

Приложение № 1
к решению Общественного совета при
Министерстве спорта, туризма и
молодежной политики Сахалинской области
от 24.12.2014 № 1

**Порядок
проведения независимой оценки качества работы организаций,
находящихся в ведении министерства спорта, туризма и молодежной
политики Сахалинской области, оказывающих социальные услуги в
сфере физической культуры и спорта**

**I. Общие вопросы организации независимой системы оценки
качества работы организаций**

1.1. Настоящий Порядок проведения независимой оценки качества работы организаций, находящихся в ведении министерства спорта, туризма и молодежной политики Сахалинской области, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта (далее – Порядок) определяет правила формирования независимой системы оценки качества работы организаций, находящихся в ведении министерства спорта, туризма и молодежной политики Сахалинской области (далее – министерство), оказывающими социальные услуги в сфере физической культуры и спорта.

1.2. Под организациями, оказывающими услуги в сфере физической культуры и спорта понимаются образовательные учреждения, находящиеся в ведении министерства, оказывающие социальные услуги 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.

1.3. Основным координатором и куратором работ по организации системы независимой оценки эффективности организаций, оказывающих

социальные услуги в сфере физической культуры и спорта, является министерство.

1.5. Оценка качества работы организаций организуется и проводится Общественным оператором на договорной основе.

II. Организация работы по обеспечению независимой системы оценки качества работы организаций

2.1. Работа участников независимой системы оценки качества работы организаций строится на добровольной основе, принципах открытости и партнерства и строго в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2.2. Общественный оператор руководствуется в своей работе законодательством Российской Федерации, законодательством Сахалинской области и настоящим Порядком.

Общественный оператор при организации оценки качества:

- 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);

- 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;

- определяет порядок оценки качества работы организаций на основании критериев эффективности работы организаций;

- организует работу по выявлению общественного мнения о качестве работы организаций, также формирует не реже одного раза в два года рейтинги их деятельности;

- обобщает и анализирует результаты общественного мнения о качестве работы организаций, рейтинги их деятельности, в том числе сформированные иными организациями, средствами массовой информации;

- направляет в министерство:

- 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.

2.3. Организации:

- обеспечивают открытость и доступность информации для организации и проведения независимой оценки качества работы по предоставлению услуг населению;

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

- рассматривают результаты оценки качества работы организаций и разрабатывают меры по улучшению качества работы;

2.4. Министерство:

- оказывает содействие и поддержку Общественному оператору при организации работы по независимой оценке качества работы организаций;

- размещает на официальном сайте в сети Интернет информацию о деятельности Общественного оператора, результатах общественного мнения о качестве работы организаций, рейтинги деятельности организаций;

- рассматривает возможность поощрения организаций, определенных лучшими по итогам рейтинга;

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

2.5. Периодичность и этапы оценки качества работы организаций:

2.5.1. Оценка качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта, и рейтингование указанных организаций проходит ежегодно.

2.5.2. Этапы и содержание работ по оценке и рейтингованию:

1 этап. Формирование перечня организаций, участвующих в системе независимой оценки качества.

2 этап. Сбор и обобщение информации о качестве работы организаций.

3 этап. Формирование рейтингов качества работы организаций.

4 этап. Общественное обсуждение результатов оценки качества работы организаций.

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

2.6. В качестве информационной базы и основы для проведения независимой оценки качества работы организаций 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 3.1, 3.2 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.

Данные сведения в обобщенном виде направляются Общественному оператору для организации работы и использования при оценке качества работы организаций.

2.7. Мониторинг, сбор и обобщение сведений, размещенных на сайтах организаций в сети Интернет, изучение общественного мнения и

деятельности организаций проводится Общественным оператором самостоятельно, при организационной, информационной и методической поддержке министерства.

III. Критерии, показатели и система оценки эффективности деятельности организаций

3.1. 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 оператором.

3.2. 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.

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

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

$$Ч_{ж} = K_{ж} \times K,$$

где:

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

K

- коэффициент значимости $K = -1$.

3.2.1.2. Количество зарегистрированных случаев травматизма (единиц случаев):

$$Ч = К \times К,$$

Т Т

где:

К - количество зарегистрированных случаев травматизма за год;

Т

К - коэффициент значимости $K = -1$.

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

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

где:

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

$T_{кб}$ - общее количество тренеров-преподавателей и инструкторов в штате учреждения в году, следующем за базовым;

$T_{б+1}$ - 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.

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

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

где:

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

$Z_{мтоб}$ - расходы на содержание учреждения в году, следующем за базовым;

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

$Z_{б}$

З - расходы учреждения на материально техническое обеспечение в мтоб базовом году;

З - расходы на содержание учреждения в базовом году.
б

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

3.2.2.1. Сохранность контингента (человек)

$$\text{ЧЗ} = \frac{\text{ЧЗ}_{б+1}}{\text{ЧЗ}_б},$$

где:

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

базовым;

ЧЗ_б - численность занимающихся в учреждении в базовом году.

б

3.2.2.2. 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.

б

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

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

3.5. Рейтингование идет прямо пропорционально итоговому баллу (чем больше общий балл, тем более высокое место занимает учреждение в общем рейтинге).

Приложение № 2
к решению Общественного совета при
Министерстве спорта, туризма и молодежной
политики Сахалинской области
от 24.12.2014г. № 1

Перечень

**государственных учреждений подведомственных министерству спорта, туризма и
молодежной политики Сахалинской области для проведения независимой оценки
качества работы**

№ п/п	Наименование учреждения	Кол-во учащихся (спортсменов), чел.
1.	Государственное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва восточных видов единоборств"	450
2.	Государственное бюджетное учреждение дополнительного образования "Специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва по горнолыжному спорту и сноуборду"	857
3..	Государственное бюджетное учреждение дополнительного образования детей "Специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва зимних видов спорта"	680