



Приказ Ростехрегулирования от 27.12.2007 N 565-ст
"Об утверждении национального стандарта"

Источник публикации

Документ опубликован не был

Примечание к документу

Название документа

Приказ Ростехрегулирования от 27.12.2007 N 565-ст
"Об утверждении национального стандарта"

**МИНИСТЕРСТВО ПРОМЫШЛЕННОСТИ И ЭНЕРГЕТИКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО
ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ**

**ПРИКАЗ
от 27 декабря 2007 г. N 565-ст**

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ НАЦИОНАЛЬНОГО СТАНДАРТА

В соответствии с Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. N 184-ФЗ "О техническом регулировании" приказываю:

1. Утвердить национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52887-2007 "Услуги детям в учреждениях отдыха и оздоровления" с датой введения в действие 1 января 2009 г.

Введен впервые.

2. Закрепить утвержденный стандарт за Управлением технического регулирования и стандартизации.

Руководитель
Федерального агентства
Г.И.ЭЛЬКИН

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

УСЛУГИ ДЕТЯМ В УЧРЕЖДЕНИЯХ ОТДЫХА И ОЗДОРОВЛЕНИЯ

**SERVICES TO CHILDREN IN ESTABLISHMENTS
OF REST AND REHABILITATION OF HEALTH**

ГОСТ Р 52887-2007

Предисловие

Цели и принципы стандартизации в Российской Федерации установлены Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. N 184-ФЗ "О техническом регулировании", а правила применения национальных стандартов Российской Федерации - ГОСТ Р 1.0-2004 "Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения".

Сведения о стандарте

1. Разработан Федеральным государственным унитарным предприятием "Российский научно-технический центр информации по стандартизации, метрологии и оценке соответствия" (ФГУП "Стандартинформ") по заказу Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации.
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 27 декабря 2007 г. N 565-ст.
4. В настоящем стандарте реализованы нормы Федеральных законов Российской Федерации:
 - от 24 июля 1994 г. N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации";
 - от 10 декабря 1995 г. N 195-ФЗ "Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации";
 - от 27 декабря 2002 г. N 184-ФЗ "О техническом регулировании".
5. Введен впервые.

Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодно издаваемом информационном указателе "Национальные стандарты", а текст изменений и поправок - в ежемесячно издаваемых информационных указателях "Национальные стандарты". В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ежемесячно издаваемом информационном указателе "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.

1. Область применения

Настоящий стандарт распространяется на услуги детям в организациях и учреждениях (далее - учреждениях) отдыха и оздоровления.

Настоящий стандарт устанавливает виды этих услуг, их состав, формы, порядок и условия предоставления.

2. Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 50644-94. Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов

ГОСТ Р 50690-2000. Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования

ГОСТ Р 51185-98. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования

ГОСТ Р 52143-2003. Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг

ГОСТ Р 52495-2005. Социальное обслуживание населения. Термины и определения

ГОСТ 26265-84. Стандартизация в бытовом обслуживании населения. Основные положения.

Примечание. При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования - на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодно издаваемому информационному указателю "Национальные стандарты", который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по соответствующим ежемесячно издаваемым информационным указателям, опубликованным в текущем году. Если ссылочный стандарт заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться заменяющим (измененным) стандартом. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

3. Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ 26265, ГОСТ Р 52495 и следующие термины с соответствующими определениями:

3.1. Отдых детей и их оздоровление: совокупность мероприятий, обеспечивающих полноценный отдых 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, развитие творческого потенциала в благоприятной окружающей среде при выполнении санитарно-гигиенических и санитарно-эпидемиологических требований.

3.2. Организации (учреждения) отдыха детей и их оздоровления: организации различных организационно-правовых форм и форм собственности, основная деятельность которых направлена на реализацию услуг по обеспечению отдыха детей и их оздоровления: детские оздоровительные лагеря (загородные детские оздоровительные лагеря, лагеря дневного и круглосуточного пребывания детей и другие), специализированные (профильные) лагеря (спортивно-оздоровительные лагеря, оборонно-спортивные лагеря, туристические лагеря, лагеря труда и отдыха, эколого-биологические лагеря, технические лагеря, краеведческие и другие лагеря), оздоровительные центры, базы и комплексы, учреждения социального обслуживания или их структурные подразделения и др.

