



МИНИСТЕРСТВО ИМУЩЕСТВЕННЫХ ОТНОШЕНИЙ
ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

30 января 2018 года

№ 4-мпр

Иркутск

Об утверждении стандартов
качества оказания
(выполнения)
государственных услуг
(работ) в области
государственной кадастровой
оценки

В соответствии с постановлением Правительства Иркутской области от 31 декабря 2010 года № 348-пп «О реализации отдельных положений Бюджетного кодекса Российской Федерации», Положением о министерстве имущественных отношений Иркутской области, утвержденным постановлением Правительства Иркутской области от 30 сентября 2009 года № 264/43-пп, руководствуясь статьей 21 Устава Иркутской области,
П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить Стандарт качества оказания государственной услуги «Представление в федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий государственный кадастровый учет и государственную регистрацию прав, информации, необходимой для ведения Единого государственного реестра недвижимости» (прилагается).

2. Утвердить Стандарт качества оказания государственной услуги «Представление в федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий государственный кадастровый учет и государственную регистрацию прав, информации о данных рынка недвижимости» (прилагается).

3. Утвердить Стандарт качества оказания государственной услуги «Представление копий хранящихся отчетов и документов, сформированных в ходе определения кадастровой стоимости, а также документов и материалов, которые использовались при определении кадастровой стоимости уполномоченным государственным органам по их требованию» (прилагается).

4. Утвердить Стандарт качества оказания государственной услуги «Разъяснение результатов определения кадастровой стоимости» (прилагается).

5. Утвердить Стандарт качества оказания государственной услуги «Рассмотрение обращений, связанных с наличием ошибок, допущенных при определении кадастровой стоимости» (прилагается).

6. Утвердить Стандарт качества оказания государственной услуги «Хранение копий отчетов и документов, формируемых в ходе определения кадастровой стоимости» (прилагается).

7. Утвердить Стандарт качества выполнения государственной работы «Определение кадастровой стоимости объектов недвижимости в соответствии со статьей 16 Федерального закона от 3 июля 2016 года № 237-ФЗ «О государственной кадастровой оценке» (прилагается).

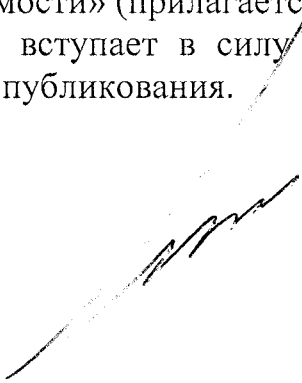
8. Утвердить Стандарт качества выполнения государственной работы «Определение кадастровой стоимости объектов недвижимости в соответствии со статьей 14 Федерального закона от 3 июля 2016 года № 237-ФЗ «О государственной кадастровой оценке» (прилагается).

9. Утвердить Стандарт качества выполнения государственной работы «Сбор, обработка, систематизация и накопление информации при определении кадастровой стоимости» (прилагается).

10. Утвердить Стандарт качества оказания государственной услуги «Хранение копий документов и материалов, использованных при определении кадастровой стоимости» (прилагается).

11. Настоящий приказ вступает в силу через десять календарных дней после его официального опубликования.

Министр



В.А. Сухорученко

УТВЕРЖДЕН
приказом министерства
имущественных отношений
Иркутской области
от 30 января 2018 года № 4-мпр

**СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ
«ПРЕДСТАВЛЕНИЕ В ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ОРГАН
ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КАДАСТРОВЫЙ УЧЕТ И
ГОСУДАРСТВЕННУЮ РЕГИСТРАЦИЮ ПРАВ, ИНФОРМАЦИИ,
НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ВЕДЕНИЯ ЕДИНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО
РЕЕСТРА НЕДВИЖИМОСТИ»**

Глава I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Разработчик стандарта качества оказания государственной услуги «Представление в федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий государственный кадастровый учет и государственную регистрацию прав, информации, необходимой для ведения Единого государственного реестра недвижимости (далее – Стандарт) – министерство имущественных отношений Иркутской области (далее – Министерство).

Информация о Министерстве:

местонахождение: г. Иркутск, ул. Карла Либкнехта, д. 47;

почтовый адрес: 664027, г. Иркутск, ул. Ленина, д. 1а;

телефон: (3952) 25-98-00, 25-98-98;

официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://mio.irkobl.ru>;

адрес электронной почты: imus@govirk.ru.

Исполнитель оказания государственной услуги «Представление в федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий государственный кадастровый учет и государственную регистрацию прав, информации, необходимой для ведения Единого государственного реестра недвижимости» (далее – Услуга) – областное государственное бюджетное учреждение «Центр государственной кадастровой оценки объектов недвижимости» (далее – Учреждение).

Информация об Учреждении:

местонахождение: Иркутская область, г. Ангарск, проспект Карла Маркса, строение 101;

почтовый адрес: 665835, Иркутская область, г. Ангарск, а/я 7155;

телефон: (3952) 69-45-60;

официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.cgko.ru;

адрес электронной почты: info@cgko.ru.

2. Единица измерения Услуги: объем представленной информации (единица).

3. Условия (формы) оказания Услуги: в бумажном и (или) электронном виде.

4. Термины и определения, используемые в Стандарте, применяются в значениях, определенных законодательством Российской Федерации, Иркутской области.

5. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество оказания Услуги:

Федеральный закон от 03.07.2016 № 237-ФЗ «О государственной кадастровой оценке»;

Федеральный закон от 24.07.2007 № 221-ФЗ «О кадастровой деятельности»;

Федеральный закон от 13.07.2015 № 218-ФЗ «О государственной регистрации недвижимости».

6. Основные факторы качества, используемые в Стандарте:

наличие правовой базы Российской Федерации, Иркутской области, являющейся основанием для оказания Услуги Учреждением;

доступность информации об Учреждении, порядке и правилах оказания услуги для юридических лиц, физических лиц, органов государственной власти, органов местного самоуправления;

укомплектованность Учреждения специалистами и соответствие уровня их квалификации согласно штатной численности Учреждения и квалификационным требованиям, предъявляемым к работникам Учреждения;

оснащение специальным оборудованием и материально-техническим имуществом, которое применяется при оказании Услуги;

качественное и своевременное оказание Услуги;

выполнение требований основных видов деятельности Учреждения.

Глава II. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

7. Сведения об Услуге:

полное наименование Услуги: представление в федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий государственный кадастровый учет и государственную регистрацию прав, информации, необходимой для ведения Единого государственного реестра недвижимости;

содержание Услуги: осуществление Учреждением деятельности по представлению в федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий государственный кадастровый учет и государственную регистрацию прав (далее – орган кадастрового учета), имеющейся в

распоряжении Учреждения информации, необходимой для ведения Единого государственного реестра недвижимости;

получатель Услуги: орган кадастрового учета;

результат оказания Услуги: представление в орган кадастрового учета имеющейся в распоряжении Учреждения информации, необходимой для ведения Единого государственного реестра недвижимости.

8. Оказание Услуги осуществляется на безвозмездной основе, если иное не установлено законодательством Российской Федерации, Иркутской области.

9. Документы, регламентирующие деятельность Учреждения:

Устав областного государственного бюджетного учреждения «Центр государственной кадастровой оценки объектов недвижимости», утвержденный распоряжением Министерства от 01.06.2017 № 694/и, локальные нормативные акты, Стандарт.

10. Условия размещения и режим работы Учреждения:

Учреждение размещается в специально предназначенном и приспособленном помещении, доступном для получателей Услуги, соответствующем санитарно-эпидемиологическим требованиям и нормам пожарной безопасности;

вход в здание Учреждения оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о полном наименовании учреждения и режиме его работы. Информационные таблички (вывески) размещаются рядом со входом либо на двери входа так, чтобы они были хорошо видны;

прием посетителей осуществляется в кабинетах Учреждения, вход в которые оборудуется информационными табличками (вывесками) с указанием номера кабинета, в котором осуществляется оказание Услуги.

Режим работы Учреждения: понедельник – четверг с 8-30 часов до 17-30 часов, пятница с 8-30 часов до 16-30 часов, обед с 13-00 часов до 14-00 часов.

11. Учреждение оснащается оборудованием, приборами и аппаратурой, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, других документов и обеспечивающим надлежащее качество оказания Услуги.

Все материально-техническое имущество должно использоваться по назначению и содержаться в технически исправном состоянии.

Неисправное имущество для работы не используется, а заменяется или ремонтируется (если оно подлежит ремонту).

12. Укомплектованность Учреждения кадрами и их квалификация определяется штатным расписанием, утвержденным директором Учреждения по согласованию с Министерством.

13. Требования к технологии оказания Услуги.

