

Утверждаю
Генеральный директор
АО «Санаторий-профилакторий «Лукоморье»
Л.В. Емельянова
« _____ » _____ 2026г.



ПОЛОЖЕНИЕ
о проведении внутреннего контроля качества предоставляемых
услуг
в Детском оздоровительном лагере «Лукоморье»

п. Энергетик
2026

1 Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным Законом РФ от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом «Об основах социального обслуживания населения Российской Федерации», Национальным стандартом Российской Федерации услуг детям в учреждениях отдыха и оздоровления, Уставом АО СП «Лукоморье», Положением о ДОЛ «Лукоморье».

1.2. Положение регламентирует содержание и порядок проведения внутреннего контроля качества предоставляемых услуг в ДОЛ «Лукоморье», организационные формы, виды и методы, устанавливает основные правила и перечень вопросов, подлежащих проверке. Основным объектом внутреннего контроля является педагогическая деятельность. Основным предметом внутреннего контроля является соответствие результатов деятельности результатам предусмотренных программой деятельности лагеря.

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

1.4. Положение о порядке проведения внутреннего контроля качества предоставляемых услуг в ДОЛ «Лукоморье» утверждается Генеральным директором.

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 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 Генеральным директор АО «Санаторий –профилакторий «Лукоморье» 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.

3.8. Продолжительность тематических или комплексных проверок не должна превышать 5 дней.

3.9. Проверяющие лица имеют право запрашивать необходимую информацию, изучать документацию, относящуюся к предмету контроля;

- экспертные опросы и анкетирование воспитанников лагеря проводятся только в том случае, если в этом есть необходимость;
- при обнаружении в ходе внутреннего контроля нарушений законодательства, Устава учреждения, Правил внутреннего распорядка работников лагеря сообщается Генеральному директору;
- при проведении планового контроля не требуется дополнительного предупреждения работников, если в плане-графике указаны сроки контроля. В экстренных случаях Генеральный директор и, руководитель лагеря, а также должностные лица, уполномоченные приказом Генерального директора, могут посещать мероприятия в лагере и территорию лагеря без предварительного предупреждения;

- при проведении оперативных проверок работник лагеря предупреждается не менее чем за 1 день до посещения мероприятия и территории лагеря

4 Показатели, определяющие объём и качество предоставляемых услуг

Услуги, обеспечивающие благоприятные и безопасные условия жизнедеятельности детей: размещение детей в жилье, отвечающее государственным санитарно-эпидемическим требованиям, правилам пожарной безопасности и профилактики травматизма; обеспечение необходимой мебелью, постельными и другими принадлежностями; 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 культурной и 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 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 детском оздоровительном лагере 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. Генеральный директор АО «Санаторий - профилакторий «Лукоморье» 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.