Учреждения отдыха детей и их оздоровления могут быть стационарными (специально созданными с целью обеспечения отдыха детей и их оздоровления и временно приспособленными (в том числе передвижными, палаточными с круглосуточным или дневным пребыванием на базе образовательных, досуговых, спортивных учреждений, учреждений социального обслуживания, клубов по месту жительства, санаторно-курортных учреждений).

4. Общие положения

4.1. Настоящий стандарт разработан в соответствии с положениями Законов Российской Федерации (пункт 4 предисловия к стандарту), ГОСТ Р 26265, ГОСТ Р 50644, ГОСТ Р 50690, ГОСТ Р 51185, ГОСТ Р 52143.

4.2. При предоставлении услуг детям учреждения отдыха и оздоровления должны обеспечить их защиту 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.

4.3. В учреждениях отдыха и оздоровления детей следует строго соблюдать установленные федеральным законом и законами субъектов Российской Федерации нормы распространения печатной продукции, аудио- и видеопроductии; недопустимо распространение продукции, пропагандирующей насилие и жестокость, порнографию, наркоманию, токсикоманию, антиобщественное поведение. Эти меры призваны обеспечивать здоровье, физическую, интеллектуальную, нравственную и психическую безопасность детей.

4.4. При оказании услуг детям в учреждениях отдыха и оздоровления следует использовать настольные, компьютерные и иные игры, игрушки и игровые сооружения, прошедшие в порядке, определенном Правительством Российской Федерации, социальную, психологическую, педагогическую, санитарную экспертизу.

4.5. Объем и качество услуг детям в учреждениях отдыха и оздоровления подвергаются внешнему контролю уполномоченных на то органов исполнительной власти и организаций, приобретающих путевки для отдыха и оздоровления детей, а также оценке соответствия требованиям настоящего стандарта в системе добровольной сертификации, зарегистрированной в установленном порядке.

4.6. Для обеспечения необходимого качества услуг, предоставляемых детям учреждением отдыха и оздоровления, должны соблюдаться следующие основные условия:

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

4.6.1. Наличие и состояние документации

В состав документации должны входить:

- а) устав учреждения и положение об учреждении, зарегистрированные в установленном порядке;
- б) штатное расписание;
- в) руководства, правила, инструкции, методики, планы и программы работы с детьми;
- г) заключения органов санитарно-эпидемиологического надзора, пожарной инспекции;
- д) документация на имеющиеся оборудование, приборы, аппаратуру, спортивное и туристское снаряжение;
- е) национальные стандарты Российской Федерации;
- ж) финансово-хозяйственная и медицинская документация;
- и) положение (приказ) о проведении внутреннего контроля.

4.6.1.1. Устав учреждения должен включать в себя:

- а) полное, сокращенное и фирменное наименование и предназначение учреждения;
- б) сведения об учреждении, организационно-правовой форме;
- в) источники финансирования;
- г) какими нормативно-правовыми актами руководствуется учреждение в своей деятельности;
- д) юридический статус и адрес учреждения;
- е) цели и основные задачи деятельности учреждения;
- ж) предмет деятельности учреждения (структурные подразделения учреждения, предоставляемые услуги, обслуживаемые группы детей, порядок и условия предоставления услуг).

4.6.1.2. Положение об учреждении должно включать в себя:

- а) предназначение учреждения;
- б) основные задачи деятельности учреждения, группы обслуживаемых детей;
- в) порядок создания, содержания, реорганизации учреждения;
- г) юридический статус, ведомственная принадлежность, источники финансирования;
- д) правила внутреннего распорядка;
- е) порядок и условия принятия (зачисления) детей на обслуживание и снятия с него;
- ж) правила и обязанности персонала учреждения, детей и их родителей;
- з) структурные подразделения учреждения, объем и порядок предоставления ими услуг.

