**1.3. Требования к порядку информирования**

**о предоставлении муниципальной услуги**

**Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги**

**«Предоставление выписки из похозяйственной книги»**

Основными требованиями к информированию заинтересованных лиц являются:

- достоверность предоставляемой информации;

- чёткость в изложении информации;

- полнота информирования;

- наглядность форм предоставления информации;

- удобство и доступность получения информации;

- оперативность предоставления информации.

Сведения о местонахождении, контактных телефонах, официальных сайтах, адресах электронной почты органов и их структурных подразделений, задействованных в предоставлении услуги, приводятся в приложении № 1 к настоящему регламенту.

Приём и консультирование граждан по вопросам, связанным с предоставлением Муниципальной услуги, осуществляется Отделом по адресу, указанному в приложении № 1, в соответствии со следующим графиком:

|  |  |
| --- | --- |
| Понедельник | 08:00 - 17:00 |
| Вторник | 08:00 - 17:00 |
| Среда | 08:00 - 17:00 |
| Четверг | 08:00 - 17:00 |
| Пятница | 08:00 - 16:00 |
| Перерыв на обед (ежедневно) | 12:00 - 12:50 |
| Суббота | Выходной |
| Воскресенье | Выходной |

В многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ) по адресу, указанному в приложении № 1, в соответствии со следующим графиком:

|  |  |
| --- | --- |
| Понедельник | 08:00 - 17:00 |
| Вторник | 08:00 - 20.00 |
| Среда | 08:00 - 20:00 |
| Четверг | 08:00 - 20:00 |
| Пятница | 08:00 - 20:00 |
| Суббота | 08:00 - 17:00 |
| Воскресенье | Выходной |
| Без перерыва на обед |  |

Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги:

- информация о Муниципальной услуге предоставляется непосредственно в Отделе, а также по электронной почте, посредством телефонной связи, размещения информации на официальном сайте Администрации, публикаций в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов, справочно-информационных карт). Информацию о Муниципальной услуге можно получить в МФЦ, а также по электронной почте МФЦ: [bel.mfc@mail.ru](mailto:bel.mfc@mail.ru), посредством телефонной связи с МФЦ: (86155)33-7-44,(86155)3-37-33, (86155)33-3-31 на официальном сайте МФЦ: [http://bel.e-mfc.ru](http://bel.e-mfc.ru/). Информацию о предоставлении Муниципальной услуги также можно получить в сети Интернет с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» по адресу: <http://www.gosuslugi.ru> (далее - Единый портал) и региональной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг Краснодарского края» (далее - Портал края) по адресу: <http://pgu.krasnodar.ru>.

На информационных стендах Администрации, а также на официальном сайте Администрации размещается следующая информация:

- наименование органа (структурного подразделения), предоставляющего муниципальную услугу;

- о порядке предоставления Муниципальной услуги;

- форма заявления о предоставлении Муниципальной услуги;

- перечень документов, необходимых для получения Муниципальной услуги;

- режим работы органа (структурного подразделения), предоставляющего муниципальную услугу;

- адреса иных органов, участвующих в предоставлении Муниципальной услуги;

- адрес официального сайта Администрации;

- номера телефонов и адреса электронной почты Администрации.

Места для информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами;

- стульями и столами для оформления документов.

На Едином портале и Портале края можно получить следующую информацию:

- текст настоящего Административного регламента;

- перечень документов, предоставляемых заявителем для получения муниципальной услуги;

- образец письменного заявления о предоставлении муниципальной услуги;

- адрес официального сайта администрации;

- сроки получения муниципальной услуги.

Порядок получения информации заявителями по предоставлении Муниципальной услуги непосредственно в Отделе:

- консультации предоставляются специалистами Отделе при личном или письменном обращении заинтересованных лиц, посредством устного консультирования, официального сайта, телефонной связи или электронной почты;

- консультирование заинтересованных лиц о порядке предоставления Муниципальной услуги проводится в рабочее время;

- все консультации, а также предоставленные специалистами Отдела в ходе консультации документы, предоставляются бесплатно;

- специалист Отдела, осуществляющий индивидуальное устное консультирование, должен принять все необходимые меры для дачи полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других специалистов. Время ожидания в очереди заинтересованного лица при индивидуальном устном консультировании не может превышать 15 минут.

Индивидуальное устное консультирование каждого заинтересованного лица специалист Отдела осуществляет не более 15 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, специалист Отдела, осуществляющий индивидуальное устное консультирование, может предложить заинтересованным лицам обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначить другое удобное для заинтересованных лиц время для устного консультирования.

Звонки граждан принимаются в соответствии с графиком работы Отдела.

При ответах на телефонные звонки специалист Отдела, осуществляющий информирование и консультирование, сняв трубку, должен назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование учреждения. Во время разговора необходимо произносить слова чётко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

При невозможности специалиста Отдела, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведён) на другого специалиста или же обратившемуся гражданину должен быть сообщён телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

В случае поступления от гражданина запроса на получение письменной консультации специалист Отдела обязан ответить на него в течение 10 дней со дня регистрации запроса в Администрации.

Ответы на письменные обращения направляются в письменном виде и должны содержать ответы на поставленные вопросы, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя. Ответ подписывается главой Дружненского сельского поселения Белореченского района или иным уполномоченным им должностным лицом.