Порядок получения консультаций, в том числе по телефону

Информирование граждан проводится в устной или письменной форме.

Информирование в устной форме осуществляется:

при личном обращении заявителя;

при обращении посредством телефонной связи.

Информирование заявителей в устной форме осуществляется в часы, отведенные для приема граждан.

Сотрудник, осуществляющий устное информирование, должен принять все необходимые меры для дачи полного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других сотрудников.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник, осуществляющий устное информирование, может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией письменно либо назначить другое удобное для заинтересованного лица время.

При обращении заявителя по телефону либо при личном обращении сотрудники подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с представления и содержать информацию о наименовании территориального органа или подразделения, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

При невозможности сотрудника, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого сотрудника либо обратившемуся гражданину должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить всю необходимую информацию.

Консультации общего характера (о месте нахождения, графике работы) могут предоставляться с использованием средств автоинформирования (при наличии). Автоинформирование осуществляется в круглосуточном режиме.

Консультирование по вопросам предоставления государственной услуги может осуществляться в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг.

Консультирование проводится по следующим вопросам:

о подразделениях, осуществляющих оформление и выдачу паспорта, включая информацию о месте их нахождения (адрес);

по заполнению заявления;

о перечне документов, необходимых для оформления паспорта, и предъявляемым к ним требованиям;

о размере государственной пошлины и банковских реквизитах;

о времени приема документов и выдачи паспорта;

о сроках предоставления государственной услуги;

о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц МВД России и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления государственной услуги.

Государственная услуга по выдаче, замене паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации **УВМ УМВД России по Вологодской области не предоставляется (предоставляется подразделениями по вопросам миграции территориальных органов МВД России по Вологодской области).**