

Порядок информирования о ходе предоставления государственной услуги

Информация о предоставлении государственной услуги размещается на официальном Интернет-сайте Росавиации, в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", на стендах в местах предоставления государственной услуги, а также с использованием средств почтовой, телефонной связи, электронного информирования и при личном обращении заявителей.

На Интернет-сайте Росавиации размещается следующая информация:

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие предоставление государственной услуги;

текст настоящего Административного регламента;

перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;

образцы оформления документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

схема размещения должностных лиц Росавиации, предоставляющих государственную услугу, и график приема ими заявителей;

сроки предоставления государственной услуги и максимальные сроки выполнения отдельных административных процедур;

основания для отказа в предоставлении государственной услуги;

порядок информирования о ходе предоставления государственной услуги;

порядок получения консультаций;

порядок обжалования заявителями решений, действий (бездействия) должностных лиц Росавиации при предоставлении государственной услуги.

По вопросам предоставления государственной услуги и получения сведений о ходе предоставления государственной услуги заявитель может получить информацию с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" на Интернет-сайте: www.gosuslugi.ru.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителя специалист Росавиации подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившегося по интересующим его вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве (при наличии) и должности принявшего телефонный звонок.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

При невозможности специалиста Росавиации, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, обратившемуся гражданину должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

Информирование о ходе предоставления государственной услуги осуществляется специалистом Росавиации или ее территориального органа при личном обращении заявителя, с использованием средств почтовой, телефонной связи, посредством электронной почты.

Заявитель в обязательном порядке информируется:

об основаниях отказа в предоставлении государственной услуги;

о сроке окончания предоставления государственной услуги и возможности получения свидетельства.

Заявитель имеет право на получение информации о предоставлении государственной услуги при обращении в Росавиацию по телефону, почте (электронной почте) или лично.

Информация о государственной услуге предоставляется на безвозмездной основе по телефону, почте (электронной почте) или лично.