



**МИНИСТЕРСТВО ПО ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЕ И СПОРТУ
ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ**

П Р И К А З

«05» марта 2015 г.

№ 1210

Об организации независимой
оценки качества работы
организаций, оказывающих
социальные услуги в сфере
физической культуры и спорта

В целях организации независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта, на основании приказа Минспорта России от 19.03.2013 г. № 121, приказа Минтруда России от 8 декабря 2014 г. № 995н,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение об организации и проведении независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта на территории Челябинской области (далее – организации).

2. Утвердить прилагаемый перечень оцениваемых организаций, разделив их на следующие группы:

региональные центры олимпийской подготовки;
детско-юношеские спортивные школы;
детско-юношеские спортивные клубы по месту жительства;
спортивные сооружения.

3. Определить:

периодичность оценки качества работы организаций 1 раз в год.
срок сбора данных, необходимых для оценки качества работы организаций, – в 2015 году до 1 марта, в последующие годы - до 1 февраля года, следующим за отчетным.

4. Ответственным за сбор информации, необходимой для оценки качества работы организаций, назначить председателя Общественного совета при Министерстве по физической культуре и спорту Челябинской области Беляева В.И.

5. Ответственным за размещение в сети интернет информации об оценке качества работы организаций назначить заместителя Министра Якушева В.Н.

6. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя Министра Мухаметзянова О.Ф.

Министр

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'V. N. Yakushev', written over a diagonal line.

Л.Я. Одер

УТВЕРЖДЕНО
Приказом
Министра физической культуры
и спорта Челябинской области
от 05.03. 2015 г. № 1210

ПОЛОЖЕНИЕ
об организации и проведении независимой оценки качества работы
организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической
культуры и спорта на территории Челябинской области

I. Организация независимой системы оценки
качества работы организаций, оказывающих социальные
услуги в сфере физической культуры и спорта

1. Настоящее Положение об организации и проведении независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта на территории Челябинской области (далее именуется - Положение), разработано в соответствии с Федеральным законом от 21.07.2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», Методическими рекомендациями по организации независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта, утвержденными приказом Минспорта России от 19.03.2013 г. № 121, в целях реализации подпункта «к» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики».

1.1. Под организациями, оказывающими социальные услуги в сфере физической культуры и спорта, понимаются государственные (муниципальные) учреждения, оказывающие услуги населению в сфере физической культуры и спорта (далее - организации).

К организациям, оказывающим социальные услуги в сфере физической культуры и спорта, относятся: детско-юношеские спортивные школы, специализированные детско-юношеские спортивные школы олимпийского резерва, спортивные клубы, региональные центры олимпийской подготовки, спортивные сооружения.

2. Организации иных форм собственности, осуществляющие деятельность по предоставлению социальных услуг в сфере физической культуры и спорта, вправе предоставлять информацию о своей деятельности

для включения их в перечень организаций для проведения независимой оценки качества работы и формирования рейтингов их деятельности.

2.1. В случае подтверждения добровольного участия таких организаций в системе независимой оценки на них распространяются все требования и нормы, устанавливаемые и применяемые к организациям, оцениваемым в рамках системы.

3. Основными координаторами и кураторами работ по организации системы независимой оценки эффективности организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта, являются:

- на региональном уровне – Министерство по физической культуре и спорту Челябинской области;

- на муниципальном уровне - органы управления физической культурой и спортом муниципальных образований Челябинской области.

4. Оценка качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта, организуется и проводится специально сформированными для целей системы независимой оценки общественными структурами по независимой оценке качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта (далее - Общественными советами), состав которых формируется в соответствии с требованиями статьи 7 Федерального закона "Об общественной палате Российской Федерации".

4.1. Общественные советы создаются региональным и муниципальными органами управления физической культурой и спортом Челябинской области.

4.2. Состав, положение об общественном совете, его компетенция и порядок деятельности общественного совета утверждаются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3. В рамках своей компетенции и в соответствии с полномочиями, Министерство по физической культуре и спорту Челябинской области и органы управления физической культурой и спортом муниципальных образований вправе не создавать Общественный совет, а определить в качестве партнера и общественного оператора по реализации системы независимой оценки действующее общественное объединение (далее - Общественный оператор), уставные цели и задачи которых соответствуют целям организации системы независимой оценки.

