**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.