

1.3.6. Обязанности должностных лиц при ответе на телефонные звонки, устные и письменные обращения граждан или организаций

При информировании о порядке предоставления муниципальной услуги по телефону специалист отдела экономики и имущественных отношений Администрации Мариинско-Посадского района Чувашской Республики, осуществляющий прием и информирование, сняв трубку, должен представиться: назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование отдела экономики и имущественных отношений, где он работает, сообщить заинтересованному лицу адрес здания Администрации Мариинско-Посадского района Чувашской Республики (при необходимости - способ проезда к нему), режим работы.

Во время разговора специалист отдела экономики и имущественных отношений администрации должен произносить слова четко. Если на момент поступления звонка от заинтересованных лиц, специалист отдела экономики и имущественных отношений администрации проводит личный прием граждан, специалист может предложить заинтересованному лицу обратиться по телефону позже, либо, в случае срочности получения информации, предупредить заинтересованное лицо о возможности прерывания разговора по телефону для личного приема граждан. В конце информирования специалист отдела экономики и имущественных отношений администрации, осуществляющий прием и консультирование, должен кратко подвести итог разговора и перечислить действия, которые необходимо предпринять (кто именно, когда и что должен сделать). Разговор не должен продолжаться более 15 минут.

Специалист отдела экономики и имущественных отношений администрации не вправе осуществлять информирование заинтересованных лиц, выходящее за рамки информирования, влияющее прямо или косвенно на результат предоставления муниципальной услуги.

Индивидуальное устное информирование осуществляется специалистом отдела при обращении заинтересованных лиц за информацией лично.

Специалист отдела экономики и имущественных отношений администрации, осуществляющий устное информирование, должен принять все необходимые меры для дачи полного ответа на поставленные вопросы, в случае необходимости с привлечением компетентных специалистов. Время ожидания заинтересованных лиц при индивидуальном устном информировании не должно превышать 15 минут. Индивидуальное устное информирование специалист отдела экономики и имущественных отношений администрации, осуществляет не более 15 минут.

При устном обращении заинтересованных лиц лично специалист отдела экономики и имущественных отношений администрации, осуществляющий прием и информирование, дает ответ самостоятельно. Если специалист отдела экономики и имущественных отношений администрации не может в данный момент ответить на вопрос самостоятельно, то он может предложить заинтересованному лицу обратиться с вопросом в письменной форме либо назначить другое удобное для заинтересованного лица время для получения информации.

Специалист отдела экономики и имущественных отношений администрации, осуществляющий прием и консультирование (по телефону или лично), должен корректно и внимательно относиться к заинтересованным лицам, не унижая их чести и достоинства. Консультирование должно проводиться без больших пауз, лишних слов и эмоций.

Ответы на письменные обращения направляются в письменном виде и должны содержать ответы на поставленные вопросы, фамилию, инициалы, и номер телефона исполнителя. Ответ подписывается первым заместителем главы Администрации Мариинско-Посадского района Чувашской Республики, курирующим предоставление муниципальной услуги.

Ответ направляется в письменном виде или по электронной почте (в зависимости от способа обращения заинтересованного лица за информацией или способа доставки ответа, указанного в письменном обращении).