II. Организация работы по обеспечению независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта

1. Работа участников независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта, строится на добровольной основе, принципах открытости и партнерства и строго в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2. Общественный совет, Общественный оператор при организации деятельности по независимой оценке качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта, руководствуются в своей работе законодательством Российской Федерации, законодательством субъекта Российской Федерации и настоящим Положением.

Общественный совет, Общественный оператор при организации оценки качества:

2.1. Формирует с учетом статуса и полномочий Общественного совета, Общественного оператора, уровня оценки (региональный, муниципальный) и специфики деятельности перечень организаций для оценки качества их работы.

2.2. Определяет критерии качества работы организаций, которые могут характеризовать: доступность и полноту информации об организации и порядке предоставления услуг; комфортность условий, в которых находится гражданин, при оказании ему услуг; время ожидания в очереди при получении услуг; культуру обслуживания и персонала (открытость, вежливость и компетентность работников).

2.3. Устанавливает периодичность и способы выявления общественного мнения о качестве работы оцениваемых организаций, в том числе с помощью он-лайн голосования, организации работы "горячих линий" и "телефонов доверия", анкетирования клиентов организаций.

2.4. Определяет порядок оценки качества работы организаций на основании критериев эффективности работы организаций, определенных и утвержденных Общественным советом, Общественным оператором.

2.5. Организует работу по выявлению общественного мнения о качестве работы организаций, также формирует не реже одного раза в два года рейтинги их деятельности.

2.6. Обобщает и анализирует результаты общественного мнения о качестве работы организаций, рейтинги их деятельности, в том числе сформированные иными организациями, средствами массовой информации.

2.7. Направляет в Министерство по физической культуре и спорту Челябинской области, органы управления физической культурой и спортом муниципальных образований Челябинской области:

а) предложения об организации доступа к информации, необходимой для потребителей услуг;

б) информацию о результатах оценки качества работы учреждений, рейтинги их деятельности;

в) предложения об улучшении качества их деятельности.

3. Организации, оказывающие социальные услуги в сфере физической культуры и спорта:

3.1. Обеспечивают открытость и доступность информации для организации и проведения независимой оценки качества работы по предоставлению услуг населению.

3.2. Размещают на официальном сайте организации в сети Интернет результаты своей работы, результаты общественного мнения о качестве работы организации, рейтинги деятельности организации.

3.3. Рассматривают результаты оценки качества работы организаций и разрабатывают меры по улучшению качества работы учреждения.

4. Министерство по физической культуре и спорту Челябинской области и органы управления физической культурой и спортом муниципальных образований Челябинской области:

4.1. Оказывают содействие и поддержку Общественным советам, Общественным операторам при организации работы по независимой оценке качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта.

4.2. Размещают на официальном сайте в сети Интернет информацию о деятельности Общественного совета, Общественного оператора, результатах общественного мнения о качестве работы организаций, рейтинги деятельности организаций.

4.3. Рассматривают возможность поощрения организаций, определенных лучшими по итогам рейтинга.

4.4. Разрабатывают мероприятия по улучшению качества работы организаций с учетом мнения и предложений Общественного совета, Общественного оператора и информирует общественность о ходе их реализации с размещением данной информации в сети Интернет.

5. Периодичность и этапы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта и рейтингование указанных организаций проходит ежегодно.

5.1. Этапы и содержание работ по оценке и рейтингованию:

5.1.1. Формирование перечня организаций, участвующих в системе независимой оценки качества.

5.1.2. Сбор и обобщение информации о качестве работы организаций.

5.1.3. Формирование рейтингов качества работы организаций.

5.1.4. Общественное обсуждение результатов оценки качества работы организаций.

5.1.5. Подготовка предложений по повышению качества работы организаций и представление их в адрес заинтересованных организаций и ведомств.

6. В качестве информационной базы и основы для проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта, используются:

- данные федерального статистического наблюдения по формам 5-ФК и 3-АФК;

- дополнительные сведения, предоставляемые организациями в соответствии с критериями и показателями эффективности работы организаций согласно пунктам 1, 2 раздела III настоящих методических рекомендаций;

- информация и сведения, размещенные на сайте организации в сети Интернет;

- информация и сведения, полученные в ходе изучения общественного мнения и мониторинга деятельности организаций.

