

**Порядок**  
по организации независимой системы оценки качества  
работы организаций Брянской области, оказывающих социальные услуги  
в сфере физической культуры и спорта

**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 Порядке понимаются государственные (муниципальные) 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, спортивно-адаптивные школы, спортивные школы, спортивные школы олимпийского резерва, спортивными клубами.

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 на региональном уровне, является управление физической культуры и спорта Брянской области (далее – Управление)

4. Оценка качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта, организуется и проводится специально сформированными для целей системы независимой оценки общественной структурой (далее - Общественный совет), состав которых формируется в соответствии с требованиями статьи 7 Федерального закона «Об общественной палате Российской Федерации». Состав, положение об

общественном совете, его компетенция и порядок деятельности общественного совета утверждается Управлением в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## 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 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 Брянской области, методическими рекомендациями Министерства спорта Российской Федерации, утвержденными приказом от 19 марта 2013 г. № 121 «О методических рекомендациях по организации независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта».

Общественный совет при организации оценки качества:

2.1. Формирует 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 три 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 Управление:

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. Управление:

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

4.3. Разрабатывает 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 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 настоящего Порядка;

- 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 Порядка предоставляются детско-юношескими спортивными школами и специализированными детско-юношескими школами олимпийского резерва, спортивными школами, спортивными школами олимпийского резерва, спортивными клубами независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности, имеющими статус юридического лица;

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 Порядка данные сведения в обобщенном виде направляются в Общественный совет, 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, самостоятельно, при организационной, информационной и методической поддержке Управления.

### 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 за год);

2.1.2. Количество зарегистрированных случаев травматизма (единиц случаев за год);

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

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

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

2.2.1. Доля обучающихся, воспитанников, получивших спортивный разряд, спортивное звание 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.