

МИНИСТЕРСТВО ВНУТРЕННИХ ДЕЛ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПРИКАЗ

от 31 декабря 2013 г. N 1039

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПЕРЕЧНЯ ОРГАНИЗАЦИОННЫХ МЕР ПО СОКРАЩЕНИЮ ВРЕМЕНИ
ОЖИДАНИЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ В ОЧЕРЕДИ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ
УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ МВД РОССИИ**

В целях сокращения времени ожидания заявителей в очереди для получения государственных услуг, предоставляемых МВД России, -

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Перечень организационных мер по сокращению времени ожидания заявителей в очереди для получения государственных услуг, предоставляемых МВД России<1>.

<1> Далее - "Перечень".

2. Руководителям (начальникам) подразделений МВД России обеспечить изучение и использование Перечня в практической деятельности.

3. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителя Министра С.А. Герасимова.

Министр

генерал-полковник полиции

В. КОЛОКОЛЬЦЕВ

Приложение

к приказу МВД России

от 31.12.2013 N 1039

Перечень

**организационных мер по сокращению времени ожидания заявителей в очереди для
получения государственных услуг, предоставляемых МВД России**

1. Настоящий Перечень организационных мер по сокращению времени ожидания заявителей в очереди для получения государственных услуг, предоставляемых МВД России<1> разработан для оказания методической помощи подразделениям МВД России,

предоставляющим государственные услуги, в целях сокращения времени ожидания заявителей в очереди для получения государственных услуг до 15 минут, повышения уровня удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг, определения резервов эффективного использования рабочего времени и установления оптимальной нагрузки сотрудникам, федеральным государственным гражданским служащим и работникам подразделений МВД России, предоставляющим государственные услуги<2>.

<1> Далее - "Перечень".

<2> Далее - "подразделения, предоставляющие государственные услуги".

2. В подразделении, предоставляющем государственные услуги, выявляются причины образования очереди и проводятся следующие мероприятия:

анализируются условия предоставления государственных услуг;

устанавливается время, затрачиваемое на прием одного заявителя, и время ожидания в очереди;

определяются часы, дни и месяцы значительного увеличения количества обращений заявителей по вопросам получения государственных услуг;

изучается мнение заявителей о наиболее удобном для них времени обращения в подразделения, предоставляющие государственные услуги.

3. В подразделении, предоставляющем государственные услуги, в целях удобства заявителей и регулирования очереди осуществляются:

3.1. Оснащение электронной системой управления очередью.

3.2. Предварительная запись на подачу документов или получение результатов государственных услуг.

3.3. Организация непрерывного приема заявителей в течение рабочего дня, в том числе в выходные дни.

3.4. Информирование с использованием средств массовой информации, официальных сайтов территориальных органов МВД России на региональном уровне, информационных стендов в местах приема и ожидания заявителей о возможных очередях в подразделениях, предоставляющих государственные услуги, о различных способах подачи заявлений на предоставление государственных услуг, в том числе в форме электронного документа.

3.5. Временное привлечение подготовленных сотрудников в период увеличения количества заявителей, обратившихся за предоставлением государственных услуг.

3.6. Выделение сотрудников, осуществляющих консультирование заявителей по вопросам порядка предоставления государственных услуг, непосредственно в помещении для ожидания.

4. Для сокращения времени, затрачиваемого сотрудником, предоставляющим государственные услуги, на прием одного заявителя, на официальных сайтах территориальных органов МВД России на региональном уровне и информационных стендах в местах приема и ожидания заявителей организуется размещение сведений о месте, порядке и особенностях получения государственных услуг, установленных административными регламентами МВД России, бланках документов и образцах их заполнения.

5. В целях оптимизации организации и осуществления приема заявителей:

5.1. Планируется работа подразделений, предоставляющих государственные услуги, в периоды значительного увеличения числа обращений с учетом максимального привлечения сотрудников для приема заявителей.

5.2. Привлекается дополнительное количество сотрудников для приема заявителей, обратившихся за предоставлением государственных услуг, в том числе за счет перераспределения штатной численности в пределах утвержденных нормативов штатной численности^{<1>}.

^{<1>} Подпункт 8 пункта 19 Указа Президента Российской Федерации от 1 марта 2011 г. N 249 "Об утверждении Типового положения о территориальном органе Министерства внутренних дел Российской Федерации по субъекту Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 10, ст. 1335; 2013, N 3, ст. 177, N 31, ст. 4198).