

**КОМИТЕТ ПО ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЕ И СПОРТУ
ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПРИКАЗ
от 24 апреля 2015 г. N 586-о**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОЛОЖЕНИЯ О НЕЗАВИСИМОЙ СИСТЕМЕ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИЙ, ОКАЗЫВАЮЩИХ СОЦИАЛЬНЫЕ
УСЛУГИ В СФЕРЕ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ И СПОРТА
В ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

В соответствии с [приказом](#) Министерства спорта Российской Федерации от 19 марта 2013 года N 121 "О методических рекомендациях по организации независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта" приказываю:

1. Утвердить прилагаемое [Положение](#) о независимой системе оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта Ленинградской области.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Председатель комитета
Г.Г.Колготин

ПРИЛОЖЕНИЕ 1
к приказу комитета
по физической культуре и спорту
Ленинградской области
от 24.04.2015 N 586-о

**ПОЛОЖЕНИЕ
О НЕЗАВИСИМОЙ СИСТЕМЕ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИЙ,
ОКАЗЫВАЮЩИХ СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ В СФЕРЕ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ И СПОРТА В ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

Настоящее Положение разработано для проведения работы по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, включая определение критериев эффективности работы таких организаций и введение публичных рейтингов их деятельности.

**I. Общие вопросы организации независимой системы оценки
качества работы организаций, оказывающих социальные
услуги в сфере физической культуры и спорта**

1. Под организациями, оказывающими социальные услуги в сфере физической культуры и спорта, в настоящем Положении понимаются государственные (муниципальные) образовательные учреждения, оказывающие услуги населению в сфере физической культуры и

спорта (далее - организации).

1.1. К организациям, оказывающим социальные услуги в сфере физической культуры и спорта, относятся: детско-юношеские спортивные школы, специализированные детско-юношеские спортивные школы олимпийского резерва, детско-юношеские спортивно-адаптивные школы, специализированные адаптивные детско-юношеские спортивные школы, детско-юношеские клубы физической подготовки, адаптивные детско-юношеские клубы физической подготовки, училища олимпийского резерва.

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. Основным координатором и куратором работ по организации системы независимой оценки эффективности организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта, является комитет по физической культуре и спорту Ленинградской области (далее - комитет).

4. Оценка качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта, организуется и проводится специально сформированным для целей системы независимой оценки Общественным советом при комитете (далее - Общественный совет), состав которого утверждается правовым актом комитета.

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 и Ленинградской области.

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

Общественный совет при организации оценки качества:

2.1. Формирует с учетом статуса и полномочий Общественного совета 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.

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 комитет:

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

б) в срок до 1 июня - 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. Комитет:

4.1. Оказывает содействие и поддержку Общественному совету 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, 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 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:

5.1. Оценка качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта, и рейтингование указанных организаций проходит до 1 июня текущего года.

6. Этапы и содержание работ по оценке и рейтингованию:

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

6.2. Сбор и обобщение информации о качестве работы организаций.

6.3. Формирование рейтингов качества работы организаций.

6.4. Общественное обсуждение результатов оценки качества работы организаций.

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

7. 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.

7.1. 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 органами местного самоуправления в комитет в установленном порядке.

7.2. 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 Общественный совет для организации работы и использования при оценке качества работы организаций, оказывающих социальные услуги.

7.3. Мониторинг, сбор и обобщение сведений, размещенных на сайтах организаций в сети "Интернет", изучение общественного мнения и деятельности организаций проводятся Общественным советом самостоятельно при организационной, информационной и методической поддержке комитета.

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.

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):

$$Ч_{ж} = K_{ж} \times K,$$

где:

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

K - коэффициент значимости $K = -1$.

2.1.2. Количество зарегистрированных случаев травматизма (единиц случаев):

$$Ч_{т} = K_{т} \times K,$$

где:

$K_{т}$ - 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:

$$T_{к} = \frac{(T_{кб} + 1)}{T_{б} + 1} / \frac{(T_{кб})}{T_{б}}$$

где:

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

$T_{\text{б}} + 1$ - общее количество тренеров-преподавателей и инструкторов в штате учреждения в году, следующем за базовым;

$T_{\text{кб}}$ - количество тренеров-преподавателей и инструкторов в штате учреждения, имеющих первую и высшую категории, в базовом году;

$T_{\text{б}}$ - 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 спортшколы:

$$Z_{\text{мто}} = \frac{(Z_{\text{мтоб}} + 1)}{Z_{\text{б}} + 1} / \frac{Z_{\text{мтоб}}}{Z_{\text{б}}}$$

где:

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

$Z_{\text{б}} + 1$ - расходы на содержание учреждения в году, следующем за базовым;

$Z_{\text{мтоб}}$ - расходы учреждения на материально-техническое обеспечение в базовом году;

$Z_{\text{б}}$ - 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):

$$ЧЗ = ЧЗ_{\text{б}} + 1 / ЧЗ_{\text{б}},$$

где:

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

$ЧЗ_{\text{б}}$ - численность занимающихся в учреждении в базовом году.

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

$$P = P_{\text{б}} + 1 / P_{\text{б}},$$

где:

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

$P_{\text{б}}$ - количество присвоенных разрядов в базовом году.

3. Общий итоговый балл для организации рассчитывается как сумма всех значений показателей оценки деятельности.

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.

3.3. Для учреждений адаптивной физической культуры и спорта составляется свой рейтинг с

разделением по принадлежности с учетом [пунктов 1, 2 раздела III](#) настоящего Положения.