



**А Д М И Н И С Т Р А Ц И Я**  
городского округа Химки Московской области  
**УПРАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ**

**ПРИКАЗ**

от 28.02.2017 № 52/1

О проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг муниципальными учреждениями, подведомственными управлению социальной политики Администрации городского округа Химки Московской области

В соответствии с Постановлением Администрации городского округа Химки Московской области от 30.06.2016 № 620 «Об утверждении Порядка проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в городском округе Химки Московской области»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить состав экспертной группы оценки качества и доступности муниципальных услуг (Приложение № 1).
2. Утвердить форму анкеты для проведения социологических исследований и методику расчета индекса ранжирования качества предоставляемых муниципальных услуг (Приложение № 2)
3. Организационному отделу МКУ «ЦСКТиРМ» городского округа Химки (Сущенко Ю.А.) довести настоящий приказ до сведения руководителей подведомственных учреждений.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Аферова О.Б., заместителя начальника Управления социальной политики Администрации городского округа Химки, Жукову Т.М., заместителя начальника Управления социальной политики Администрации городского округа Химки.

Начальник Управления

  
А.М. Лаврентьева

## СОСТАВ

экспертной группы оценки качества и доступности муниципальных услуг,  
предоставляемых муниципальными учреждениями, подведомственными  
управлению социальной политики Администрации городского округа Химки  
Московской области

### Председатель:

Лаврентьева А.М. – начальник Управления социальной политики  
Администрации городского округа Химки Московской области

### Члены экспертной группы:

- Аферов О.Б. – заместитель начальника Управления социальной политики  
Администрации городского округа Химки Московской области
- Жукова Т.М. – заместитель начальника Управления социальной политики  
Администрации городского округа Химки Московской области
- Зайцев А.С. - депутат Совета депутатов городского округа Химки Московской  
области
- Степанова О.В. - член Общественной палаты городского округа Химки  
Московской области
- Гончаров Д.Н. – заместитель руководителя МКУ «ЦСКТиРМ»
- Клычников В.А. – заместитель руководителя МКУ «ЦСКТиРМ»
- Мокина Л.Б. – главный специалист отдела по работе с молодежью МКУ  
«ЦСКТиРМ»
- Озеров В.А. - начальник отдела туризма МКУ «ЦСКТиРМ»
- Ставная Н.А. – начальник отдела культуры МКУ «ЦСКТиРМ»
- Старченко Я.И. - начальник отдела по работе с молодежью МКУ «ЦСКТиРМ»
- Третьякова Е.Я. – начальник отдела спортивно-массовых мероприятий  
Управления социальной политики Администрации городского округа Химки

**Анкета для проведения оценки качества муниципальных услуг,  
предоставляемых населению учреждениями, подведомственными  
Управлению социальной политики Администрации городского округа Химки  
Московской области**

1. Укажите, пожалуйста, какую муниципальную услугу Вы получали?

\_\_\_\_\_

2. Укажите наименование организации (учреждения), в какое Вы обращались за предоставлением услуги?

\_\_\_\_\_

3. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас качество и доступность оказываемой муниципальной услуги:

1 – неудовлетворительно

2 – удовлетворительно

3 – на среднем уровне

4 – хорошо

5 – на высоком уровне

4. Приходилось ли Вам сталкиваться с необоснованными действиями в процессе предоставления услуги?

Да

Нет

Если да, то с какими необоснованными действиями в процессе предоставления услуги Вам приходилось сталкиваться?

Наличие неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) \_\_\_\_\_

Советы обратиться в другую организацию, оказывающую услугу за дополнительную плату \_\_\_\_\_

Требование предъявления документов, не предусмотренных законодательством \_\_\_\_\_

Другое (напишите) \_\_\_\_\_

**5. Достаточно ли информации о деятельности учреждения и порядке предоставления?**

Да

Нет

**6. Ваши предложения по улучшению качества и доступности предоставляемой муниципальной услуги**

---

---

---

*Мы благодарим Вас за помощь в нашей работе по улучшению качества предоставления услуги.*

Индекс ранжирования качества предоставления муниципальных услуг рассчитывается следующим образом:

Базовый показатель 100 баллов

1. Степень удовлетворенности получателей услуг качеством и доступностью оказываемой муниципальной услуги за оцениваемый период (оценка «неудовлетворительно» - минус 50 баллов);
2. Степень обеспеченности получателей услуги информационными материалами о деятельности учреждения и порядке предоставления услуг за оцениваемый период (информация не представлена в полном объеме – минус 10 баллов);
3. Наличие необоснованных действий в процессе предоставления услуги (минус 20 баллов за каждое выявленное необоснованное действие)