

Порядок получения консультаций

Извлечение

из Административного регламента

Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги.

3. Информация о порядке предоставления государственной услуги размещается:

в информационно-телекоммуникационной сети Интернет <*>, в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (www.gosuslugi.ru), на официальных сайтах МВД России (www.mvd.ru) и его территориальных органов

на информационных стендах министерств внутренних дел по республикам, главных управлений, управлений МВД России по иным субъектам Российской Федерации <*> и управлений, отделов, отделений МВД России по районам, городам и иным муниципальным образованиям, в том числе по нескольким муниципальным образованиям, управлений, отделов, отделений МВД России на части территорий административных центров субъектов Российской Федерации, управлений, отделов, отделений МВД России по закрытым административно-территориальным образованиям, на особо важных и режимных объектах в средствах массовой информации.

4. Размещению на информационных стендах подлежит следующая информация:

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;

сведения о местонахождении, почтовом адресе, контактных телефонах территориального органа МВД России на районном уровне, ответственного за предоставление государственной услуги, а также режиме приема граждан и иная справочная информация;

контактные телефоны сотрудников территориального органа МВД России на районном уровне, осуществляющих консультационную деятельность по вопросам предоставления государственной услуги;

порядок получения консультаций;

наиболее часто задаваемые вопросы и ответы на них;

контактные телефоны вышестоящих руководителей, ответственных за качество предоставления государственной услуги;

наглядная структурированная информация, описывающая и разъясняющая правила и особенности получения государственной услуги;

образцы заявлений и формы заявлений (приложения N N 1, 2, 3 к Административному регламенту);

перечень необходимых для предоставления государственной услуги документов;

сроки предоставления государственной услуги;

порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) территориального органа МВД России, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц;

адрес электронной почты для обращений и жалоб в электронной форме;

адреса официальных сайтов;

ссылка на федеральную государственную информационную систему "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" и специализированный сайт "Ваш контроль" (www.vashkontrol.ru) в сети Интернет;

информация о возможности оценить качество предоставления государственной услуги на официальных сайтах;

информационные материалы для граждан о возможности оценки ими качества предоставления государственной услуги на специализированном сайте "Ваш контроль" в сети Интернет.

Размещению в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" и на официальных сайтах подлежит следующая информация:

сведения о местонахождении, почтовых адресах, контактных телефонах территориальных органов МВД России на районном уровне, ответственных за предоставление государственной услуги;

режим приема граждан и иная справочная информация;

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;

текст Административного регламента с приложениями;

перечень необходимых для предоставления государственной услуги документов;

образцы заявлений и формы заявлений (приложения N N 1, 2, 3 к Административному регламенту);

порядок получения консультаций;

контактные телефоны вышестоящих руководителей, ответственных за качество предоставления государственной услуги;

опросный модуль специализированного сайта "Ваш контроль" в сети Интернет;

порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) территориального органа МВД России, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц.

(п. 4 в ред. Приказа МВД России от 11.04.2016 N 177)

5. Сведения о местонахождении МВД России, почтовом адресе, Приемной МВД России, режиме приема и работы, адресах информационных ресурсов в сети Интернет для приема обращений, а также о местонахождении, контактных телефонах, интернет-адресах официальных сайтов <*> территориальных органов МВД России на региональном уровне, ответственных за организацию предоставления государственной услуги, приведены в приложениях N N 8, 9 к Административному регламенту.

Сведения о местонахождении, почтовых адресах, контактных телефонах территориальных органов МВД России на районном уровне, ответственных за предоставление государственной услуги, а также режиме приема граждан и иная справочная информация размещаются на официальных сайтах и информационных стендах соответствующих территориальных органов МВД России на региональном уровне.

Информация о структурном подразделении, ответственном за предоставление государственной услуги, в которое можно обратиться с заявлением, включая информацию о его почтовом адресе и интернет-адресе (при наличии), графике

работы, контактных телефонах представляется сотрудниками дежурной части территориального органа МВД России на районном уровне.

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.

Телефоны, по которым можно обратиться за получением консультации по вопросам предоставления государственной услуги, находятся в разделе «Сведения о районных отделах».