Порядок информирования о ходе рассмотрения запроса о предоставлении государственной услуги и о результатах предоставления государственной услуги.

11. В помещениях приема и выдачи документов должны находиться нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления государственной услуги, в том числе Административный регламент, которые по требованию заявителя должны быть предоставлены ему для ознакомления.

12. Информирование, а также предоставление сотрудниками органов внутренних дел Российской Федерации, федеральными государственными гражданскими служащими и работниками территориальных органов МВД России формы запроса для предоставления государственной услуги являются безвозмездными.

13. Ответ на телефонный звонок, поступивший в подразделение Госавтоинспекции, должен начинаться с информации о наименовании подразделения Госавтоинспекции, в которое позвонил гражданин, фамилии и должности должностного лица, принявшего телефонный звонок.

При ответах на телефонные звонки должностное лицо, ответственное за информирование, подробно и в вежливой форме сообщает гражданину сведения по вопросам, указанным в пункте 4 Административного регламента[1]. Во время разговора должностное лицо, ответственное за информирование по предоставлению государственной услуги, произносит слова четко, избегает "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывает разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

При невозможности должностного лица, принявшего телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, запрос переадресовывается (переводится) другому должностному лицу или же гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

14. Продолжительность информирования по телефону не должна превышать 10 минут.

Информирование проводится в часы приема заявителей.

15. По письменному обращению должностное лицо, ответственное за предоставление государственной услуги, подробно в письменной форме разъясняет гражданину порядок предоставления услуги и в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения направляет ответ гражданину.

[1] 4. Информация по вопросам предоставления государственной услуги включает следующие сведения:

4.1. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования.

4.2. Категории заявителей, которым предоставляется государственная услуга.

4.3. Исчерпывающий перечень документов, представляемых заявителем для получения государственной услуги, требования, предъявляемые к этим документам и их оформлению, включая образцы заполнения форм документов.

4.4. Сроки предоставления государственной услуги.

4.5. Порядок и способы подачи документов, представляемых заявителем для получения государственной услуги.

4.6. Порядок получения информации заявителем по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием ЕПГУ.

4.7. Результаты предоставления государственной услуги, порядок получения документа, являющегося результатом предоставления государственной услуги.

4.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги.

4.9. Сведения о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах подразделений Госавтоинспекции, предоставляющих государственную услугу.

4.10. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) должностных лиц и принимаемых ими решений при предоставлении государственной услуги.

4.11. Иная информация о порядке предоставления государственной услуги.