**Извлечение из Административного регламента предоставления государственной услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния**

6. Консультации по вопросам государственной услуги также предоставляются специалистами органов ЗАГС, МФЦ (далее - специалист) на личном приеме и по телефонам.

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.