Подготовка и направление в орган кадастрового учета имеющейся в распоряжении Учреждения информации, необходимой для ведения Единого государственного реестра недвижимости.

Информация, необходимая для ведения Единого государственного реестра недвижимости, направляется в орган кадастрового учета ежемесячно

в срок до 10 числа месяца следующего за отчетным, одним из следующих способов:

- 1) через организации почтовой связи;
- 2) с использованием средств факсимильной и электронной связи;
- 3) на руки представителю органа кадастрового учета.

Основания приостановления предоставления Услуги законодательством Российской Федерации и Иркутской области не установлены.

14. Получатель Услуги вправе обжаловать решения, действия (бездействие) работников Учреждения в процессе оказания Услуги в Учреждение, Министерство либо непосредственно в суд в соответствии с законодательством.

В случае досудебного обжалования решения, действия (бездействия) работников Учреждения в процессе оказания Услуги получатель государственной услуги имеет право обратиться в Учреждение, Министерство следующими способами:

- 1) лично;
- 2) направить письменное обращение;
- 3) с использованием средств факсимильной и электронной связи.

Прием получателей государственной услуги осуществляется в соответствии с графиками работы Учреждения, Министерства.

В ходе личного приема получателю государственной услуги отказывается в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема получателя государственной услуги. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия получателя государственной услуги дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема получателя государственной услуги.

В обращении, направленном в письменной форме, указываются:

1) наименование Учреждения, Министерства, в которое направляется обращение, и (или) фамилия, имя и (если имеется), отчество должностных лиц;

- 2) получатель Услуги;
- 3) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 4) предмет обращения;
- 5) обстоятельства, на основании которых получатель государственной услуги считает, что нарушены его права и (или) законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

б) личная подпись получателя государственной услуги и дата.

В подтверждение своих доводов получатель государственной услуги вправе приложить к обращению документы, иные материалы, связанные с

обжалованием решений, действий (бездействия) работников Учреждения либо их копии.

При рассмотрении обращения:

1) обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием получателя государственной услуги, направившего обращение;

2) по результатам рассмотрения обращения принимаются меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов получателя государственной услуги.

Поступившие обращения подлежат обязательной регистрации в день поступления. Обращения рассматриваются Учреждением, Министерством в течение 15 календарных дней со дня их регистрации.

Если для рассмотрения обращения необходимы проведение проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие иных мер, указанный срок продляется, но не более чем до 30 календарных дней, о чем получателю государственной услуги сообщается в письменной форме в течение 3 рабочих дней со дня принятия решения о продлении срока с обоснованием причин продления срока.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, в течение 5 рабочих дней со дня подписания в пределах срока рассмотрения обращения.

Основанием для отказа в рассмотрении обращения, направленного в письменной форме, является наличие следующих обстоятельств:

1) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью работников Учреждения, должностных лиц Министерства, а также членов их семей;

2) текст обращения не поддается прочтению;

3) в обращении содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Учреждение, Министерство.

Учреждение, Министерство в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения направляет получателю государственной услуги письменное уведомление об отказе в рассмотрении обращения, направленного в письменной форме, с указанием причин отказа (если его фамилия, почтовый адрес поддаются прочтению).

15. Информация об Учреждении, о порядке и правилах оказания услуги предоставляется непосредственно в Учреждении, а также с использованием телефонной связи, электронной почты, посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»), размещения на информационных стендах. Периодичность обновления информации – не реже одного раза в месяц.

При входе в помещения Учреждения оборудуются информационные стенды, на которых размещается следующая обязательная информация: полный почтовый и электронный адрес, номер телефона, график работы Учреждения.

Из вышеперечисленных источников заказчики, граждане могут получить информацию о режиме работы, полном почтовом адресе, об адресе электронной почты Учреждения, о порядке получения консультаций, о правилах (процедуре) оказания Услуги, о сроках оказания Услуги, о перечне законодательных и иных правовых актах, регулирующих оказание Услуги, о порядке обжалования решений, действий или бездействия органов, участвующих в оказании Услуги, их должностных лиц и иных работников.

При ответе на телефонные звонки специалист, сняв трубку, должен представиться, назвав наименование Учреждения, участвующего в оказании Услуги, должность, фамилию, имя, отчество.

Специалист во время разговора должен произносить слова четко, не допускать иных разговоров с окружающими людьми, прерывание разговора по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат.

16. Контроль за деятельностью Учреждения включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц Учреждения.

