

VIII. Регламент работы с заявителем

8.1. Индивидуальное информирование заявителей по телефону осуществляется ответственными за это сотрудниками театра в рабочее время.

8.2. Индивидуальное письменное информирование заявителей осуществляется путем личного вручения информации, направления почтой, в т.ч. электронной, а также на Интернет-адрес, в зависимости от способа обращения или способа доставки, запрашиваемого получателя услуги.

Директор театра определяет исполнителя для подготовки ответа. Ответ на запрос дается в письменной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя.

8.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителя - специалисты театра, ответственные за информирование, подробно и в вежливой форме информируют и консультируют обратившихся по вопросам о предоставлении государственной услуги в пределах своей компетенции.

8.4. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании театра, фамилии, имени, отчестве и должности лица, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 5 минут. При невозможности должностного лица, ответственного за информирование о правилах предоставления государственной услуги, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или обратившемуся должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

8.5. При личном устном обращении заявителя должностное лицо, ответственное за информирование, предоставляет ему информацию о предоставлении государственной услуги в устной форме, при этом время информирования не может превышать 5 минут.

Если информация о предоставлении государственной услуги, полученная в устной форме или по телефону, не удовлетворяет заявителя, заявитель вправе в письменной форме обратиться в театр.

8.6. Электронные обращения граждан принимаются через официальный адрес электронной почты театра. Ответ на электронное обращение по вопросам предоставления государственной услуги направляется специалистом театра, ответственным за предоставление государственной услуги, в трехдневный срок.

8.7. Предоставление информации о правилах предоставления государственной услуги осуществляется без взимания платы.