4.6.1.3. Штатное расписание утверждает руководитель учреждения в пределах имеющегося фонда оплаты труда; оно должно подтверждать обеспеченность предоставляемых услуг специалистами необходимой квалификации.

4.6.1.4. Руководства, правила, должностные и прочие инструкции, методики, планы и программы утверждает руководитель учреждения; они должны регламентировать процесс предоставления социальных услуг, определять состав, объем, формы и методы их предоставления и контроля, устанавливать направления и формы работы с детьми.

4.6.1.5. Заключение органов санитарно-эпидемиологического надзора и пожарной инспекции о соответствии состояния учреждения и территории, на которой оно располагается, санитарным требованиям и требованиям пожарной безопасности.

4.6.1.6. Документация на имеющиеся в учреждении оборудование, приборы, аппаратуру, спортивное и туристское снаряжение, необходимая для их правильной эксплуатации, обслуживания и поддержания в работоспособном и безопасном состоянии.

4.6.1.7. Национальные стандарты Российской Федерации - нормативные документы, устанавливающие характеристики продукции (продовольственной продукции, технических средств оснащения и т.п.), правила предоставления и характеристики оказываемых услуг учреждениями отдыха и оздоровления детей и в смежных областях - туризм, экскурсионное обслуживание, общественное питание и т.п.

4.6.1.8. Финансово-хозяйственная и медицинская документация, которая должна отражать состояние финансовой и хозяйственной деятельности учреждения, медицинского обслуживания детей.

4.6.1.9. В учреждении должен осуществляться регулярный контроль за состоянием документации, включение в нее необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших документов.

4.6.2. Условия размещения учреждения

4.6.2.1. Эколого-климатическая характеристика местности, ландшафт и оформление участка, на котором располагают учреждение, архитектура зданий и сооружений учреждения должны обеспечивать создание благоприятных условий для отдыха и оздоровления детей.

4.6.2.2. Учреждение должно быть размещено в специально предназначенном стационарном или временном здании или в помещениях, которые должны быть обеспечены всеми необходимыми видами коммунально-бытового обслуживания, охраной, оснащены средствами связи и пожарной безопасности.

4.6.2.3. По своим размерам, состоянию и оборудованию здания и помещения, в которых размещены учреждения, должны соответствовать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, а также требованиям пожарной безопасности.

4.6.3. Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация

4.6.3.1. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов в соответствии со штатным расписанием.

4.6.3.2. Каждый специалист должен иметь соответствующее (специальное) образование, соответствующий уровень квалификации и профессиональной подготовки, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения должностных обязанностей, перед поступлением на работу пройти медицинское освидетельствование, дающее допуск к работе с детьми.

4.6.3.3. Для каждой категории специалистов должны быть разработаны должностные инструкции, утвержденные руководителем учреждения, регламентирующие их обязанности и права.

4.6.3.4. Наряду с необходимым уровнем квалификации и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать высокими моральными и нравственно-этическими качествами, чувством ответственности за свою работу и руководствоваться в работе принципами справедливости, доброжелательности и другими гуманистическими принципами, необходимыми для работы с детьми.

4.6.3.5. При оказании услуг персонал учреждения должен проявлять к детям максимальную чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение и учитывать их физическое и психическое состояние и личные особенности.

4.6.4. Техническое оснащение учреждения

4.6.4.1. Техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура, музыкальные инструменты, спортивное и туристское снаряжение и т.д.) должно соответствовать требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивать надлежащее качество и безопасность предоставляемых с их применением услуг соответствующих видов.

4.6.4.2. Техническое оснащение должно использоваться строго по назначению в соответствии с документацией по его функционированию и эксплуатации, содержаться в технически исправном и безопасном состоянии.