6.1. Данные федерального статистического наблюдения по формам 5-ФК и 3-АФК, а также сведения в соответствии с критериями и показателями эффективности работы организаций согласно пунктам 1, 2 раздела III настоящего Положения представляются:

- муниципальными детско-юношескими спортивными школами, специализированными детско-юношескими школами олимпийского резерва, спортивными клубами и спортивными сооружениями независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности имеющими статус юридического лица (кроме областных учреждений, подведомственных Министерству по физической культуре и спорту Челябинской области) районным (городским) органам управления физической культурой и спортом муниципальных образований Челябинской области до 15 января после отчетного периода;

- органами управления физической культурой и спортом Челябинской области Министерству по физической культуре и спорту Челябинской области до 25 января после отчетного периода;

- Министерством по физической культуре и спорту Челябинской области в Министерство спорта Российской Федерации в срок до 10 февраля.

6.2. После получения и обработки форм 5-ФК, 3-АФК и дополнительных сведений в соответствии с критериями и показателями эффективности работы организаций согласно пунктам 1, 2 раздела III настоящего Положения данные сведения в обобщенном виде направляются в Общественные советы, Общественным операторам соответствующего уровня для организации работы и использования при оценке качества работы организаций, оказывающих социальные услуги.

6.3. Мониторинг, сбор и обобщение сведений, размещенных на сайтах организаций в сети Интернет, изучение общественного мнения и деятельности организаций проводится Общественным советом, общественным оператором самостоятельно, при организационной, информационной и методической поддержке органов исполнительной власти и органов местного самоуправления соответствующего уровня.

III. Критерии, показатели и система оценки эффективности деятельности организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта

1. Критерии качества работы организаций характеризуют доступность и полноту информации об организации и порядке предоставления услуг, комфортность условий, в которых находится гражданин, при оказании ему услуг, время ожидания в очереди при получении услуг, культуру обслуживания и персонала (открытость, вежливость и компетентность

работников) и оцениваются в соответствии с показателями, утвержденными Общественным советом, Общественным оператором.

2. Показатели оценки качества деятельности организаций охватывают все ключевые сферы деятельности организации и делятся на две группы:

1 группа - показатели, характеризующие качество оказания организацией социальных услуг;

2 группа - показатели, характеризующие результативность оказания организацией социальных услуг.

2.1. Показатели, характеризующие качество оказания организацией социальных услуг, и методика расчета:

2.1.1. Число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставленных организацией (единиц жалоб):

$$Ч_{\text{ж}} = K_{\text{ж}} \times K,$$

где:

$K_{\text{ж}}$ - кол-во обоснованных полученных жалоб за год на качество услуг;

K - коэффициент значимости $K = -1$.

2.1.2. Количество зарегистрированных случаев травматизма (единиц случаев):

$$Ч_{\text{т}} = K_{\text{т}} \times K,$$

где:

$K_{\text{т}}$ - кол-во зарегистрированных случаев травматизма за год;

K - коэффициент значимости $K = -1$.

2.1.3. Доля штатных тренеров-преподавателей и инструкторов, имеющих первую или высшую квалификационную категорию, от общего количества штатных тренеров-преподавателей и инструкторов:

$$T'_{\text{к}} = \left(\frac{T_{\text{кб}+1}}{T_{\text{б}+1}} \right) / \left(\frac{T_{\text{кб}}}{T_{\text{б}}} \right),$$

где:

$T_{\text{кб}+1}$ - количество тренеров-преподавателей и инструкторов в штате

учреждения, имеющих первую и высшую категории, в году, следующем за базовым;

- $T_{б+1}$ - общее количество тренеров-преподавателей и инструкторов в штате учреждения в году, следующем за базовым;
- $T_{кб}$ - количество тренеров-преподавателей и инструкторов в штате учреждения, имеющих первую и высшую категории, в базовом году;
- $T_{б}$ - общее количество тренеров-преподавателей и инструкторов в штате учреждения, в базовом году.

2.1.4. Доля денежных средств, потраченных на материально-техническое обеспечение учреждения, от общих расходов на содержание спорт школы:

$$Z'_{\text{мто}} = \left(\frac{Z_{\text{мтоб+1}}}{Z_{б+1}} \right) / \left(\frac{Z_{\text{мтоб}}}{Z_{б}} \right),$$

где:

- $Z_{\text{мтоб+1}}$ - расходы учреждения на материально техническое обеспечение в году, следующем за базовым;
- $Z_{б+1}$ - расходы на содержание учреждения в году, следующем за базовым;
- $Z_{\text{мтоб}}$ - расходы учреждения на материально техническое обеспечение в базовом году;
- $Z_{б}$ - расходы на содержание учреждения в базовом году.

