Информация о порядке предоставления государственной услуги предоставляется специалистом структурного подразделения, предоставляющих государственную услугу.

Информация о порядке предоставления государственной услуги предоставляется с использованием средств почтовой, телефонной связи, электронного информирования, при личном обращении, а также посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе в сети Интернет, публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов).

Информация об административных процедурах предоставления государственной услуги сообщается по телефонам для справок (консультаций), а также размещается в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе в сети Интернет, и в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

Консультации (справки) о предоставлении государственной услуги предоставляются специалистами, предоставляющими государственную услугу, в том числе специалистами, специально назначенными для консультаций.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, комплектности (достаточности) представленных документов;

источник получения документов, необходимых для предоставления государственной услуги (орган, организация и их местонахождение);

время приема и выдачи документов;

срок предоставления заявителям результатов предоставления государственной услуги;

порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления государственной услуги.

Консультации предоставляются при личном обращении заявителей, посредством Интернет-сайта, телефона, электронной почты или по письменному обращению.

При консультировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с даты поступления письменного обращения.

При консультировании по телефону специалисты Росавиации, ее территориальных органов в соответствии с поступившим запросом предоставляют информацию по следующим вопросам:

о входящих номерах заявок (обращений) по вопросам сертификации, зарегистрированных в системе делопроизводства Росавиации, ее территориальных органов;

о принятии решения по конкретной заявке (обращению) по вопросам сертификации;

о нормативных правовых актах и предоставлении заявителям результатов предоставления государственной услуги (наименование, номер, дата принятия нормативного правового акта);

о перечне необходимых документов для получения сертификата;

о необходимости надлежаще заверять документы, прилагаемые к заявке;

о местах размещения информации на официальном сайте Росавиации, ее территориальных органов о выданных сертификатах.

При консультировании по электронной почте ответ на обращение направляется на электронный адрес заявителя в срок, не превышающий двух рабочих дней с даты поступления обращения, по вопросам, которые указаны в настоящем пункте для консультирования по телефону.

В иных случаях ответ на обращение заявителей направляется по электронной почте на электронный адрес заявителя в срок, не превышающий 10 дней с даты поступления обращения.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан, специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок 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, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, обратившемуся гражданину должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

Информирование о ходе предоставления государственной услуги осуществляется специалистами при личном обращении заявителей с использованием средств Интернет-сайта, а также почтовой, телефонной связи и посредством электронной почты.

Заявители, представившие в территориальные органы документы для сертификации, в обязательном порядке информируются специалистами:

о начале сертификации;

об отказе в сертификации;

о сроке завершения оформления документов и возможности их получения.

Консультации общего характера (о местонахождении, графике работы, требуемых документах) могут предоставляться круглосуточно с использованием автоинформатора.