

ПРАВИТЕЛЬСТВО БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 5 мая 2014 г. N 167-пп

О СОВЕРШЕНСТВОВАНИИ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

В целях достижения показателей, установленных [Указом](#) Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года N 601 "Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления", Правительство Белгородской области постановляет:

1. Утвердить [Порядок](#) организации работы и контроля за соблюдением сотрудниками органов исполнительной власти, государственных органов области, осуществляющими прием 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](#), утвержденного 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 прием 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

Утвержден
постановлением
Правительства Белгородской области
от 5 мая 2014 г. N 167-пп

ПОРЯДОК
ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ И КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ СОТРУДНИКАМИ
ОРГАНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ, ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ
ОБЛАСТИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ПРИЕМ 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 прием документов в целях предоставления государственных услуг, максимального срока ожидания в очереди, предусмотренного административным регламентом.

1.2. Целью организации контроля за соблюдением сотрудниками, осуществляющими прием 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 прием 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 N 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 учет 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 путем ее размещения на информационных стендах в местах ожидания (по форме согласно [приложению N 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, наделенные 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 отчетным, лица, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, готовят отчет о количестве жалоб, поступивших за предыдущий год на нарушение порядка предоставления государственных услуг (по форме согласно [приложению N 2](#)), и направляют его в управление информационных технологий и связи Администрации Губернатора области.

**Приложение N 1
к Порядку организации работы и
контроля за соблюдением сотрудниками
органов исполнительной власти,
государственных органов области,
осуществляющими прием 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,
наделенного полномочиями по рассмотрению жалоб)

в кабинете N _____ с _____
(указать номер кабинета) (указать приемные дни
недели и время приема жалоб) <1>

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

**Приложение N 2
к Порядку организации работы и
контроля за соблюдением сотрудниками
органов исполнительной власти,
государственных органов области,
осуществляющими прием документов в
целях предоставления государственных
услуг, максимального срока ожидания
в очереди, предусмотренного
административным регламентом**

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

**Информация о приеме 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

N 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
