**Порядок информирования о ходе исполнения государственной функции, порядок получения консультаций**

1. При ответах на телефонные 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, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

При невозможности специалиста самостоятельно ответить на поставленные вопросы автор обращения должен быть направлен к другому должностному лицу или проинформирован о номере телефона, по которому можно получить необходимые сведения.

2. Информирование о ходе исполнения государственной функции осуществляется специалистами по телефону, электронной почте, в сети интернет или на личном приеме заявителей.

Заявители, представившие в Министерство юстиции Российской Федерации (его территориальные органы) официальные документы на проставление апостиля, в обязательном порядке информируются специалистами:

об отказе в проставлении апостиля;

о сроке завершения оформления документов и возможности их получения.

3. Информация по вопросам исполнения государственной функции предоставляется специалистами и уполномоченными должностными лицами.

4. Информация предоставляется по следующим вопросам:

о Министерстве юстиции Российской Федерации (его территориальных органах) и иных органах государственной власти, уполномоченных на проставление апостиля, включая информацию о месте их нахождения;

об официальных документах, на которых апостиль проставляется Министерством юстиции Российской Федерации (его территориальными органами);

о требованиях к оформлению официальных документов, предъявляемых для проставления апостиля;

о размере государственной пошлины, подлежащей уплате за проставление апостиля;

о сроке исполнения государственной функции (времени приема и выдачи документов);

о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения государственной функции.

5. Информация предоставляется по телефону, электронной почте, в сети интернет или на личном приеме заявителей.

Продолжительность предоставления информации при личном обращении заявителей и по телефону составляет 10 минут. При обращении заявителей с использованием официального интернет-сайта или электронной почты срок подготовки ответа и направления (вручения) его заявителю - до 30 дней.

Информация общего характера (о месте нахождения, графике работы) может предоставляться с использованием средств автоинформирования. При автоинформировании обеспечивается круглосуточное предоставление справочной информации.