

## **Порядок информирования о предоставлении государственной услуги**

Информация о местонахождении и графике работы министерства.

Место нахождения министерства: г. Астрахань, ул. Бакинская, 147.

Почтовый адрес для направления обращений: 414000, г. Астрахань, ул. Бакинская, 147, министерство социального развития и труда Астраханской области.

График работы министерства:

Понедельник - пятница с 08.30 до 17.30 (перерыв на обед ежедневно с 12.00 до 13.00).

Выходные дни - суббота, воскресенье.

Телефоны для справок:

8(8512) 52-49-07 - приемная министерства;

8(8512) 63-08-98 - отдел документационного обеспечения и работы с обращениями граждан;

8(8512) 63-09-32 - отдел управления охраной труда и государственной экспертизы условий труда.

Адрес официального сайта министерства в сети «Интернет»: [www.minsoctrud.astrobl.ru](http://www.minsoctrud.astrobl.ru).

Адрес электронной почты министерства: [pens@astrobl.ru](mailto:pens@astrobl.ru).

Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления государственной услуги.

Информирование заявителей о предоставлении государственной услуги осуществляется должностным лицом министерства, ответственным за предоставление государственной услуги, по следующим направлениям:

- о месте нахождения, графике работы министерства;
- о справочных номерах телефонов министерства;

- об адресе официального сайта министерства в сети "Интернет", адресах электронной почты министерства, о возможности получения государственной услуги в электронной форме через региональный и единый порталы;

- о порядке получения информации заявителем по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием регионального и единого порталов;

Основными требованиями к предоставлению информации являются:

- полнота, актуальность и достоверность информации о порядке предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме;
- своевременность;
- четкость в изложении материала;
- наглядность форм подачи материала;
- удобство и доступность.

Время получения ответа при индивидуальном устном предоставлении информации не должно превышать 15 минут. Информирование в письменном виде предоставляется по устному, либо письменному запросу, в том числе поданному в электронной форме.

Информирование заявителей о предоставлении государственной услуги осуществляется в форме:

- непосредственного общения заявителя (при личном общении или по телефону) с должностным лицом министерства, ответственным за предоставление государственной услуги.

- взаимодействия должностного лица министерства, ответственного за предоставление государственной услуги, с заявителем по почте, электронной почте;

- предоставления информационных материалов, которые размещаются на официальном сайте министерства в сети "Интернет", региональном портале и едином портале, на информационных стендах, размещенных в помещении министерства.

Требования к форме и характеру взаимодействия должностного лица министерства, ответственного за предоставление государственной услуги, с заявителями:

- при ответе на телефонные звонки должностное лицо министерства, ответственное за предоставление государственной услуги, представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса. Во время разговора следует произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с

окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат;

- при личном обращении заявителей должностное лицо министерства, ответственное за предоставление государственной услуги, представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность, предлагает представиться заявителю, выслушивает и уточняет суть вопроса, самостоятельно дает ответ на заданный заявителем вопрос;

- в конце информирования (по телефону или лично) должностное лицо министерства, ответственное за предоставление государственной услуги, должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые следует принять заявителю (кто именно, когда и что должен сделать);

- письменный ответ на обращения, в том числе в электронной форме, дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона должностного лица министерства, исполнившего ответ на обращение. Письменный ответ на обращения и обращения в электронной форме дается в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

На информационных стендах министерства, на официальном сайте министерства размещаются следующие информационные материалы:

- текст административного регламента;
- перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) министерства, а также должностных лиц министерства;
- блок-схема, наглядно отображающая последовательность прохождения всех административных процедур;
- перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и в предоставлении государственной услуги;
- образцы заявлений, необходимых для получения государственной услуги;
- телефоны и график работы, адрес электронной почты министерства, адрес официального сайта министерства, адреса регионального и единого порталов.

Информационные стенды, содержащие информацию о процедуре предоставления государственной услуги, размещаются в помещении министерства.

Информационные стенды максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны, оборудованы карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки.

Текст материалов, размещаемых на стендах, напечатан удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места выделяются жирным шрифтом.

При изменении условий и порядка предоставления государственной услуги информация об изменениях выделена цветом, отличным от цвета основного текста, и пометкой "Важно".