



ПОСТАНОВЛЕНИЕ ПРАВИТЕЛЬСТВА БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

Белгород

« 05 » мая 2014 г.

№ 167-ПП

О совершенствовании организации предоставления государственных услуг

В целях достижения показателей, установленных Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», Правительство Белгородской области **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить Порядок организации работы и контроля за соблюдением сотрудниками органов исполнительной власти, государственных органов области, осуществляющими приём документов в целях предоставления государственных услуг, максимального срока ожидания в очереди, предусмотренного административным регламентом (далее – порядок, прилагается).

2. Рекомендовать органам исполнительной власти, государственным органам области (далее – органы власти), предоставляющим государственные услуги, обеспечить:

- соблюдение порядка, утверждённого в пункте 1 настоящего постановления;
- снижение среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в орган власти для получения одной государственной услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, до двух;
- сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган власти для получения государственных услуг до 15 минут и внесение соответствующих изменений в административные регламенты предоставления государственных услуг в срок до 15 июня 2014 года.

3. Рекомендовать администрациям муниципальных районов и городских округов утвердить порядки организации работы и контроля за соблюдением сотрудниками, осуществляющими приём документов в целях предоставления муниципальных услуг, максимального срока ожидания в очереди, предусмотренного административным регламентом.

4. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя Губернатора области - руководителя Администрации Губернатора области Е.П. Батанову.

Губернатор
Белгородской области



Е.Савченко

Утверждён
постановлением Правительства
Белгородской области
от «05» мая 2014 г.
№ 167-III

**Порядок организации работы и контроля за соблюдением
сотрудниками органов исполнительной власти, государственных органов
области, осуществляющими приём документов в целях предоставления
государственных услуг, максимального срока ожидания в очереди,
предусмотренного административным регламентом**

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок определяет деятельность органа власти по организации контроля за соблюдением сотрудниками, осуществляющими приём документов в целях предоставления государственных услуг, максимального срока ожидания в очереди, предусмотренного административным регламентом.

1.2. Целью организации контроля за соблюдением сотрудниками, осуществляющими приём документов для предоставления государственных услуг, максимального срока ожидания в очереди, предусмотренного административным регламентом, является повышение качества и доступности государственных услуг.

1.3. Основными задачами организации контроля за соблюдением сотрудниками, осуществляющими приём документов в целях предоставления государственных услуг, максимального срока ожидания в очереди, предусмотренного административным регламентом, являются:

- разработка и проведение мероприятий, направленных на повышение качества и доступности государственных услуг;
- принятие мер, направленных на повышение качества и доступности государственных услуг;
- обеспечение оперативного приема, учета и рассмотрения жалоб, поступающих на нарушение порядка предоставления государственной услуги;
- анализ сведений о реализации показателя Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» – сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг к 2014 году - до 15 минут – и их учёт при разработке мероприятий, направленных на повышение качества и доступности государственных услуг.

**2. Организация работы органа власти по соблюдению
максимального срока ожидания в очереди при обращении заявителя в
орган власти для получения государственной услуги**

2.1. Информация о максимальном времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган власти для получения государственных услуг, а также информация

о должности, фамилии, имени и отчестве лица, осуществляющего рассмотрение жалоб на нарушение порядка предоставления услуги в части соблюдения максимального срока ожидания в очереди при обращении заявителя в орган власти для получения государственной услуги, доводится до сведения жителей Белгородской области через официальный Интернет-сайт органа власти, а также путём её размещения на информационных стендах в местах ожидания (по форме согласно приложению № 1).

2.2. Прием, учет и рассмотрение жалоб на нарушение порядка предоставления услуги в части соблюдения максимального срока ожидания в очереди при обращении заявителя в орган власти для получения государственной услуги осуществляют лица, наделённые полномочиями по рассмотрению жалоб.

2.3. Рассмотрение жалоб, поступающих на нарушение порядка предоставления услуги в части соблюдения максимального срока ожидания в очереди при обращении заявителя в орган власти для получения государственной услуги, осуществляется в порядке, установленном действующим законодательством.

2.4. Ежегодно до 15 января года, следующего за отчётным, лица, наделённые полномочиями по рассмотрению жалоб, готовят отчет о количестве жалоб, поступивших за предыдущий год на нарушение порядка предоставления государственных услуг (по форме согласно приложению № 2), и направляют его в управление информационных технологий и связи Администрации Губернатора области.



**Приложение №1
к Порядку организации работы и
контроля за соблюдением сотрудниками
органов исполнительной власти,
государственных органов области,
осуществляющими приём документов в
целях предоставления государственных
услуг, максимального срока ожидания в
очереди, предусмотренного
административным регламентом**

**Форма информирования заявителей о максимальном
времени ожидания в очереди при обращении заявителя в
орган власти для получения государственной услуги**

Уважаемые заявители!

В соответствии с административным регламентом предоставления государственной услуги « _____ »
(указать наименование государственной услуги)

максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении государственной услуги, а также при получении результата предоставления государственной услуги составляет _____ минут.

Прием и рассмотрение жалоб на нарушение порядка предоставления государственной услуги в части соблюдения максимального срока ожидания в очереди при обращении заявителя в _____
(указать наименование органа исполнительной власти, государственного органа области)

осуществляет _____
(указать должность, фамилию, имя, отчество лица, наделённого полномочиями по рассмотрению жалоб)

в кабинете № _____ с _____
(указать номер кабинета) (указать приёмные дни недели и время приёма жалоб)¹

¹ Приёмные дни недели и время приёма жалоб на нарушение порядка предоставления государственной услуги в части соблюдения максимального срока ожидания в очереди должны совпадать с графиком приёма заявителей в целях предоставления государственных услуг

Приложение №2
к Порядку организации работы и
контроля за соблюдением сотрудниками
органов исполнительной власти,
государственных органов области,
осуществляющими приём документов в
целях предоставления государственных
услуг, максимального срока ожидания в
очереди, предусмотренного
административным регламентом

Форма отчета о количестве жалоб, поступивших за отчётный
период на нарушение порядка предоставления государственных услуг

Информация о приёме и рассмотрении жалоб
на нарушение порядка предоставления государственных услуг в

(наименование органа исполнительной власти, государственного органа области)

за период с _____ 20__ года по _____ 20__ года)

№ п/п	Дата и время получения жалобы	ФИО обратившегося гражданина, контактный телефон, адрес	Краткое содержание жалобы и предмет жалобы	Отметка о принятии решения по жалобе и информировании обратившегося гражданина
1	2	3	4	5