**1.3. Требования к порядку информирования**

**о предоставлении муниципальной услуги**

**Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги**

**«Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам местного значения тяжеловесного и (или) крупногабаритного транспортного средства»**

Основными требованиями к порядку информирования заявителей о предоставлении муниципальной услуги являются достоверность представляемой информации, четкость в изложении информации, полнота информирования, удобство и доступность получения информации.

Приём и консультирование граждан по вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги, осуществляется Отделом по адресу: 352630, Краснодарский край, Белореченский район, пос. Дружный, ул. Заводская 8А, кабинет 4; официальный сайт: http://bel-druzhniy.ru, тел. 8 (861-55)73-1-45, 73-2-85, 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 12.00 – 13.00

Суббота -воскресенье Выходной

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 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 Отдела 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 Администрации или иным уполномоченным им должностным лицом.

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги может предоставляться через МФЦ. Место нахождения: 352630, Краснодарский край, г. Белореченск, ул. Красная, 46, телефон (86155) 33-7-44, адрес электронной почты bel.mfc@mail.ru, адрес сайта http://www.bel.e-mfc.ru/,часы работы:вторник-пятница с 8 час 00 мин.до 20 час. 00 мин., понедельник – суббота с 8 час 00 мин. до 17 час. 00 мин., воскресенье – выходной.

В МКУ «МФЦ» размещаются:

Информационные стенды, содержание актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения муниципальной услуги, в том числе:

- перечень муниципальных услуг, предоставление которых организовано в многофункциональном центре;

- сроки предоставления муниципальных услуг;

- размеры пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при получении муниципальных услуг, порядок их уплаты;

- информацию о дополнительных (сопутствующих) услугах, а также об услугах, необходимых и обязательных для предоставления муниципальных услуг, размерах и порядке их оплаты;

- порядок обжалования действий (бездействий), а также решений органов, представляющих муниципальные услуги, муниципальных служащих, многофункциональных центров;

- информацию о предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, работников многофункционального центра, работников организаций, привлекаемых к реализации функций многофункционального центра, за нарушение порядка предоставления муниципальных услуг;

- информацию о порядке возмещения вреда, причиненного заявителем в результате ненадлежащего исполнения многофункциональным центром или его работниками, а также привлекаемыми организациями или их работниками обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

- режим работы и адреса иных многофункциональных центров и привлекаемых организаций, находящихся на территории субъекта Российской Федерации;

- иную информацию, необходимую для получения муниципальной услуги.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, получения консультации и результата муниципальной услуги через МКУ «МФЦ» не должен превышать 15 минут.

Порядок регистрации запросов в МФЦ, а также выдачи результатов предоставления муниципальных услуг осуществляется с использованием автоматизированной информационной системы МКУ «МФЦ» (АИС «МФЦ»).

Для организации взаимодействия с заявителями помещение МКУ «МФЦ» делится на следующие функциональные секторы:

- сектор информирования и ожидания;

- сектор приема заявителей.