2.2. Результативность (конечный результат) оказания организацией социальных услуг и методика расчета:

2.2.1. Сохранность контингента (человек):

$$ЧЗ = \frac{ЧЗ_{б+1}}{ЧЗ_{б}},$$

где:

- $ЧЗ_{б+1}$ - численность занимающихся в учреждении в году, следующем за базовым;
- $ЧЗ_{б}$ - численность занимающихся в учреждении в базовом году.

2.2.2. Доля обучающихся, воспитанников, получивших спортивный разряд, спортивное звание (%):

$$P = \frac{P_{б+1}}{P_{б}},$$

где:

$P_{б+1}$ - количество присвоенных разрядов в году, следующем за базовым;

$P_б$ - количество присвоенных разрядов в базовом году.

2.2.3. Доля загруженности спортивного сооружения в соответствии единовременной пропускной способностью (%).

значение показателя определяется в ходе реализации плана работы учреждения за календарный год согласно методике расчета единовременной пропускной способности спортивных сооружений, утвержденных приказом Государственного комитета по физической культуре и туризму России от 4 февраля 1998 г. № 4.

3. Общий - итоговый балл для организации рассчитывается как сумма всех значений показателей оценки деятельности в соответствии с таблицами показателей, характеризующие эффективность деятельности, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта (Приложение).

3.1. На основании полученного результата организации присваивается соответствующее место в рейтинге организаций, принявших добровольное участие в системе рейтингования или охваченных мерами независимой экспертной оценки.

3.2. Рейтингование идет прямо пропорционально итоговому баллу, т.е. чем больше общий балл, тем более высокое место занимает учреждение в общем рейтинге среди следующих учреждений:

- центры олимпийской подготовки;
- спортивные сооружения;
- детские спортивные школы;
- спортивные клубы.

ПРИЛОЖЕНИЕ
к Положению об организации и
проведении независимой оценки
качества работы организаций,
оказывающих социальные услуги в
сфере физической культуры и спорта
на территории Челябинской области

Показатели, характеризующие эффективность деятельности детско-юношеских спортивных школ, центров олимпийской подготовки и спортивных клубов, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта

№ п/п	Наименование показателя	Значение показателя	Количество баллов
Показатели, характеризующие качество оказание услуг			
1.	Число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставленных учреждением	Рассчитывается по формуле	
2.	Количество зарегистрированных случаев травматизма	Рассчитывается по формуле	
3.	Доля штатных тренеров, тренеров-преподавателей, инструкторов, инструкторов-методистов имеющих первую или высшую квалификационную категорию, от общего количества штатных тренеров, тренеров-преподавателей, инструкторов, инструкторов-методистов	до 10% до 20%. до 30% до 50% до 60% до 70% до 80% до 90% до 100%	5 8 12 15 20 30 40 50 60
4.	Доля денежных средств, потраченных на материально-техническое обеспечение учреждения, от общих расходов на содержание учреждения	до 10% до 20% до 30% до 50% свыше 50%	1 10 15 20 30
Показатели, характеризующие результативность оказания услуг			
5.	Сохранность контингента	баллы	
6.	Доля обучающихся, воспитанников, получивших спортивный разряд, спортивное звание, от общего количества обучающихся, воспитанников в учреждении	спортивный разряд до 10% до 20% до 30% до 50% свыше 50%. Спортивное звание	1 5 10 15 20

		«Мастер спорта» –	
		до 5%	10
		до 10%	15
		до 20%	20
		до 50%	25
		свыше 50%	50
		Спортивное звание	
		«МСМК » и	
		«ЗМС» –	
		до 2%	10
		до 3%	15
		до 4%	20
		до 5%	25
		свыше 5%	50

**Показатели, характеризующие эффективность деятельности
спортивного сооружения, оказывающего социальные услуги в сфере
физической культуры и спорта**

№ п/п	Наименование показателя	Значение показателя	Количество баллов
Показатели, характеризующие качество оказания услуг			
1.	Число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставленных учреждением	Рассчитывается по формуле	
2.	Количество зарегистрированных случаев травматизма	Рассчитывается по формуле	
3.	Доля загруженности спортивных объектов в соответствии с единовременной пропускной способностью	до 50% до 60% до 70% до 80% до 90% до 100%	0 1 10 20 30 50
4.	Доля денежных средств, потраченных на материально- техническое обеспечение учреждения, от общих расходов на содержание учреждения	до 10% до 20% до 30% до 50% свыше 50%	1 10 15 20 30