По телефону, при личном либо письменном обращении должностные лица ФКУ "ГИАЦ МВД России" и ИЦ обязаны сообщить исчерпывающую информацию по вопросам предоставления государственной услуги.

Консультирование по вопросам предоставления государственной услуги может осуществляться в МФЦ, если это предусмотрено соглашением о взаимодействии, заключенным между МФЦ и территориальными органами МВД России на региональном уровне.

9. Консультации предоставляются 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", ИЦ, территориального органа МВД России на районном уровне, МФЦ;

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.

10. 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 9](#Par116) Административного регламента.

Во время разговора сотрудник, ответственный за предоставление государственной услуги, произносит слова четко, избегает "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывает разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

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.

11. По письменному обращению сотрудники, ответственные за предоставление государственной услуги, подробно в письменной форме разъясняют заявителю порядок предоставления услуги и в течение 30 дней со дня получения обращения направляют ответ заявителю.

12. При личном обращении заявителя в ФКУ "ГИАЦ МВД России", ИЦ сотрудники, ответственные за предоставление государственной услуги, разъясняют заявителю вопросы, указанные в [пункте 9](#Par116) Административного регламента.

Информирование о порядке предоставления государственной услуги в **ИЦ УМВД России по Вологодской области** осуществляется по телефонам в г. Вологде (8-817-2) 79-45-11, 79-44-07, 79-43-95.

В **ОМВД России по Никольскому району** по телефону (8-817-54) 2-24-94