4.6.5. Система внутреннего контроля качества предоставляемых услуг

4.6.5.1. Учреждение должно иметь документально оформленную собственную систему (службу) контроля за деятельностью подразделений и сотрудников по оказанию услуг на соответствие национальным стандартам, документации учреждения по вопросам объема, качества и безопасности предоставляемых услуг.

5. Основные виды услуг

Услуги, предоставляемые детям в учреждениях отдыха и оздоровления, разделяют на следующие виды:

- а) услуги, обеспечивающие благоприятные и безопасные условия жизнедеятельности детей;
- б) 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;
- в) образовательные услуги, направленные на повышение интеллектуального уровня детей, расширение их кругозора, углубление знаний, формирование умений и навыков, развитие творческого потенциала;
- г) психологические услуги, направленные на улучшение психического состояния детей и их адаптацию к условиям жизнедеятельности;
- д) правовые услуги, направленные на оказание детям и их родителям (законным представителям) юридической помощи, защиту их законных прав и интересов, связанных с пользованием услугами учреждения отдыха и оздоровления;
- е) услуги по организации культурно-досуговой деятельности, туристские, краеведческие и экскурсионные, обеспечивающие разумное и полезное проведение детьми свободного времени, их духовно-нравственное развитие, приобщение к ценностям культуры и искусства;
- ж) услуги в сфере физической культуры и спорта, направленные на физическое развитие, укрепление здоровья и закаливание организма детей;
- и) информационные услуги, направленные на предоставление своевременной и достоверной информации о различных сторонах деятельности учреждения;
- к) транспортные услуги.

5.1. Услуги, обеспечивающие благоприятные и безопасные условия жизнедеятельности детей

Услуги, обеспечивающие благоприятные и безопасные условия жизнедеятельности детей, следует предоставлять в следующем составе и формах:

5.1.1. Организация и осуществление приема и размещения детей.

5.1.2. 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.

5.1.3. Обеспечение детей жильем, отвечающим государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, требованиям пожарной безопасности и профилактики травматизма.

5.1.4. Предоставление детям полноценного питания, контроль за его организацией и качеством; детям, прибывающим из радиоактивно зараженных территорий, районов Крайнего Севера и приравненных к ним местностей, 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, питание, обладающее лечебно-профилактическими свойствами (обогащенное витаминами А, В и С).

5.1.5. Обеспечение детей необходимой мебелью, постельными и другими принадлежностями в соответствии с установленными нормами.

5.1.6. Предоставление детям возможности для соблюдения норм личной гигиены, включая пользование баней или душем.

5.1.7. Уборка жилых помещений и территории, на которой расположено учреждение.

5.1.8. Обеспечение стирки, необходимой санитарной обработки постельного белья, своевременной его замены.

5.1.9. Организация мелкого ремонта одежды и обуви детей.

5.2. Медицинские услуги

Медицинские услуги следует предоставлять в следующем составе и формах:

5.2.1. Выявление детей, нуждающихся в неотложной медицинской помощи.

5.2.2. Оказание медицинской помощи.

5.2.3. Доставка детей в случае необходимости в стационарное медицинское учреждение.

5.2.4. Проведение динамического наблюдения за состоянием здоровья детей.

5.2.5. Организация и проведение консультаций и бесед по вопросам здорового образа жизни.

5.2.6. Санитарно-просветительская работа с детьми.

5.2.7. Организация консультативного приема врачами-специалистами.

5.2.8. Организация проведения медицинских процедур врачами (стоматологами и другими специалистами) и занятий - логопедами.

5.2.9. Проведение лечебно-профилактических, санитарно-гигиенических и противоэпидемиологических мероприятий.

5.2.10. Индивидуальная работа с детьми, направленная на предупреждение вредных привычек (употребление алкоголя, наркотиков, курение, токсикомания).

5.2.11. Подготовка детей к ответственному родительству, обучение основам планирования семьи, профилактики венерических заболеваний, ВИЧ-инфекции и СПИДа.

5.2.12. Разработка и реализация специальных программ оздоровления детей-инвалидов и детей, страдающих хроническими заболеваниями.

5.2.13. Проведение мероприятий по профилактике травматизма.

5.3. Образовательные услуги

Образовательные услуги предоставляют в следующем составе и формах:

- 5.3.1. Организация работы кружков и клубов по интересам, детских студий, компьютерных классов, творческих объединений детей.
- 5.3.2. Проведение олимпиад, викторин, конкурсов знаний, выставок технического и художественного творчества, встреч с деятелями науки и искусства.
- 5.3.3. Организация краеведческой, юннатской и экологической работы.
- 5.3.4. Организация различных форм общественно полезного и педагогически целесообразного труда детей, соответствующего их возрасту и состоянию здоровья.
- 5.3.5. Организация работы по патриотическому, нравственному и эстетическому воспитанию детей, их интеллектуальному развитию и развитию их творческих способностей.
- 5.3.6. Организация обучения по школьным программам во внеканикулярное время.

5.4. Психологические услуги

Психологические услуги предоставляют в следующем составе и формах:

- 5.4.1. 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.
- 5.4.2. Психологическая коррекция поведения детей для преодоления или ослабления возникающих нарушений в их общении с окружающими, искажений в психике.
- 5.4.3. Психологические тренинги, направленные на снятие у детей последствий нервно-психической напряженности, выработку умений и навыков социальной адаптации к создавшимся условиям проживания.
- 5.4.4. Психологическое консультирование детей, проведение групповых занятий по налаживанию и поддержанию межличностных взаимоотношений в коллективе.
- 5.4.5. Оказание психологической помощи детям семей беженцев и вынужденных переселенцев, детям семей безработных граждан, а также детям, прибывающим из районов Крайнего Севера и районов радиационных аварий, в преодолении негативных последствий их проживания в указанных выше условиях, улучшении их психологического самочувствия.

5.5. Правовые услуги

Правовые услуги предоставляют в следующем составе и формах:

- 5.5.1. Оказание юридической помощи в получении денежной компенсации в случае ущерба, причиненного ребенку учреждением отдыха и оздоровления детей в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 5.5.2. Оказание практической помощи в оформлении документов для обязательного страхования детей на период их пребывания в учреждении отдыха и оздоровления.
- 5.5.3. Предоставление юридических консультаций и помощи детям.

5.6. Услуги культурно-досуговой деятельности

Услуги культурно-досуговой деятельности предоставляют в следующем составе и формах:

- 5.6.1. Демонстрация художественных и научно-популярных кинофильмов, мультфильмов, слайдов, видеофильмов.

-
- 5.6.2. Организация просмотра спектаклей театров юного зрителя, театров для детей и других творческих коллективов.
 - 5.6.3. Организация посещения музеев, выставок.
 - 5.6.4. Организация работы библиотеки, обеспечение детей книгами, журналами, газетами.
 - 5.6.5. Предоставление в пользование детям настольных игр и игрушек, соответствующих их возрасту и полу.
 - 5.6.6. Организация выступлений музыкальных и музыкально-танцевальных коллективов.
 - 5.6.7. Проведение бесед о культуре и искусстве, обсуждений прочитанных книг, просмотренных кинофильмов.
 - 5.6.8. Организация работы дискотеки, проведение танцевальных вечеров, концертов художественной самодеятельности.
 - 5.6.9. Организация и проведение празднования дней рождения детей.
 - 5.6.10. Предоставление игровых комнат для детей.
 - 5.6.11. Предоставление детям возможности участия в работе общественных объединений, созданных по их инициативе.
 - 5.6.12. Организация посещения детей родителями, друзьями и родственниками.

