**ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ КОНСУЛЬТАЦИЙ ПО ВОПРОСАМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ**

Консультации по вопросам государственных услуг предоставляются специалистами органов ЗАГС, МФЦ на личном приеме и по [телефонам](http://ams.volgograd.ru/other/otdel-zags/informatsiya-ob-organakh-zags.php).

При ответах на звонки и устные обращения специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ по телефону должен начинаться с информации о наименовании органа, фамилии, имени, отчестве (при наличии) и должности специалиста.

При отсутствии у специалиста, принявшего звонок, возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому специалисту. В случае невозможности перевода звонка или ответа другого специалиста обратившемуся гражданину должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию