



**МИНИСТЕРСТВО ОБОРОНЫ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ВОЕННО-СТРОИТЕЛЬНЫЙ КОМПЛЕКС**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ УНИТАРНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ  
«ГЛАВНОЕ ВОЕННО-СТРОИТЕЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ № 14»  
(ФГУП «ГВСУ № 14»)**

**ПОЛОЖЕНИЕ  
О ПРОВЕДЕНИИ ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА  
ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ  
В  
ДЕТСКОМ ОЗДОРОВИТЕЛЬНОМ КОМПЛЕКСЕ «БУРЕВЕСТНИК»**

**Санкт-Петербург  
2019 г.**

## ПРЕДИСЛОВИЕ

1. Положение о проведении внутреннего контроля качества предоставляемых услуг в Детском оздоровительном комплексе «Буревестник» (далее – ДОК «Буревестник») разработано администрацией ДОК «Буревестник».

2. Утверждено и введено в действие с 27.05. 2019 приказом от 27.05. 2019 № 64/1.

3. Введено впервые.

## Оглавление

1.	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	4
2.	ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА	4
3.	ОРГАНИЗАЦИОННАЯ ФОРМА КОНТРОЛЯ	4
4.	ПОКАЗАТЕЛИ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ОБЪЕМ И КАЧЕСТВО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ	6
5.	ИТОГИ И РЕЗУЛЬТАТЫ КОНТРОЛЯ	7
6.	ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ	7

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным Законом РФ от 28.12.2013г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Национальным стандартом Российской Федерации ГОСТ Р 52887-2018 «Услуги детям в организациях отдыха и оздоровления», Уставом ФГУП «ГВСУ № 14», Положением о ДОК «Буревестник»

1.2. Положение регламентирует содержание и порядок проведения внутреннего контроля качества предоставляемых услуг в ДОК «Буревестник».

1.3. Порядок проведения внутреннего контроля качества предоставляемых услуг в ДОК «Буревестник» - процесс получения и переработки информации о ходе и результатах воспитательной и оздоровительной работы, содержания и организации режима работы в ДОК «Буревестник» для принятия на этой основе управленческого решения.

1.4. Положение о порядке проведения внутреннего контроля качества предоставляемых услуг в ДОК «Буревестник» утверждается начальником.

## **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;
- туристские и экскурсионные услуги;
- информационные услуги;
- транспортные 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.

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 начальник ДОК «Буревестник» 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:** реализация программы психолого-педагогического сопровождения детей и подростков, коррекционно-развивающей программы и программы социальной реабилитации и социализации детей, находящихся в трудной жизненной ситуации; 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, обеспечение их книгами и журналами познавательного и развлекательного характера, 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.

**Туристские и экскурсионные услуги:** обучение детей основам туристских навыков и навыков поведения в экстремальных ситуациях; организация и проведение

туристских походов и экскурсий.

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

**Транспортные услуги:** обеспечение транспортных перевозок детей при заезде и выезде детей, доставка детей в медицинские учреждения в случае необходимости.

## **5. ИТОГИ И РЕЗУЛЬТАТЫ КОНТРОЛЯ**

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

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

5.2. По итогам проведения внутреннего контроля качества предоставляемых услуг в ДОК «Буревестник» 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. Начальник ДОК «Буревестник» 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. Настоящее Положение вступает в силу с момента его утверждения начальником ДОК «Буревестник».