



Зарегистрировано 03.04.2023
Регистрационный номер №110/23/12

МИНИСТЕРСТВО СТРОИТЕЛЬСТВА И ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА
АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

03 апреля 2023

№ 12

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

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

- предоставление ежегодно, не позднее 5 декабря, обработку, анализ результатов исследования и предоставление таких результатов для размещения на официальном сайте министерства в сети «Интернет» в государственное казенное учреждение Астраханской области «Дирекция энергосбережения и ЖКХ».

3. Признать утратившим силу постановление министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Астраханской области от 29.04.2019 № 18 «О Порядке изучения мнения населения о качестве оказания государственных услуг министерством строительства и жилищно-коммунального хозяйства

*

000309

Астраханской области и услуг (государственных услуг) подведомственными учреждениями».

4. Нормативно-правовому отделу правового и кадрового управления министерства направить копию настоящего постановления в:

- автономное учреждение Астраханской области «Государственная экспертиза проектов документов территориального планирования, проектной документации и результатов инженерных изысканий»;
- государственное казенное учреждение Астраханской области «Дирекция энергосбережения и ЖКХ».

5. Сектору контроля правового и кадрового управления министерства:

- в течение трех рабочих дней со дня подписания направить копию настоящего постановления в министерство государственного управления, информационных технологий и связи Астраханской области;
- 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 «КонсультантСервис» для включения в электронные базы данных.

6. Государственному казенному учреждению Астраханской области «Дирекция энергосбережения и ЖКХ»:

- в десятидневный срок со дня принятия постановления разместить его на официальном сайте министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Астраханской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <https://minstroy.astrob1.ru>.
- ежегодно, не позднее 20 декабря, обеспечить опубликование результатов проведенного исследования на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

Министр строительства
и жилищно-коммунального
хозяйства Астраханской области



Д.В. Капралов

Утвержден
постановлением
министерства строительства
и жилищно-коммунального
хозяйства
Астраханской области
от 03.04.2013 № 12

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)	Предоставление жилого помещения по договору социального найма или в собственность бесплатно	
б)	Государственная экспертиза проектной документации и (или) результатов инженерных изысканий	
в)	Передача в собственность граждан занимаемых ими жилых помещений жилищного фонда Астраханской области (приватизация жилищного фонда Астраханской области)	
г)	Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению	

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» https://minstroy.astrobl.ru/	
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 неудовлетворен)

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 пишечбумажных принадлежностей в таких ме-	1 2 3 4 5

	стах, наличие стендов с информацией о порядках предоставления государственных услуг (услуг), температурный режим, освещение и т.д.)?	
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 государственной услуги (услуги) в целом?	1 2 3 4 5

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