

Порядок информирования по вопросам предоставления муниципальной услуги

Информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется по следующим направлениям:

- о месте нахождения и графике (режиме) работы;
- о контактных телефонах;
- об адресах официальных сайтов, электронной почты;
- о порядке получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги;
- об исчерпывающем перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- о времени, порядке и сроках приема и выдачи документов;
- о порядке предоставления муниципальной услуги;
- о категориях граждан, имеющих право на получение муниципальной услуги;
- об исчерпывающем перечне оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- о сроках предоставления муниципальной услуги;
- о ходе предоставления муниципальной услуги;
- о принятом по конкретному заявлению решении;
- о порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, их должностных лиц, муниципальных служащих, работников.

Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется посредством:

индивидуального информирования:

- при обращении заявителя в устной форме лично и по телефону;
- при обращении заявителя в письменной форме, лично или по почте;
- при обращении заявителя в электронной форме;

публичного информирования:

- путем размещения информации на официальном сайте, сайте Управления, сайте многофункционального центра, Едином портале, Региональном портале, Платформе государственных сервисов;
- путем размещения информации в Единой государственной информационной системе социального обеспечения (далее - ЕГИССО) в соответствии с Федеральным законом от 17 июля 1999 года № 178-ФЗ "О государственной социальной помощи";
- путем размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги.

Основными требованиями к информированию заявителей являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информации;

- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

При личном обращении заявителей специалист должен представиться, указать свои фамилию, имя, отчество, сообщить занимаемую должность, дать заявителю полный, точный и понятный ответ по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Продолжительность индивидуального личного информирования каждого заявителя составляет не более 15 минут.

При информировании по телефону ответ на телефонный звонок специалист должен начать с информации о наименовании органа, в который позвонил заявитель, назвать свои фамилию, имя, отчество, должность, затем в вежливой форме дать заявителю полный, точный и понятный ответ по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Продолжительность индивидуального устного информирования каждого заявителя по телефону составляет не более 15 минут.

В случае если в обращении заявителя содержатся вопросы, не входящие в компетенцию специалиста, при личном обращении заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. При обращении заявителя по телефону специалист должен переадресовать (перевести) телефонный звонок на другое должностное лицо или сообщить заявителю номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

При информировании по письменным обращениям и обращениям, направленным по электронной почте, ответ предоставляется в письменной форме путем непосредственной выдачи заявителю при личном обращении, либо путем его отправки по почте, либо направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, в зависимости от способа предоставления информации, указанного в обращении.

При отсутствии в обращении указания на способ предоставления информации ответ направляется по почте.

При информировании по письменным обращениям и обращениям, направленным по электронной почте, ответ предоставляется в срок, не превышающий 10 дней со дня поступления запроса.

Сведения о ходе предоставления муниципальной услуги предоставляются в порядке, предусмотренном пунктами 1.4.5 - 1.4.9 административного регламента. Получателю муниципальной услуги предоставляются сведения о том, на каком этапе (в процессе выполнения какой административной процедуры) находится предоставление муниципальной услуги.

При подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги через Единый портал, Региональный портал уведомление о приеме и регистрации документов, о предоставлении результата услуги направляется заявителю в срок, не превышающий одного рабочего дня после завершения соответствующего действия, с использованием средств Единого портала, Регионального портала.

На официальном сайте, сайте Управления, сайте многофункционального центра, информационных стендах в местах предоставления муниципальной

услуги, на Едином портале, Региональном портале размещается следующая информация:

- место нахождения, график (режим) работы, график приема заявителей, контактные телефоны, адреса официальных сайтов, электронной почты;
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования;
- исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- категории заявителей, которым предоставляется муниципальная услуга;
- исчерпывающие перечни оснований для отказа в приеме документов и предоставлении муниципальной услуги;
- порядок предоставления муниципальной услуги;
- срок предоставления муниципальной услуги;
- порядок досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) и решений Управления, многофункционального центра, а также должностных лиц, муниципальных служащих, работников;
- текст административного регламента;
- иная информация, необходимая для получения муниципальной услуги.