



**СЛУЖБА ЗАПИСИ АКТОВ ГРАЖДАНСКОГО СОСТОЯНИЯ  
АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ  
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

21 11 2023

305-01-04/8

О Порядке изучения мнения населения о качестве предоставления государственных услуг службой записи актов гражданского состояния Астраханской области

В целях исполнения Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», а также в целях изучения мнения населения о качестве оказания государственных услуг, предоставляемых службой записи актов гражданского состояния Астраханской области, и улучшения их качества служба записи актов гражданского состояния Астраханской области **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок изучения мнения населения о качестве предоставления государственных услуг службой записи актов гражданского состояния Астраханской области (далее – Порядок изучения мнения населения).

2. Структурным подразделениям службы записи актов гражданского состояния Астраханской области, осуществляющим предоставление государственных услуг, обеспечить изучение мнения населения о качестве предоставления государственных услуг службой записи актов гражданского состояния Астраханской области (далее – исследование).

3. Признать утратившим силу постановление службы записи актов гражданского состояния Астраханской области от 11.01.2016 № 01-10/1 «О Порядке изучения мнения населения о качестве предоставления государственных услуг службой записи актов гражданского состояния Астраханской области».

4. Отделу обработки информации службы записи актов гражданского состояния Астраханской области обеспечить:

4.1. Размещение на официальном сайте службы записи актов гражданского состояния Астраханской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://zags.astrobl.ru>:

- настоящего постановления;
- результатов исследования в сроки, установленные Порядком изучения мнения населения.

4.2. Направление копии настоящего постановления в структурные подразделения службы записи актов гражданского состояния Астраханской области.

5. Отделу правового и кадрового обеспечения службы записи актов гражданского состояния Астраханской области направить копию настоящего постановления:

5.1. В трехдневный срок со дня его принятия:

- в министерство государственного управления, информационных технологий и связи Астраханской области для его официального опубликования и размещения на официальном интернет-портале правовой информации органов государственной власти Астраханской области ([www.pravo-astrobl.ru](http://www.pravo-astrobl.ru));

- поставщикам справочно-правовых систем «КонсультантПлюс» ЗАО «ТЕЛЕКОМ-СКИФ» и «Гарант» ЗАО НПП «Астрахань-Гарант-Сервис» для включения в электронные базы данных.

5.2. В семидневный срок после дня первого официального опубликования одновременно со сведениями об источниках его официального опубликования – в Управление Министерства юстиции Российской Федерации по Астраханской области.

5.3. Не позднее семи рабочих дней со дня его подписания:

- в прокуратуру Астраханской области;
- в Думу Астраханской области.

6. Настоящее постановление вступает в силу с 01.01.2024.

Руководитель службы



Т.Н. Кособрюхова

## УТВЕРЖДЕН

постановлением службы записи  
актов гражданского состояния  
Астраханской области  
от 21.11.2023 № 305-01-04/8

### Порядок

изучения мнения населения о качестве предоставления государственных услуг  
службой записи актов гражданского состояния Астраханской области

#### 1. Основные положения

1.1. Настоящий Порядок изучения мнения населения о качестве предоставления государственных услуг службой записи актов гражданского состояния Астраханской области (далее – Порядок) разработан в целях исполнения Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», а также в целях изучения мнения населения о качестве оказания государственных услуг, предоставляемых службой записи актов гражданского состояния Астраханской области (далее – служба ЗАГС), и улучшения их качества.

1.2. Порядок устанавливает процедуру изучения мнения населения о качестве предоставления государственных услуг службой ЗАГС (далее – исследование).

1.3. Исследование осуществляется службой ЗАГС.

К исследованию могут быть привлечены независимые организации в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.4. Исследование проводится ежегодно среди совершеннолетних лиц, участвовавших в получении государственных услуг в органах ЗАГС Астраханской области (далее – получатели услуг).

Исследование начинается с 1 февраля и завершается 1 декабря.

1.5. Количество получателей услуг, достаточное для исследования, составляет не менее 1000 человек.

#### 2. Порядок проведения исследования

2.1. Исследование проводится в форме анкетирования получателей услуг.

2.2. Для проведения исследования используется анкета для изучения мнения населения о качестве предоставления государственных услуг службой ЗАГС (далее – анкета) по форме согласно приложению к Порядку.

2.3. Для целей исследования анкета в форме электронного документа размещается на платформе единого окна цифровой обратной связи (далее – ПОС), являющегося подсистемой Единого портала государственных и

муниципальных услуг (функций).

2.4. Для обеспечения анкетирования получателей услуг в электронной форме отделом обработки информации службы ЗАГС ежегодно в срок до 1 февраля направляется в структурные подразделения службы ЗАГС, предоставляющие государственные услуги, штриховой код (QR-код) для перехода на анкету в электронной форме, расположенную в ПОС.

