



МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА И ДОРОЖНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ
АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«14» 03 20 22 г

№ 2-Н

Г

Г

Г

О Порядке изучения мнения населения о качестве оказания государственных услуг министерством транспорта и дорожной инфраструктуры Астраханской области и услуг (государственных услуг), предоставляемых подведомственными ему учреждениями

В целях изучения мнения населения о качестве оказания государственных услуг, предоставляемых министерством транспорта и дорожной инфраструктуры Астраханской области, и услуг (государственных услуг), предоставляемых подведомственными ему учреждениями, а также улучшения их качества

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок изучения мнения населения о качестве оказания государственных услуг министерством транспорта и дорожной инфраструктуры Астраханской области и услуг (государственных услуг) подведомственными учреждениями.

2. Структурным подразделениям министерства транспорта и дорожной инфраструктуры 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);

- предоставление ежегодно, не позднее 5 декабря, обработку, анализ результатов исследования и предоставление таких результатов для размещения на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в департамент правового, кадрового и организационного сопровождения министерства.

3. Департаменту правового, кадрового и организационного сопровождения министерства:

- 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 информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <https://mintrans.astrobl.ru>;
- не позднее 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 направить копию настоящего постановления, 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;
- в семидневный срок после принятия направить копию настоящего постановления поставщикам справочно-правовых систем «КонсультантПлюс», «Гарант».

Министр



С.Г. Иващенко

УТВЕРЖДЕН

постановлением министерства
транспорта и дорожной
инфраструктуры

Астраханской области

от «14» 13 2022 г. N 2-б

Порядок
изучения мнения населения о качестве оказания государственных услуг
министерством транспорта и дорожной инфраструктуры
Астраханской области и услуг (государственных услуг), предоставляемых
подведомственными учреждениями

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок изучения мнения населения о качестве оказания государственных услуг министерством транспорта и дорожной инфраструктуры Астраханской области и услуг (государственных услуг), оказываемых подведомственными учреждениями, разработан в целях повышения качества оказания услуг (государственных) услуг.

1.2. Изучение мнения населения:

- о качестве оказываемых министерством транспорта и дорожной инфраструктуры 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 независимые организации в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.3. Результаты проведенного исследования подлежат ежегодному опубликованию на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной 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 транспорта и
дорожной инфраструктуры
Астраханской области и услуг
(государственных услуг), оказываемых
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 превышает 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 разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Астраханской области».	

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 транспорта и дорожной инфраструктуры Астраханской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» https://mintrans.astrobl.ru/	

г)	официальный сайт государственного учреждения	
д)	официальный сайт МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	
е)	государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и «Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) Астраханской области» в информационно-телекоммуникационной 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 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



**МИНИСТЕРСТВО
ТРАНСПОРТА И ДОРОЖНОЙ
ИНФРАСТРУКТУРЫ
АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ**

ул. Набережная 1 Мая ул., д.96
г.Астрахань, 414000

Тел. (8512) 32-95-88, факс: (8512) 32-95-88

На № 18.03.2022 от № 103-02-0455/1070

И.о. министра
государственного управления,
информационных технологий и связи
Астраханской области
Набутовскому А.В.

Уважаемый Алексей Васильевич!

Министерство транспорта и дорожной инфраструктуры Астраханской области направляет Вам для опубликования копию постановления министерства транспорта и дорожной инфраструктуры Астраханской области от 14.03.2022 № 2-П «О Порядке изучения мнения населения о качестве оказания государственных услуг министерством транспорта и дорожной инфраструктуры Астраханской области и услуг (государственных услуг), предоставляемых подведомственными ему учреждениями».

Приложение: на 9 л. в 1 экз.

Министр

С.Г. Иващенко