

Порядок информирования заявителей о ходе предоставления государственных услуг

Информирование о ходе предоставления государственной услуги осуществляется специалистами отделения Фонда при личном взаимодействии с заявителем, посредством почтовой, телефонной связи, электронной почты, а также с использованием средств информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", в том числе через Единый портал государственных услуг.

При информировании о ходе предоставления государственной услуги могут быть получены следующие сведения:

а) о входящих номерах, под которыми зарегистрированы документы, и результатах их рассмотрения;

б) о номере телефона и фамилии, имени, отчестве (при наличии) специалиста отделения Фонда, ответственного за рассмотрение заявления;

в) о нормативных правовых актах, регулирующих предоставление государственной услуги (наименование, номер, дата принятия нормативного правового акта);

г) о перечне документов, необходимых для получения государственной услуги;

д) о сроках предоставления государственной услуги;

е) о принятом решении по заявлению.

При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется по почте в адрес заявителя в срок, не превышающий 15 календарных дней со дня регистрации такого обращения.

При информировании по электронной почте ответ на интернет-обращение направляется либо в письменной форме, либо в форме электронного сообщения в зависимости от волеизъявления заявителя в срок, не превышающий 10 календарных дней со дня регистрации такого обращения.

При информировании о ходе предоставления государственной услуги по письменным обращениям ответ на обращение направляется на адрес (почтовый или электронный), указанный заявителем.

При информировании посредством телефонной связи и по устным обращениям специалисты отделения Фонда подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с указания фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

В случае если специалист, принявший звонок, самостоятельно не может ответить на поставленные вопросы, то он должен предложить заявителю обратиться письменно либо назначить другое удобное для него время консультации, либо переадресовать (перевести) на другое должностное лицо отделения Фонда или сообщить телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.