

Порядок получения консультаций

Для информирования граждан о порядке предоставления государственных услуг в помещении для ожидания расположен информационный стенд, установлена система электронной очереди.

Для вызова заявителей используется устройство громкоговорящей связи.

В целях подачи гражданами заявлений в электронном виде через ЕПГУ(www.gosuslugi.ru) в помещении приема оборудовано рабочее место с выходом в сеть «Интернет».

Извлечение
из Административного регламента

Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

3. Сведения о порядке предоставления государственной услуги размещаются в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru), на официальном сайте МВД России (www.mvd.ru), официальных сайтах территориальных органов МВД России на региональном уровне в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на располагаемых в доступных для ознакомления местах информационных стендах ФКУ «ГИАЦ МВД России» и информационных центров территориальных органов МВД России на региональном уровне.

5. Личный прием заявителей в ИЦ осуществляется начальником ИЦ или его заместителем, сотрудниками, ответственными за предоставление государственной услуги в ИЦ, в соответствии с графиком приема, утвержденным начальником территориального органа МВД России на региональном уровне.

8. 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 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 Административного регламента.

13. На информационных стендах, в сети Интернет, а также на Едином портале размещается следующая информация:

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

– текст Административного регламента с приложениями;

– блок-схема и краткое описание порядка предоставления государственной услуги;

– перечень необходимых для предоставления государственной услуги документов;

– образец заявления;

– порядок получения консультаций;

– сведения о местонахождении, графике работы, контактных телефонах ФКУ «ГИАЦ МВД России» и ИЦ.

Размещение информации о порядке предоставления государственной услуги в помещении МФЦ осуществляется в соответствии с соглашением о взаимодействии с учетом требований к информированию, установленных Административным регламентом.

Консультирование по вопросам предоставления государственной услуги осуществляться по телефонам: (8172) 79-45-11, (8172) 79-4407, (8172) 79-43-95.

График приема

начальником ИЦ, заместителями начальника ИЦ, сотрудниками,

ответственными за предоставление государственной услуги

(прием граждан в указанные часы ведется без перерывов)

Дни недели	Время приема
понедельник	с 08.00 до 13.00
вторник	с 08.00 до 19.00
среда	с 09.00 до 17.00
четверг	с 08.00 до 17.00
пятница	с 08.00 до 13.00
суббота	выходной
воскресение	выходной

Почтовый адрес: 160009, г. Вологда, ул. Мира, д. 30.

Адрес электронной почты: www.35.mvd.ru