Текущий контроль соблюдения последовательности действий, полноты и качества оказания Услуги осуществляется директором Учреждения и (или) его заместителем.

Контроль полноты и качества оказания Услуги Учреждением осуществляет Министерство при наличии жалоб на некачественное и несвоевременное оказание Услуги.

Граждане, общественные объединения, организации вправе осуществлять контроль оказания Услуги на любой стадии ее выполнения путем получения информации в установленном законодательством порядке.

17. Ответственность за полноту и качество оказания Услуги возлагается на должностных лиц Учреждения, а именно: директора Учреждения, заместителя директора Учреждения, начальников отделов (далее – ответственные должностные лица).

В случае некачественного и (или) неполного оказания Услуги к ответственным должностным лицам применяются меры дисциплинарной ответственности, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации и должностными инструкциями соответствующих работников Учреждения.

Качество Услуги должно обеспечиваться полнотой представленной информации и соблюдением сроков ее направления.

18. Критерии оценки качества оказания Услуги:

полнота и своевременность оказания Услуги в соответствии с установленными требованиями;

доля представленной информации от объема, предусмотренного государственным заданием, выраженная в баллах.

19. Порядок информирования потенциальных потребителей Услуги:

Способ информирования	Состав размещаемой (доводимой) информации	Частота обновления информации
1. В помещениях Учреждения	полный почтовый и электронный адрес, номер телефона, график работы Учреждения	По мере необходимости
2. Телефон, почтовая связь	- о режиме работы, полном почтовом адресе, адресе электронной почты Учреждения; - о порядке получения консультаций; - о правилах (процедуре) оказания Услуги; - о сроках оказания Услуги	При поступлении запросов
3. Интернет	- о режиме работы, полном почтовом адресе, адресе электронной почты Учреждения; - о порядке получения консультаций; - о правилах (процедуре) оказания Услуги; - о сроках оказания Услуги	По мере необходимости

20. Система показателей (индикаторов) объема и качества оказания Услуги:

№ п/п	Показатели (индикаторы) объема и качества оказания Услуги	Ед. изм.	Описание показателя (индикатора)
1	Объем представленной информации	Ед.	Статистические данные
2	Доля представленной информации от общего объема, предусмотренного государственным заданием	Балл	Статистические данные

3	Доля информации, представленной в установленные сроки и в полном объеме, от общего объема предоставленной информации	Балл	Статистические данные
---	--	------	-----------------------

Начальник отдела по работе с
областными государственными
учреждениями



З.И. Сивкова

УТВЕРЖДЕН
приказом министерства
имущественных отношений
Иркутской области
от 30 января 2018 года № 4-ипр

**СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ
«ПРЕДСТАВЛЕНИЕ В ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ОРГАН
ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КАДАСТРОВЫЙ УЧЕТ И
ГОСУДАРСТВЕННУЮ РЕГИСТРАЦИЮ ПРАВ, ИНФОРМАЦИИ О
ДАННЫХ РЫНКА НЕДВИЖИМОСТИ»**

Глава I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Разработчик стандарта качества оказания государственной услуги «Представление в федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий государственный кадастровый учет и государственную регистрацию прав, информации о данных рынка недвижимости» (далее - Стандарт) - министерство имущественных отношений Иркутской области (далее - Министерство).

Информация о Министерстве:

местонахождение: г. Иркутск, ул. Карла Либкнехта, д. 47;

почтовый адрес: 664027, г. Иркутск, ул. Ленина, д. 1а;

телефон: (3952) 25-98-00, 25-98-98;

официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://mio.irkobl.ru>;

адрес электронной почты: imus@govirk.ru.

Исполнитель оказания государственной услуги «Представление в федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий государственный кадастровый учет и государственную регистрацию прав, информации о данных рынка недвижимости» (далее - Услуга) - областное государственное бюджетное учреждение «Центр государственной кадастровой оценки объектов недвижимости» (далее - Учреждение).

Информация об Учреждении:

местонахождение: Иркутская область, г. Ангарск, проспект Карла Маркса, строение 101;

почтовый адрес: 665835, Иркутская область, г. Ангарск, а/я 7155;

телефон: (3955) 586-900;

официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.cgko.ru;

адрес электронной почты: info@cgko.ru.

2. Единица измерения Услуги: объем представленной информации (единица).

3. Условия (формы) оказания услуг: в электронном виде.

