



**МИНИСТЕРСТВО ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ И СПОРТА  
КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

**П Р И К А З № 165**

« 08 » 05 2014

г. Черкесск

Об организации независимой системы оценки качества работы организаций, находящихся в ведении Министерства физической культуры и спорта Карачаево-Черкесской Республики, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта

В целях реализации Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. N 597 "О мерах по реализации государственной социальной политики", постановления Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. N 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», распоряжения Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. N 487-р в части формирования независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, обеспечения единства основных подходов и требований к формированию и организации функционирования независимой оценки качества работы организаций, находящихся в ведении Министерства физической культуры и спорта Карачаево-Черкесской Республики, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта (далее – организации)

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Порядок проведения независимой оценки качества работы организаций согласно приложению 1.
2. Утвердить типы и перечень организаций для проведения независимой оценки качества работы согласно приложению 2.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя Министра физической культуры и спорта Карачаево-Черкесской Республики М.И.Агирова.

**Министр**



**Р.А.Чотчаев**

Порядок  
проведения независимой оценки качества работы организаций, находящихся в ведении  
Министерства физической культуры и спорта Карачаево-Черкесской Республики,  
оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта

1.1. Настоящий Порядок проведения независимой оценки качества работы организаций, находящихся в Министерстве физической культуры и спорта Карачаево-Черкесской Республики, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта (далее – Порядок) определяет правила формирования независимой системы оценки качества работы организаций, находящихся в ведении Министерства физической культуры и спорта Карачаево-Черкесской Республики (далее – Минспорт КЧР), 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 Минспорта КЧР, 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, школы высшего спортивного мастерства.

1.3. Основным координатором и куратором работ по организации системы независимой оценки эффективности организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта, является Минспорт КЧР.

1.5. Оценка качества работы организаций организуется и проводится Общественным советом Министерства физической культуры и спорта КЧР (далее – Общественный совет).

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 совет руководствуется в своей работе законодательством Российской Федерации, законодательством Карачаево-Черкесской Республики и настоящими Порядком.

Общественный совет 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 Минспорт КЧР:

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. Минспорт КЧР:

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

- размещает на официальном сайте в сети Интернет информацию о деятельности Общественного совета, 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 совета 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 в Общественный совет 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 советом самостоятельно, при организационной, информационной и методической поддержке Минспорта КЧР.

### 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 советом.

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):

$$Ч_{ж} = К_{ж} \times К,$$

где:

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

$К$  - коэффициент значимости  $К = -1$ .

3.2.1.2. Количество зарегистрированных случаев травматизма (единиц случаев):

$$Ч_{т} = К_{т} \times К,$$

где:

$К_{т}$  - количество зарегистрированных случаев травматизма за год;

$К$  - коэффициент значимости  $К = -1$ .

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

$$Г' = \left( \frac{Г_{кб+1}}{к} \right) / \left( \frac{Г_{б+1}}{б} \right),$$

где:

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

$Г_{б+1}$  - общее количество тренеров-преподавателей и инструкторов в штате

$б+1$

учреждения в году, следующем за базовым;

Т - количество тренеров-преподавателей и инструкторов в штате  
кб

учреждения, имеющих первую и высшую категории, в базовом году;

Т - общее количество тренеров-преподавателей и инструкторов в штате  
б

учреждения, в базовом году.

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

$$З' = \frac{\frac{З}{мтоб+1}}{\frac{З}{мтоб}} / \frac{\frac{З}{мтоб+1}}{\frac{З}{мтоб}},$$

где:

З<sub>мтоб+1</sub> - расходы учреждения на материально техническое обеспечение  
мтоб+1

в году, следующем за базовым;

З<sub>б+1</sub> - расходы на содержание учреждения в году, следующем за базовым;

З<sub>мтоб</sub> - расходы учреждения на материально техническое обеспечение в  
мтоб

базовом году;

З<sub>б</sub> - расходы на содержание учреждения в базовом году.

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

3.2.2.1. Сохранность контингента (человек):

$$ЧЗ = \frac{ЧЗ_{б+1}}{ЧЗ_{б}},$$

где:

ЧЗ<sub>б+1</sub> - численность занимающихся в учреждении в году, следующем за  
б+1

базовым;

ЧЗ<sub>б</sub> - численность занимающихся в учреждении в базовом году.

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

$$Р = \frac{Р_{б+1}}{Р_{б}},$$

где:

Р<sub>б+1</sub> - количество присвоенных разрядов в году, следующем за базовым;

Р<sub>б</sub> - количество присвоенных разрядов в базовом году.

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 приказу  
 Министерства физической культуры и спорта  
 Карачаево-Черкесской республики  
 от 08.05 2014 № 165

Перечень  
 организаций для проведения независимой оценки качества работы

Учреждение	ФИО директора
<b>ШВСМ</b>	
РГБУ «Школа высшего спортивного мастерства Карачаево-Черкесской Республики	Аджиев Азнаур Асланович
РГБУ "Баскетбольная школа высшего мастерства"	Джаубаев Мурат Салыхович
<b>СДЮСШОР</b>	
РГБУ ДО «Республиканская специализированная детско-юношеская школа олимпийского резерва по дзюдо»	Карданов Ауэс Рамазанович;
РГБУ ДО «Республиканская специализированная детско-юношеская школа олимпийского резерва по вольной борьбе»	Айбазов Алий Хыйсаевич
<b>ДЮСШ</b>	
РГБУ ДО «Республиканская специализированная детско-юношеская спортивная школа им А. Махова»	Махов Беслан Яхьяевич.
РГБУ ДО «Республиканская специализированная детско-юношеская спортивная школа по борьбе на поясах»	Лайпанов Дахир Азрет-Алиевич;
РГБУ ДО «Детско-юношеской спортивной школы по боксу»	Шехмурзов Артур Аликович
РГБУ ДО "Комплексная детско-юношеская спортивная школа «Спартак» по лёгкой атлетике"	Папшуов Мурат Рашидович
РГБУ ДО «Республиканская детско-юношеская спортивная школа по гандболу»	Цекгов Хасан Пасарбиевич
РГБОУ «Детско-юношеская спортивная школа по зимним видам спорта»	Кочкаров Мусса Далхатович
РГБУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа смешанных боевых единоборств «ММА»	Бытдаев Аслан Юсупович
РГБУ ДО «Республиканская детско-юношеская спортивная школа по конному спорту»	Хубиев Идрис Назбиевич
РГБУ ДО «Республиканская детско-юношеская спортивная школа «Победа»	Готов Мухадин Магометови
РГБУ ДО "Республиканская детско-юношеская спортивная школа "Армспорт"	Чомаев Роберт Солтанович
РГКУ ДО «Республиканская детско-юношеская спортивная школа для инвалидов «Надежда»	Кохан Оксана Владленовна

Министр



*(Handwritten signature in blue ink)*

Р.А.Чотчаев