

## **Рекомендации по качеству и безопасности предоставления услуг детского отдыха**

Вот и наступила самая замечательная для детей пора - долгожданное лето. А для родителей наступила пора организовать досуг своих детей и здоровый и полноценный отдых.

К полномочиям органов местного самоуправления, к вопросам местного значения муниципального района и городского округа относятся не просто организация отдыха детей в каникулярное время, а осуществление в пределах своих полномочий мероприятий по обеспечению организации отдыха детей в каникулярное время, включая мероприятия по обеспечению безопасности их жизни и здоровья.

Одной из форм организации детского отдыха является отдых в загородных оздоровительных учреждениях, или как мы привыкли называть - в лагерях.

Летнее оздоровительное учреждение оказывает за плату ребенку комплекс услуг (размещение, проживание, питание, медицинское обслуживание, организацию досуга, занятия физкультурой и спортом и т.п.).

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

В соответствии с нормами Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон) Потребители имеют право на получение достоверной и полной информации об оказываемой услуге, а так же на её качество и безопасность.

При выборе детского лагеря для своего ребенка родителям необходимо получить максимальное количество информации о лагере и предоставляемых им услугах. У каждого лагеря должен быть план мероприятий на смену, с которым желательно ознакомиться до приобретения путевки. Рекомендуем также подробно ознакомиться с информацией об оздоровительном учреждении, размещенной на официальном сайте хозяйствующего субъекта, ознакомиться с отзывами других потребителей.

***Родители! Будьте внимательными отправляя ребёнка в лагерь. Пользуйтесь услугами только проверенных организаторов.***

Реализация путевок осуществляется на основании договора, заключаемого в письменной форме, в том числе в форме электронного документа, между туроператором и туристом, между турагентом и туристом. Указанный договор должен соответствовать законодательству Российской Федерации, в том числе законодательству о защите прав потребителей. Типовые формы договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и туристом, и договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и туристом, утверждаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти (Министерством культуры РФ).

В договоре должны быть четко прописаны:

1. местонахождение исполнителя (адрес лагеря), контактные телефоны,
2. сведения об имеющихся лицензиях,
3. сведения о заказчике (один из родителей ребенка) и данные о самом ребенке, который будет пребывать в лагере,
4. предмет договора: информация о потребительских свойствах путевки - о порядке доставки детей до лагеря и обратно; о порядке размещения и условиях проживания, питания ребенка; о программе пребывания; об услугах (бесплатных и за дополнительную плату), которые предоставляет лагерь, в т.ч. по организации досуга,
5. сведения о стоимости путевки и порядке оплаты,
6. права и обязанности сторон,
7. перечень четко сформулированных оснований отчисления ребенка из лагеря,
8. условия и порядок расторжения договора, в том числе о порядке отказа от исполнения договора на оказание услуг,
9. порядок полного возмещения убытков, причинённых потребителю вследствие некачественно оказанных услуг и т.д.,
10. порядок разрешения споров: сведения о порядке и сроках предъявления претензий к исполнителю в случае нарушения последним условий договора.

Вред, причиненный жизни, здоровью ребенка или его имуществу вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков услуги, подлежит возмещению в полном объеме (ст.14 Закона).

Положениями ст. 4 Закона закреплено, что услуга, оказываемая по возмездному договору, помимо соответствия по качеству условиям договора, обычным или конкретным (заявленным) целям ее при-

обретения, 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».

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:

1. организация и осуществление приема и размещения детей,
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,
3. обеспечение детей жильем, отвечающим государственным санитарно-эпидемическим правилам и нормативам, требованиям пожарной безопасности и профилактики травматизма,
4. предоставление детям полноценного питания, контроль за его организацией и качеством,
5. обеспечение детей необходимой мебелью, постельными и другими принадлежностями в соответствии с установленными нормами,
6. предоставление детям возможности для соблюдения норм личной гигиены, включая пользование баней или душем,
7. уборка жилых помещений и территории, на которой расположено учреждение,
8. обеспечение стирки, необходимой санитарной обработки постельного белья, своевременной его замены,
9. организация мелкого ремонта одежды и обуви детей,
10. учреждения отдыха и оздоровления должны 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. учреждениям отдыха и оздоровления детей необходимо соблюдать установленные федеральным законом и законами субъектов Российской Федерации нормативы 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.

В случае некачественно оказанных услуг, потребитель вправе по своему выбору потребовать (ст. 29 Закона):

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.

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. 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.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги.

Если исполнитель нарушил сроки оказания услуги - сроки начала и (или) окончания оказания услуги, потребитель по своему выбору вправе (ст. 28 Закона):

- назначить исполнителю новый срок;
- потребовать уменьшения цены за оказание услуги;
- отказаться от исполнения договора об оказании услуги.

Потребитель также имеет право на компенсацию морального вреда. Правовыми основаниями для компенсации потребителям морального вреда служат соответствующие положения ст. ст. 151, 1099-1101 Гражданского Кодекса Российской Федерации и ст. 15 Закона.

ФФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Челябинской области в городе Катав-Ивановске»