2.5. Анкетирование получателей услуг обеспечивается начальниками структурных подразделений службы ЗАГС, предоставляющих государственные услуги, в сроки, указанные в пункте 1.4 раздела 1 Порядка.

2.6. Заполнение анкеты осуществляется получателем услуг самостоятельно.

### 3. Порядок обобщения анкет и опубликования результатов исследования

3.1. Заполненные анкеты обобщаются отделом обработки информации службы ЗАГС и после обобщения руководителю службы ЗАГС предоставляется аналитическая справка о результатах исследования.

3.2. Результаты исследования подлежат опубликованию на официальном сайте службы ЗАГС в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ежегодно, не позднее 1 февраля года, следующего за годом проведения исследования.

АНКЕТА

для изучения мнения населения о качестве предоставления  
государственных услуг службой ЗАГС Астраханской области

1\*. Ваш пол?

- мужской  
 женский

2\*. Ваш возраст?

\_\_\_\_\_

3. В какой орган ЗАГС Астраханской области Вы обратились (обращались)?

- служба ЗАГС Астраханской области  
 отдел № 1 службы ЗАГС Астраханской области  
 отдел № 2 службы ЗАГС Астраханской области  
 отдел № 3 службы ЗАГС Астраханской области  
 специализированный отдел службы ЗАГС Астраханской области  
 отдел службы ЗАГС Астраханской области по Ахтубинскому району Астраханской области  
 отдел службы ЗАГС Астраханской области по Володарскому району Астраханской области  
 отдел службы ЗАГС Астраханской области по Енотаевскому району Астраханской области  
 отдел службы ЗАГС Астраханской области по ЗАТО Знаменск Астраханской области  
 отдел службы ЗАГС Астраханской области по Икрянинскому району Астраханской области  
 отдел службы ЗАГС Астраханской области по Камызякскому району Астраханской области  
 отдел службы ЗАГС Астраханской области по Красноярскому району Астраханской области  
 отдел службы ЗАГС Астраханской области по Лиманскому району Астраханской области  
 отдел службы ЗАГС Астраханской области по Наримановскому району Астраханской области  
 отдел службы ЗАГС Астраханской области по Приволжскому району Астраханской области  
 отдел службы ЗАГС Астраханской области по Харабалинскому району Астраханской области  
 отдел службы ЗАГС Астраханской области по Черноярскому району Астраханской области

4. Год Вашего обращения?

\_\_\_\_\_

5\*. Какая государственная услуга Вам была предоставлена?

- государственная регистрация рождения  
 государственная регистрация заключения брака  
 государственная регистрация расторжения брака  
 государственная регистрация усыновления (удочерения)  
 государственная регистрация установления отцовства  
 государственная регистрация перемены имени

- государственная регистрация смерти
- внесение исправлений или изменений в запись акта гражданского состояния
- выдача повторного свидетельства о государственной регистрации акта гражданского состояния или иного документа, подтверждающего наличие или отсутствие факта государственной регистрации акта гражданского состояния
- истребование документа о государственной регистрации акта гражданского состояния с территории иностранного государства
- проставление штампа «апостиль» на официальном документе, выданном компетентным органом на территории Астраханской области в подтверждение факта государственной регистрации акта гражданского состояния или его отсутствия
- восстановление записи акта гражданского состояния
- аннулирование записи акта гражданского состояния
- внесение в Единый государственный реестр записей актов гражданского состояния сведений о документах, выданных компетентными органами иностранных государств в удостоверение актов гражданского состояния, совершенных вне пределов территории Российской Федерации по законам соответствующих иностранных государств в отношении граждан Российской Федерации

6. Каким образом Вы подали заявление на получение государственной услуги?

- лично
- через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)
- через доверенное лицо
- посредством почтовой связи

7. Из каких источников Вы получили информацию о предоставлении государственной услуги?

- от работников органа ЗАГС Астраханской области
- на сайте службы ЗАГС Астраханской области
- из информации на стендах в органах ЗАГС Астраханской области
- через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)
- через сеть «Интернет»
- от знакомых, родственников, коллег
- из средств массовой информации

8. Ваше время ожидания в очереди за предоставлением государственной услуги составило:

- менее 15 минут
- 15 - 30 минут
- более 30 минут

9. При предоставлении государственной услуги были ли работники органа ЗАГС вежливы и корректны с Вами?

- да  
 нет

10. Как Вы оцениваете качество, сроки и конечный результат предоставленной Вам государственной услуги?

- отлично  
 хорошо  
 удовлетворительно  
 неудовлетворительно

11. Была ли Вам разъяснена возможность получить платные услуги у сотрудника ГБУ АО «Сервис-ЗАГС»?

- да  
 нет

12\*. Ваши предложения по улучшению качества предоставления государственных услуг в отделе службы ЗАГС:

---

---

Благодарим Вас за помощь в данном исследовании!