности:

- проведение утренней гимнастики;
- проведение занятий по общей физической подготовке детей;
- предоставление спортивных площадок и соответствующих помещений, спортивного инвентаря для проведения спортивных игр и занятий;
- организация и проведение купания детей должны осуществляться в соответствии с санитарно-гигиеническими и санитарно-эпидемиологическими требованиями;
- организация и проведение занятий по плаванию, оздоровительному бегу и ходьбе, футболу, волейболу, теннису, шахматам, настольному теннису, городкам, спортивному ориентированию и другим видам спорта;
- организация и проведение спортивных праздников, игр и других мероприятий;
- организация помощи по содержанию в надлежащем порядке спортивной одежды, обуви;
- организация и проведение встреч с известными спортсменами и ветеранами спорта;
- организация и проведение военно-спортивных игр и других мероприятий по военно-патриотическому воспитанию, привитию детям навыков безопасной жизнедеятельности, в том числе безопасного поведения на дорогах.

При контроле качества услуг отмечается количество проведенных мероприятий и массовость участия в них детей, отсутствие случаев травмирования детей.

5.8 Контроль качества туристских и экскурсионных услуг

Контроль качества туристских и экскурсионных услуг осуществляется проверкой полноты, своевременности, степени подготовленности услуг, учета возраста и состояния здоровья детей при предоставлении услуг:

- ознакомление детей с основами туристских навыков и умений, навыками поведения в условиях природной среды, изучение с детьми правил безопасности, которые необходимо соблюдать во время туристских походов и экскурсий;
- организация и проведение туристских походов по разработанным и утвержденным организацией отдыха детей и их оздоровления маршрутам, спортивно-оздоровительных мероприятий;
- организация и проведение различных экскурсий (городских, загородных, по маршрутам выходного дня и других);
- туристские и экскурсионные услуги на маршрутах с наличием водных преград, включающие:
- обучение и тренировку руководителей водных походов и детей в правильном использовании переправочных средств и управлении ими;
- контроль за состоянием поверхности водных препятствий, степенью волнения, сверх которой детям запрещено находиться на поверхности воды;
- оказание помощи оказавшимся в воде детям, не умеющим плавать, и их эвакуация на берег;
- обучение детей приемам оказания взаимопомощи и правилам поведения на водных преградах, расположенных на маршрутах;
- обучение детей правилам поведения на воде с целью избежания несчастных случаев и травм;
- предоставляемые детям в соответствии с настоящим стандартом туристские и экскурсионные услуги должны также соответствовать комплексу национальных стандартов, разработанных в целях реализации положений [2].

Примечание — При организации детского туризма в зависимости от туристского маршрута и состава туристской группы следует учитывать положения ГОСТ 28681.3, ГОСТ 32611, ГОСТ 32613, ГОСТ Р 50690, ГОСТ Р 53522, ГОСТ Р 54604, ГОСТ Р 54605, ГОСТ Р 55698, ГОСТ Р 55699, ГОСТ Р 56642, ГОСТ Р 56643, ГОСТ Р 57287, ГОСТ Р 57581, ГОСТ Р 57805, ГОСТ Р 57807, ГОСТ Р 57854.

При контроле качества услуг отмечается количество проведенных мероприятий и массовость участия в них детей, отсутствие несчастных случаев с детьми.

5.9 Контроль качества информационных услуг

Контроль качества информационных услуг заключается в проверке полноты и своевременности выполнения услуг:

- предоставление своевременной и достоверной информации о наименовании организации отдыха детей и их оздоровления, ее местонахождении и предоставляемых услугах;
- предоставление своевременной и достоверной информации о категориях, направляемых на отдых и оздоровление детей, перечне основных услуг, предоставляемых организацией отдыха детей и их оздоровления, о характеристике услуг, порядке и условиях их предоставления, гарантийных обязательствах организации — исполнителя услуг;
- наличие системы оповещения о чрезвычайной ситуации (об угрозе создания чрезвычайной ситуации) на территории организации отдыха детей и их оздоровления.

По результатам контроля качества информационных услуг отмечается их соответствие [11].

5.10 Контроль качества транспортных услуг

Контроль качества транспортных услуг осуществляется проверкой полноты, своевременности и безопасности предоставления услуг:

- обеспечение транспортных перевозок детей (при необходимости) к местам отдыха и обратно;
- обеспечение транспортных перевозок детей на экскурсии, в туристские походы и другие проводимые организацией отдыха детей и их оздоровления мероприятия в сопровождении работников организации отдыха детей и их оздоровления;
- доставка детей в медицинские учреждения (в случае необходимости);
- обеспечение перевозок групп детей автомобильным транспортом в соответствии с [12].

При контроле качества услуг отмечается отсутствие несчастных случаев при выполненных транспортных услугах.

Библиография

[1] Федеральный закон от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ — Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации

[2] Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ — Об основах туристской деятельности в Российской Федерации

[3] Федеральный закон 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ — О стандартизации в Российской Федерации

[4] Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ — О техническом регулировании

[5] Федеральный закон от 21 июля 2014 г. № 212-ФЗ — Об основах общественного контроля в Российской Федерации

[6] Федеральный закон от 29 декабря 1995 г. № 223-ФЗ — Семейный кодекс Российской Федерации

[7] Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ — Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации

[8] Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ — Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации

[9] Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13 июня 2018 г. № 327н «Об утверждении порядка оказания медицинской помощи несовершеннолетним в период оздоровления и организованного отдыха»

[10] Постановление Правительства Российской Федерации от 10 сентября 2007 г. № 575 «Об утверждении правил оказания телематических услуг связи»

[11] Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 — О защите прав потребителей

[12] Постановление Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2013 г. № 1177 «Об утверждении Правил организованной перевозки группы детей автобусами»

УДК 658.382.3:006.354 ОКС 11.020 ОКПД 2 87

Ключевые слова: услуги детям, организация отдыха детей и их оздоровления, медицинские услуги, психологические услуги, правовые услуги

БЗ 8—2019/37

Редактор *Н.А. Аргунова*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *О.В. Лазарева*
Компьютерная верстка *А.Н. Золотаревой*

Сдано в набор 10.09.2019. Подписано в печать 30.09.2019. Формат 60 × 84$^{1}/_{8}$. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,86. Уч.-изд. л. 1,68.
Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Создано в единичном исполнении во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»
для комплектования Федерального информационного фонда стандартов,
117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru