

Утверждены
Приказом
Минспорта России
от 19 марта 2013 г. N 121

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ПО ОРГАНИЗАЦИИ НЕЗАВИСИМОЙ СИСТЕМЫ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА
РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИЙ, ОКАЗЫВАЮЩИХ СОЦИАЛЬНЫЕ
УСЛУГИ
В СФЕРЕ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ И СПОРТА**

Методические рекомендации по организации независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта (далее - методические рекомендации), подготовлены с целью оказания методической помощи исполнительным органам государственной власти субъектов Российской Федерации, органам местного самоуправления, общественным объединениям, ответственным за формирование и организацию работы независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги.

Методические рекомендации разработаны Министерством спорта Российской Федерации в целях обеспечения реализации [Указа](#) Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. N 597 "О мерах по реализации государственной социальной политики" в части формирования независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, включая определение критериев эффективности работы таких организаций и введение публичных рейтингов их деятельности.

Методические рекомендации направлены на обеспечение единства основных подходов и требований к формированию и организации функционирования независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги.

Методические рекомендации разработаны на основе изучения и использования существующего российского опыта оценки эффективности деятельности организаций различной организационно-правовой формы, с учетом текущего состояния и тенденций, происходящих в стране в сфере деятельности организаций, предоставляющих услуги населению, а также в сфере физической культуры и спорта.

Предлагаемые методические рекомендации представляют собой механизм стандартизированной оценки эффективности деятельности организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта, на основе наиболее приемлемых, адекватных и соответствующих текущему моменту показателей.

Методические рекомендации предназначены для использования в своей деятельности органами государственной власти субъектов Российской Федерации, а также органами местного самоуправления, представителями организаций, осуществляющих оценку качества работы организаций, оказывающих социальные услуги.

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

- на федеральном уровне - Министерство спорта Российской Федерации;
- на региональном уровне - органы исполнительной власти в области физической культуры и спорта субъектов Российской Федерации;
- на муниципальном уровне - органы местного самоуправления муниципальных образований.

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 (далее - Общественными советами), состав которых формируется в соответствии с требованиями [статьи 7](#) Федерального закона "Об общественной палате Российской Федерации".

4.1. Общественные советы могут быть созданы органами исполнительной власти в области физической культуры и спорта субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления.

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 органы исполнительной власти в области физической культуры и спорта субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления 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.

4.4. В соответствии с [п. 3](#) настоящего Приказа Общественным оператором определена Ассоциация организаций спортивной подготовки.

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 субъектов Российской Федерации и настоящими методическими рекомендациями.

Общественный совет, Общественный оператор при организации оценки качества:

2.1. Формирует с учетом статуса и полномочий Общественного совета, Общественного оператора, уровня оценки (федеральный, 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 спорта Российской Федерации, органы исполнительной власти в области физической культуры и спорта субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления:

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. Органы исполнительной власти в области физической культуры и спорта субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления:

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:

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

КонсультантПлюс: примечание.

Нумерация пунктов дана в соответствии с официальным текстом документа.

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](#) настоящих методических рекомендаций представляются:

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

(городским) органам управления физической культурой и спортом, органам местного самоуправления муниципальных образований: поселений, муниципальных районов, городских округов вышестоящей организации (ведомству) по подчиненности до 15 января после отчетного периода;

- районными (городскими) органами управления физической культурой и спортом, органами местного самоуправления муниципальных образований: поселений, муниципальных районов, городских округов органу исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области физической культуры и спорта до 25 января после отчетного периода;

- органами исполнительной власти в области физической культуры и спорта субъекта Российской Федерации 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** настоящих методических рекомендаций 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):

$$\frac{Ч}{ж} = K \times \frac{К}{ж},$$

где:

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

K - коэффициент значимости $K = -1$.

2.1.2. Количество зарегистрированных случаев травматизма (единиц случаев):

$$\frac{Ч}{т} = K \times \frac{К}{т},$$

где:

$\frac{К}{т}$ - 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:

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

где:

$\frac{Т}{кб+1}$ - количество тренеров-преподавателей и инструкторов в штате

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

$\frac{Т}{т}$ - общее количество тренеров-преподавателей и инструкторов в штате

$\frac{Т}{б+1}$ учреждения в году, следующем за базовым;

$\frac{Т}{кб}$ - количество тренеров-преподавателей и инструкторов в штате

учреждения имеющих первую и высшую категории, в базовом году;

$\frac{Т}{б}$ - общее количество тренеров-преподавателей и инструкторов в штате

$\frac{Т}{б}$ учреждения, в базовом году.

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

$$З'_{\text{мто}} = \frac{З_{\text{мтоб+1}}}{З_{\text{б+1}}} / \frac{З_{\text{мтоб}}}{З_{\text{б}}},$$

где:

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

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

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

$З_{\text{б}}$ - 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):

$$чз = \frac{чз_{\text{б+1}}}{чз_{\text{б}}},$$

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 (%):

$$Р = \frac{Р_{\text{б+1}}}{Р_{\text{б}}},$$

где:

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

$Р_{\text{б}}$ - 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. В связи с различиями в обеспеченности ресурсами следует формировать несколько рейтингов для учреждений различных уровней:

- федеральные учреждения;
- региональные учреждения;
- муниципальные городские учреждения;
- сельские муниципальные учреждения.

3.4. Для учреждений адаптивной физической культуры и спорта составляется свой рейтинг с разделением по принадлежности.

IV. Использование рекомендаций

1. Методические рекомендации могут быть использованы:

- при проведении самооценки организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта;
- для формирования публичной отчетности организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта;
- при проведении нефинансового аудита деятельности организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта;
- подготовке обоснованных политических и управленческих решений в отношении организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта, оптимизации и модернизации процессов в сфере деятельности указанных организаций, в том числе при распределении бюджетных средств;
- для формирования открытой системы взаимодействия организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта, с заинтересованными сторонами;
- для разработки, реализации, оценки и обеспечения высокого качества исполнения программ, дальнейшего совершенствования деятельности организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта.