



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА БЕЛГОРОДА

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«26» июня 2014 года

№ 110

### О совершенствовании организации предоставления муниципальных и государственных услуг

В целях достижения показателей, установленных Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», и в соответствии с постановлением Правительства Белгородской области от 5 мая 2014 года № 167-пп «О совершенствовании организации предоставления государственных услуг» **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить порядок организации работы и контроля соблюдения сотрудниками, осуществляющими прием документов в целях предоставления муниципальных и государственных услуг, максимального срока ожидания в очереди, предусмотренного административным регламентом (далее – порядок, прилагается).

2. Структурным подразделениям администрации города Белгорода, муниципальным учреждениям, предоставляющим муниципальные и государственные услуги, обеспечить:

- соблюдение порядка, утвержденного в пункте 1 настоящего постановления;

- снижение среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной (государственной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, до двух;

- сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган местного самоуправления для получения муниципальных (государственных) услуг до 15 минут и внесение соответствующих изменений в административные регламенты предоставления муниципальных и государственных услуг в срок до 15 июня 2014 года.

3. Управлению информации и массовых коммуникаций администрации города Белгорода (Морозов А.В.) обеспечить опубликование настоящего

постановления в газете «Наш Белгород».

4. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации – руководителя аппарата администрации города Медведеву О.И.

Информацию о ходе исполнения предоставлять ежегодно в срок до 1 февраля.

Глава администрации  
города Белгорода



С.Боженов

**УТВЕРЖДЕН**  
постановлением администрации  
города Белгорода  
от «16» июня 2014 г. № 140

**Порядок организации работы и контроля соблюдения сотрудниками  
структурных подразделений администрации города Белгорода и  
муниципальных учреждений, осуществляющими прием документов в  
целях предоставления муниципальных (государственных) услуг,  
максимального срока ожидания в очереди, предусмотренного  
административным регламентом**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий порядок определяет деятельность структурных подразделений администрации города Белгорода и муниципальных учреждений по организации контроля за соблюдением сотрудниками, осуществляющими прием документов в целях предоставления муниципальных (государственных) услуг, максимального срока ожидания в очереди, предусмотренного административным регламентом.

1.2. Целью организации контроля соблюдения сотрудниками, осуществляющими прием документов для предоставления муниципальных (государственных) услуг, максимального срока ожидания в очереди, предусмотренного административным регламентом, является повышение качества и доступности муниципальных (государственных) услуг.

1.3. Основными задачами организации контроля соблюдения сотрудниками, осуществляющими прием документов в целях предоставления муниципальных (государственных) услуг, максимального срока ожидания в очереди, предусмотренного административным регламентом, являются:

- разработка и проведение мероприятий, направленных на повышение качества и доступности муниципальных (государственных) услуг;
- принятие мер, направленных на повышение качества и доступности муниципальных (государственных) услуг;
- обеспечение оперативного приема, учета и рассмотрения жалоб, поступающих на нарушение порядка предоставления муниципальных (государственных) услуг;
- 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 муниципальных (государственных) услуг к 2014 году - до 15 минут – и их учет при разработке мероприятий, направленных

на повышение качества и доступности муниципальных (государственных) услуг.

## **2. Организация работы структурных подразделений администрации города Белгорода и муниципальных учреждений по соблюдению максимального срока ожидания в очереди при обращении заявителя для получения муниципальной (государственной) услуги**

2.1. Информация о максимальном времени ожидания в очереди при обращении заявителя в структурное подразделение администрации города Белгорода, муниципальное учреждение для получения муниципальной (государственной) услуги, 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 структурное подразделение администрации города Белгорода, муниципальное учреждение для получения муниципальной (государственной) услуги, доводится до сведения заявителей через официальный сайт органа, предоставляющего услугу, сайт органа местного самоуправления [www.beladm.ru](http://www.beladm.ru), а также путем ее 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 структурное подразделение администрации города, муниципальное учреждение для получения муниципальной (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 структурное подразделение администрации города, муниципальное учреждение для получения муниципальной (государственной) услуги осуществляется в порядке, установленном действующим законодательством.

2.4. Ежегодно до 11 января года, следующего за отчетным, лица, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, готовят отчет о количестве жалоб, поступивших за предыдущий год на нарушение порядка предоставления муниципальных (государственных) услуг (по форме согласно приложению № 2), на основании журнала учета жалоб и направляют его в управление стратегического планирования, организационно-контрольной и аналитической работы аппарата администрации города.

**Начальник управления  
стратегического планирования,  
организационно-контрольной и  
аналитической работы аппарата  
администрации города**



**С.Г.Куликов**

**Приложение № 1  
к Порядку организации работы и  
контроля соблюдения сотрудниками  
структурных подразделений  
администрации города Белгорода и  
муниципальных учреждений,  
осуществляющих прием документов  
в целях предоставления  
муниципальных (государственных)  
услуг, максимального срока  
ожидания в очереди,  
предусмотренного  
административным регламентом**

**Форма информирования заявителей о максимальном времени ожидания  
в очереди при обращении заявителей в структурные подразделения  
администрации города Белгорода, муниципальные учреждения для  
получения муниципальной (государственной) услуги**

**Уважаемые заявители!**

В соответствии с административным регламентом предоставления муниципальной (государственной) услуги «\_\_\_\_\_»  
(указать наименование муниципальной (государственной) услуги)  
максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной (государственной) услуги, а также при получении результата предоставления муниципальной (государственной) услуги составляет 15 минут.

Прием и рассмотрение жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальной (государственной) услуги в части соблюдения максимального срока ожидания в очереди при обращении заявителя в

\_\_\_\_\_  
(указать наименование структурного подразделения администрации города Белгорода,  
муниципального учреждения)

осуществляет \_\_\_\_\_  
(указать должность, фамилию, имя, отчество лица,  
наделенного полномочиями по рассмотрению жалоб)

в кабинете № \_\_\_\_\_ с \_\_\_\_\_  
(указать номер кабинета) (указать приемные дни недели  
и время приема жалоб)\*

\* – приемные дни недели и время приема жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальной (государственной) услуги, в части соблюдения максимального срока ожидания в очереди должны совпадать с графиком приема заявителей, в целях предоставления муниципальных услуг

**Приложение № 2  
к Порядку организации работы и  
контроля соблюдения сотрудниками  
структурных подразделений  
администрации города Белгорода и  
муниципальных учреждений,  
осуществляющих прием документов  
в целях предоставления  
муниципальных (государственных)  
услуг, максимального срока  
ожидания в очереди,  
предусмотренного  
административным регламентом**

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

**Информация о приеме и рассмотрении жалоб на нарушение порядка  
предоставления муниципальных (государственных) услуг в**

\_\_\_\_\_  
(наименование структурного подразделения администрации города Белгорода,  
муниципального учреждения)

за период с \_\_\_\_\_ 20\_\_ года по с \_\_\_\_\_ 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