*Извлечения из*

*Административного регламента*

6. Консультации предоставляются должностным лицом структурного подразделения, ответственного за предоставление государственной услуги, уполномоченным осуществлять прием заявлений, их регистрацию и рассмотрение документов (за исключением должностных лиц подразделений делопроизводства и режима), по вопросам, касающимся:

документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

порядка и сроков предоставления государственной услуги;

режима приема должностных лиц;

порядка обжалования действий (бездействия) и решений должностных лиц, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги.

Консультации проводятся при личном обращении, посредством телефонной связи, а при получении письменного обращения - в письменной форме в установленном порядке.

7. Ответ на телефонный звонок начинается с информации о наименовании подразделения, в которое позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности должностного лица, ответственного за регистрацию заявлений и рассмотрение документов.

При ответах на телефонные звонки должностные лица, ответственные за регистрацию заявлений и рассмотрение документов, подробно и в вежливой форме информируют заявителей по вопросам, указанным в пункте 6 Административного регламента.

Во время разговора должностное лицо, ответственное за регистрацию заявлений и рассмотрение документов, произносит слова четко, избегает "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывает разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

При невозможности должностного лица, ответственного за регистрацию заявлений и рассмотрение документов, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонное обращение переадресовывается (переводится) другому должностному лицу или же заявителю сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Продолжительность консультации по телефону не должна превышать 10 минут.

8. По письменному обращению должностные лица, ответственные за регистрацию заявлений и рассмотрение документов, подробно в письменной форме разъясняют заявителю порядок предоставления государственной услуги и вопросы, указанные в пункте 6 Административного регламента, и в течение 30 дней со дня получения обращения направляют ответ заявителю.

9. Прием заявителей, обратившихся в территориальный орган МВД России на районном уровне, осуществляется должностным лицом, ответственным за регистрацию заявлений и рассмотрение документов, в рабочее время согласно отдельному графику, утвержденному руководителем.

В случае, если подготовка ответа требует продолжительного времени, заявителю рекомендуется направить письменное обращение или предложить другое время для индивидуальной консультации в соответствии с графиком приема граждан.