5.7. Услуги в сфере физической культуры и спорта

Услуги в сфере физической культуры и спорта должны соответствовать возрасту и состоянию здоровья детей; их предоставляют в следующем составе и формах:

- 5.7.1. Проведение утренней гигиенической и лечебной гимнастики.
- 5.7.2. Проведение занятий по общей физической подготовке детей.
- 5.7.3. Предоставление спортивных площадок и соответствующих помещений, спортивного инвентаря для проведения спортивных игр и занятий.
- 5.7.4. Организация и проведение занятий по плаванию, оздоровительному бегу и ходьбе, футболу, волейболу, теннису, шахматам, настольному теннису, городкам, спортивному ориентированию и другим видам спорта.
- 5.7.5. Организация и проведение спортивных праздников, игр и других мероприятий.
- 5.7.6. Организация помощи по содержанию в надлежащем порядке спортивной одежды, обуви.
- 5.7.7. Организация и проведение встреч с известными спортсменами и ветеранами спорта.
- 5.7.8. Организация и проведение военно-спортивных игр и других мероприятий по военно-патриотическому воспитанию.

5.8. Туристские и экскурсионные услуги

Туристские и экскурсионные услуги предоставляют в следующем составе и формах:

- 5.8.1. Обучение детей основам туристских навыков и умений, навыков поведения в экстремальных ситуациях, изучение с ними правил безопасности, которые необходимо соблюдать во время туристских походов и экскурсий.
- 5.8.2. Организация и проведение туристских походов по разработанным и утвержденным маршрутам, спортивно-оздоровительных мероприятий.
- 5.8.3. Организация и проведение различных экскурсий (городских, загородных, по маршрутам выходного дня и других).
- 5.8.4. Предоставляемые детям туристские и экскурсионные услуги должны соответствовать требованиям ГОСТ Р 50644, ГОСТ Р 50690 и ГОСТ Р 51185.

5.9. Информационные услуги

Информационные услуги предоставляют в следующем составе и формах:

5.9.1. Предоставление своевременной и достоверной информации о наименовании учреждения, его местонахождении и предоставляемых услугах.

5.9.2. Предоставление своевременной и достоверной информации о категориях обслуживаемых детей, перечне основных услуг, предоставляемых учреждением, о характеристике услуг, порядке и условиях их предоставления, гарантийных обязательствах учреждения - исполнителя услуг.

5.9.3. Предоставление сведений о порядке проведения обязательного страхования детей на период их пребывания в учреждении.

5.10. Транспортные услуги

Транспортные услуги предоставляют в следующем составе и формах:

5.10.1. Обеспечение транспортных перевозок детей на экскурсии, в походы и другие проводимые учреждением мероприятия в сопровождении работников учреждения.

5.10.2. Доставка детей в медицинские учреждения (в случае необходимости).

6. Порядок и условия предоставления услуг

6.1. Работу учреждений отдыха и оздоровления детей организуют органы государственной власти Российской Федерации, органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления совместно с предприятиями и учреждениями различных форм собственности, профсоюзами, молодежными, детскими и иными общественными организациями (объединениями).

6.2. Услуги предоставляются учреждениями на основании добровольного обращения родителей, детей, опекунов, попечителей или других законных представителей, а также заинтересованных учреждений и организаций в соответствующие организации или учреждения, ведающие вопросами отдыха и оздоровления, или непосредственно в учреждения и заключения договора или приобретения путевки.

6.3. При предоставлении услуг в учреждениях отдыха и оздоровления должны обеспечиваться благоприятные и безопасные условия для жизни и здоровья детей, соблюдаться все установленные нормы и правила пожарной и санитарной безопасности, приниматься меры по профилактике травматизма и предупреждению несчастных случаев.

6.4. Учреждения отдыха и оздоровления должны предоставлять родителям (законным представителям) и детям полную и своевременную информацию об их обязанностях, правах, условиях пребывания детей в учреждениях и о предоставляемых детям услугах; к детям должно проявляться уважительное и гуманное отношение со стороны работников учреждений.

6.5. Информация личного характера, ставшая известной работнику учреждения при оказании услуг детям, должна быть конфиденциальной и составлять профессиональную тайну. Работники, виновные в разглашении этой тайны, должны нести ответственность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.