**Порядок получения консультаций по процедуре предоставления**

**сведений или копий документов из Реестра**

**и обязанности должностных лиц при ответе на телефонные звонки, устные и письменные обращения заявителей.**

«12. Консультации по процедуре предоставления сведений или копий документов из Реестра (далее - консультации) могут предоставляться по письменным обращениям, по телефону или по электронной почте.

12.1. Консультации осуществляются в безвозмездном порядке.

12.2. Должностное лицо, оказывающее консультации, обязано приводить ссылки на нормативные правовые акты, содержащие положения, сообщаемые или разъясняемые заявителям.

12.3. Консультирование по телефону осуществляется в соответствии с графиком проведения консультаций по вопросам исполнения государственной функции, приведенном в пункте 12 Регламента.

12.4. При осуществлении консультирования по телефону и электронной почте заявителю предоставляется информация о:

1) входящих номерах, под которыми в системе делопроизводства зарегистрировано заявление о предоставлении сведений из Реестра или заявление о предоставлении копий документов из Реестра (далее - заявление);

2) принятом решении по конкретному заявлению;

3) нормативных правовых актах, регламентирующих исполнение государственной функции;

4) размере платы за предоставление копий документов из Реестра;

5) перечне документов, необходимых для получения сведений или копий документов из Реестра;

6) месте размещения на официальном сайте Росводресурсов и/или территориальных органов Росводресурсов справочных материалов по процедуре исполнения государственной функции;

7) иной информации, связанной с исполнением государственной функции.

13. Должностное лицо Росводресурсов или территориального органа Росводресурсов, оказывающее консультации по телефону, сняв трубку, должно представиться, назвав свою должность, фамилию, имя и отчество.

13.1. Время консультации по телефону, как правило, не должно превышать 10 минут.

13.2. При невозможности должностного лица, осуществляющего консультирование по телефону, в полном объеме предоставить информацию, указанную в пункте 12.4 Регламента, указанное должностное лицо может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в форме письменной консультации или перезвонить в указанное время.

14. Консультирование по электронной почте осуществляется в режиме вопросов-ответов. Максимальный срок направления ответа заявителю составляет восемь календарных дней с момента регистрации в Росводресурсах или территориальном органе Росводресурсов электронного обращения заявителя.

15. Консультирование по письменным обращениям осуществляется в форме письменных ответов на обращения заявителей.»

Выдержка из Административного регламента исполнения Федеральным агентством водных ресурсов государственной функции по ведению государственного водного реестра и предоставлению сведений из государственного водного реестра и копий документов, содержащих сведения, включенные в государственный водный реестр Утвержденного Приказом Минприроды России от 31 октября 2008 г. № 293.