



МИНИСТЕРСТВО СТРОИТЕЛЬСТВА И ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА  
АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

29 апреля 2019

№ 18

О Порядке изучения мнения населения о качестве оказания государственных услуг министерством строительства и жилищно-коммунального хозяйства Астраханской области и услуг (государственных услуг) подведомственными учреждениями

В целях изучения мнения населения о качестве оказания государственных услуг, предоставляемых министерством строительства и жилищно-коммунального хозяйства Астраханской области, и услуг (государственных услуг), предоставляемых подведомственными ему учреждениями, а также улучшения их качества

министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства Астраханской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок изучения мнения населения о качестве оказания государственных услуг министерством строительства и жилищно-коммунального хозяйства Астраханской области и услуг (государственных услуг) подведомственными учреждениями.

2. Отделам министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Астраханской области (далее – министерство) и подведомственным учреждениям, осуществляющим предоставление государственных услуг, услуг, обеспечить:

- изучение мнения населения о качестве оказания государственных услуг, предоставляемых министерством и услуг (государственных услуг), предоставляемых подведомственными учреждениями (далее - исследование);

- ежегодно, не позднее 5 декабря, обработку, анализ результатов исследования и предоставление таких результатов для размещения на официальном сайте министерства в сети «Интернет» помощнику министра строительства и жилищно-коммунального хозяйства Астраханской области.

3. Признать утратившим силу постановление министерства строительства и дорожного хозяйства Астраханской области от 26.01.2015 № 1 «О порядке изучения мнения населения о качестве оказания государственных услуг министерством строительства и дорожного хозяйства Астраханской области и услуг подведомственными учреждениями».

4. Сектору контроля правового и кадрового управления министерства:

- направить копию настоящего постановления АУ АО «Государственная экспертиза проектов документов территориального планирования, проектной документации и результатов инженерных изысканий»;

- в течение трех рабочих дней со дня подписания направить копию настоящего постановления в агентство связи и массовых коммуникаций Астраханской области для официального опубликования в средствах массовой информации;

- в семидневный срок после дня первого официального опубликования настоящего постановления направить его копию, а также сведения об источниках его официального опубликования в Управление Министерства юстиции Российской Федерации по Астраханской области;

- не позднее семи рабочих дней со дня подписания направить копию настоящего постановления в прокуратуру Астраханской области;

- не позднее семи рабочих дней со дня подписания направить копию настоящего постановления поставщикам справочно-правовых систем ООО «Астрахань-Гарант-Сервис» и ООО «Информационный центр «Консультант-Сервис» для включения в электронные базы данных.

5. Помощнику министра строительства и жилищно-коммунального хозяйства Астраханской области:

- ежегодно, не позднее 20 декабря, обеспечить опубликование результатов проведенного исследования на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- в десятидневный срок со дня принятия постановления разместить его на официальном сайте министерства в сети «Интернет» <https://minstroy.astrobl.ru>.

6. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

И.о. министра строительства  
и жилищно – коммунального  
хозяйства Астраханской области



О.В. Гужвинский

Утвержден  
постановлением  
министерства строительства  
и жилищно-коммунального  
хозяйства  
Астраханской области  
от 29.04.2019 г. № 18

Порядок  
изучения мнения населения о качестве оказания государственных услуг  
министерством строительства и жилищно-коммунального хозяйства  
Астраханской области и услуг (государственных услуг) подведомственными  
учреждениями

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок изучения мнения населения о качестве оказания государственных услуг министерством строительства и жилищно-коммунального хозяйства Астраханской области и услуг (государственных услуг) подведомственными учреждениями разработан в целях повышения качества оказания государственных услуг, услуг.

1.2. Изучение мнения населения:

- о качестве оказываемых министерством строительства и жилищно-коммунального хозяйства Астраханской области (далее – министерство) государственных услуг осуществляется министерством;

- о качестве оказываемых подведомственными учреждениями услуг (государственных услуг) осуществляется учреждениями;

Для изучения мнения населения о качестве оказываемых государственных услуг, услуг (далее – исследование) могут быть привлечены независимыми организациями в соответствии с действующим законодательством.

1.3. Результаты проведенного исследования подлежат ежегодному опубликованию на официальном сайте министерства в сети «Интернет».

2. Порядок проведения исследования

2.1. Исследование проводится в форме анкетирования граждан - получателей государственных услуг, услуг (далее - получатель услуг) непосредственно в министерстве, подведомственных ему учреждениях.

2.2. Для проведения исследования используется анкета по прилагаемой форме.

2.3. Заполнение анкеты осуществляется получателем услуг.

2.4. Заполнение получателем услуг более чем одной анкеты не допускается.

2.5. До начала заполнения анкеты получатель услуг предупреждается о праве не отвечать на любые из заданных ему вопросов, о праве не указывать в анкете свои фамилию, имя, отчество и контактную информацию.

2.6. Заполненные анкеты обобщаются и анализируются.

