**Порядок получения консультаций**

Консультации предоставляются должностными лицами при личном или письменном обращении заинтересованного лица посредством официального сайта, телефонной связи или электронной почты.

Консультации общего характера (о местонахождении, графике работы и требуемых документах) могут предоставляться с использованием средств автоинформирования. При автоинформировании обеспечивается круглосуточное предоставление справочной информации.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- О местонахождении, почтовом адресе, контактных телефонах, режиме работы экзаменационного подразделения, категориях и подкатегориях транспортных средств, на право управления которыми данным подразделением проводятся соответствующие экзамены, о возможности получения международных водительских удостоверений.

- О перечне документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

- О требованиях к документам, необходимым для предоставления государственной услуги.

- О размере государственной пошлины.

- О сроке предоставления государственной услуги.

- О порядке обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц экзаменационных подразделений при предоставлении государственной услуги.

Продолжительность устного консультирования заинтересованного лица не может превышать 15 минут.

В случае, если для дачи ответа требуется продолжительное время, должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное консультирование, может предложить заинтересованным лицам обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для заинтересованных лиц время для устного консультирования.

Все консультации предоставляются на безвозмездной основе.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с сообщения о наименовании экзаменационного подразделения, должности, фамилии должностного лица, принявшего телефонный звонок.

Время разговора, как правило, не должно превышать 5 минут.

Если должностное лицо, принявшее звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.