10.Консультации проводятся сотрудниками, ответственными за предоставление государственной услуги, по вопросам, касающимся:

подразделений, в которые можно обратиться с заявлением, включая информацию об их почтовых и электронных адресах (при наличии);

графиков работы ФКУ "ГИАЦ МВД России" и ИЦ;

документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

порядка и сроков предоставления государственной услуги;

режима приема граждан сотрудниками;

порядка обжалования действий (бездействия) должностных лиц, а также принимаемых ими решений при предоставлении государственной услуги.

11. Ответ на телефонный звонок начинается с информации о наименовании подразделения, в которое позвонил заявитель, фамилии и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

При ответах на телефонные звонки сотрудники, ответственные за предоставление государственной услуги, подробно и в вежливой форме информируют заявителей по вопросам, указанным в [пункте 10](#Par85) Административного регламента.

При невозможности сотрудника, принявшего телефонное обращение, 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.

12. По письменному обращению либо обращению, поступившему по сети Интернет, сотрудники, ответственные за предоставление государственной услуги, подробно в письменной форме разъясняют заявителю порядок предоставления услуги и в течение 30 дней со дня регистрации обращения направляют ответ заявителю.

13. При личном обращении заявителя в ФКУ "ГИАЦ МВД России" или ИЦ сотрудники, ответственные за предоставление государственной услуги, разъясняют заявителю вопросы, указанные в [пункте 10](#Par85) Административного регламента.