Приложение  
к Порядку изучения мнения  
населения о качестве оказания  
государственных услуг  
министерством строительства и  
жилищно-коммунального хозяйства  
Астраханской области и услуг  
(государственных услуг)  
подведомственными учреждениями

Анкета  
оценки качества оказания государственной  
услуги (услуги)

1. Вид предоставленной государственной услуги (услуги):

а)	Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам тяжеловесного транспортного средства, масса которого с грузом или без груза и (или) нагрузка на ось которого более чем на два процента превышают допустимую массу транспортного средства и (или) допустимую нагрузку на ось, и (или) крупногабаритного транспортного средства в случае, если маршрут, часть маршрута тяжеловесного и (или) крупногабаритного транспортного средства проходят по автомобильным дорогам регионального или межмуниципального значения, участкам таких автомобильных дорог, по автомобильным дорогам местного значения, расположенным на территориях двух и более муниципальных образований (муниципальных районов, городских округов) Астраханской области, при условии, что маршрут указанного транспортного средства проходит в границах Астраханской области и маршрут, часть маршрута не проходят по автомобильным дорогам федерального значения, участкам таких автомобильных дорог	
б)	Выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства, строительство, реконструкцию которых планируется осуществлять на территориях двух и более муниципальных образований (муниципальных районов, городских округов)	
в)	Выдача разрешения на ввод объекта в эксплуатацию	
г)	Предоставление информации из реестра выданных заключений государственной экспертизы проектной документации и результатов инженерных изысканий	

д)	Предоставление информации о порядке проведения государственной экспертизы проектной документации и результатов инженерных изысканий	
е)	Государственная экспертиза проектной документации, государственная экспертиза результатов инженерных изысканий, проверка достоверности определения сметной стоимости строительства, реконструкции, капитального ремонта объектов капитального строительства	

2. Способ подачи документов для предоставления государственной услуги (услуги):

а)	В электронной форме	
б)	Посредством обращения в орган, предоставляющий государственную услугу (услугу)	
в)	Через МФЦ	

3. Сколько Вы потратили времени в очереди на ожидание для подачи заявления (документов)?

\_\_\_\_\_ минут или \_\_\_\_\_ часов

4. Сколько времени прошло от момента подачи заявления на предоставление государственной услуги (услуги) до момента получения результата государственной услуги (услуги)?

а)	Меньше установленного времени	
б)	Установленное время	
в)	Больше установленного времени	
г)	Точное количество дней (календарных / рабочих)	

5. При получении государственной услуги (услуги), помимо официальной платы (государственная пошлина, сбор), были ли у Вас дополнительные материальные расходы (оплата услуг представителя, посредников, иные расходы)?

а)	Да	
б)	Нет	

6. Каким образом Вы получили информацию о предоставлении государственной услуги (услуги)?

а)	должностное лицо, ответственное за предоставление государственной услуги (услуги) (при личном обращении/по телефону)	
б)	сотрудник МФЦ (при личном обращении/по телефону)	
в)	официальный сайт министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Астраханской области в сети «Интернет» <a href="https://minstroy.astrobl.ru/">https://minstroy.astrobl.ru/</a>	
г)	официальный сайт государственного учреждения	
д)	официальный сайт МФЦ в сети «Интернет»	
е)	государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и «Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) Астраханской области» в сети «Интернет»	
ж)	информационный стенд	
з)	от знакомых	
и)	другое (написать)	

7. Использовали ли Вы бланки и образцы документов, размещенных на Портале государственных услуг Российской Федерации, для заполнения и дальнейшего получения государственной услуги (услуги)?

а)	Да	
б)	Нет	

8. Ознакомились ли Вы с административным регламентом для получения информации о порядке предоставления государственной услуги (услуги)?

а)	Да	
б)	Нет	

9. Приходилось ли Вам жаловаться на качество предоставления государственной услуги (услуги) в орган (учреждение), предоставляющего государственную услугу (услугу)?

а)	Да	
б)	Нет	

10. Приходилось ли Вам жаловаться на качество предоставления государственной услуги (услуги) в вышестоящие инстанции?

а)	Да	
б)	Нет	

11. Поставьте, пожалуйста, свою оценку по пятибалльной шкале по каждому критерию, приведенному ниже (5 - удовлетворен полностью, 1 - совсем не удовлетворен)

а)	Удовлетворяет ли Вас график работы органа (учреждения), предоставляющего государственную услугу (услугу)?	1 2 3 4 5
б)	Удовлетворяет ли Вас детальность и доступность информации о порядке предоставления государственной услуги (услуги)?	1 2 3 4 5
в)	Удовлетворяют ли Вас сроки получения государственной услуги (услуги)?	1 2 3 4 5
г)	Удовлетворены ли Вы консультациями, ответами на Ваши вопросы, разъяснениями должностных лиц, ответственных за предоставление государственной услуги (услуги), сотрудников МФЦ?	1 2 3 4 5
д)	Удовлетворены ли Вы оснащением места получения государственной услуги (услуги) (наличие мест для заполнения документов, наличие писчебумажных принадлежностей в таких местах, наличие стендов с информацией о порядках предоставления государственных услуг (услуг), температурный режим, освещение и т.д.)?	1 2 3 4 5
е)	Удовлетворяет ли Вас размещение, территориальная доступность органа (учреждения), предоставляющего государственную услугу (услугу)?	1 2 3 4 5
ж)	Удовлетворяет ли Вас качество оказанной Вам гос-	1 2 3 4 5



	ударственной услуги (услуги) в целом?	
--	---------------------------------------	--

Ваши предложения, рекомендации по повышению качества данной государственной услуги (услуги) \_\_\_\_\_

Контактные данные получателя государственной услуги (услуг) <\*>:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_

(Название организации (для юридических лиц))

Контактный телефон \_\_\_\_\_

Дата заполнения \_\_\_\_\_

Благодарим за участие в опросе!

-----

<\*> - заполняется по желанию