4. Термины и определения, используемые в Стандарте, применяются в значениях, определенных законодательством Российской Федерации, Иркутской области.

5. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество оказания Услуги:

Федеральный закон от 03.07.2016 № 237-ФЗ «О государственной кадастровой оценке»;

Федеральный закон от 24.07.2007 № 221-ФЗ «О кадастровой деятельности»;

Федеральный закон от 13.07.2015 № 218-ФЗ «О государственной регистрации недвижимости».

6. Основные факторы качества, используемые в Стандарте:

наличие правовой базы Российской Федерации, Иркутской области, являющейся основанием для оказания Услуги Учреждением;

доступность информации об Учреждении, порядке и правилах оказания услуги для юридических лиц, физических лиц, органов государственной власти, органов местного самоуправления;

укомплектованность Учреждения специалистами и соответствие уровня их квалификации согласно штатной численности Учреждения и квалификационным требованиям, предъявляемым к работникам Учреждения;

оснащение специальным оборудованием и материально-техническим имуществом, которое применяется при оказании Услуги;

качественное и своевременное оказание Услуги;

выполнение требований основных видов деятельности Учреждения.

Глава II. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

7. Сведения об услуге:

полное наименование Услуги: представление в федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий государственный кадастровый учет и государственную регистрацию прав, информации о данных рынка недвижимости;

содержание Услуги: ежеквартальное представление в федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий государственный кадастровый учет и государственную регистрацию прав (далее – орган кадастрового учета), информации о данных рынка недвижимости, полученных в ходе сбора, обработки, систематизации и накопления информации, необходимой для определения кадастровой стоимости, в том числе о данных рынка недвижимости, а также информации, использованной при проведении государственной кадастровой оценки и формируемой в результате ее проведения;

получатели услуги: орган кадастрового учета;
результат оказания Услуги: представление в орган кадастрового учета информации о данных рынка недвижимости.

8. Оказание услуги осуществляется на безвозмездной основе, если иное не установлено законодательством Российской Федерации, Иркутской области.

9. Документы, регламентирующие деятельность Учреждения:

Устав областного государственного бюджетного учреждения «Центр государственной кадастровой оценки объектов недвижимости», утвержденный распоряжением Министерства от 1 июня 2017 года № 694/и, локальные нормативные акты, Стандарт.

10. Условия размещения и режим работы Учреждения:

Учреждение размещается в специально предназначенном и приспособленном помещении, доступном для получателей Услуги, соответствующем санитарно-эпидемиологическим требованиям и нормам пожарной безопасности;

вход в здание Учреждения оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о полном наименовании учреждения и режиме его работы. Информационные таблички (вывески) размещаются рядом со входом либо на двери входа так, чтобы они были хорошо видны;

прием посетителей осуществляется в кабинетах Учреждения, вход в которые оборудуется информационными табличками (вывесками) с указанием номера кабинета, в котором осуществляется оказание Услуги.

Режим работы Учреждения: понедельник – четверг с 8-30 часов до 17-30 часов, пятница с 8-30 часов до 16-30 часов, обед с 13-00 часов до 14-00 часов.

11. Учреждение оснащается оборудованием, приборами и аппаратурой, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, других документов и обеспечивающим надлежащее качество оказания Услуги.

Все материально-техническое имущество должно использоваться по назначению и содержаться в технически исправном состоянии.

Неисправное имущество для работы не используется, а заменяется или ремонтируется (если оно подлежит ремонту).

12. Укомплектованность Учреждения кадрами и их квалификация определяется штатным расписанием, утвержденным директором Учреждения по согласованию с Министерством.

13. Требования к технологии оказания Услуги:

Учреждение ежеквартально не позднее десяти рабочих дней после окончания отчетного периода представляет в орган кадастрового учета информацию о данных рынка недвижимости, полученных в ходе сбора, обработки, систематизации и накопления информации, необходимой для определения кадастровой стоимости, в том числе о данных рынка недвижимости, а также информации, использованной при проведении государственной кадастровой оценки и формируемой в результате ее проведения.

Информация о данных рынка недвижимости, полученных в ходе сбора, обработки, систематизации и накопления информации, необходимой для определения кадастровой стоимости, в том числе о данных рынка недвижимости, а также информации, использованной при проведении государственной кадастровой оценки и формируемой в результате ее проведения направляется в орган кадастрового учета с использованием средств электронной связи.

Основания приостановления предоставления Услуги законодательством Российской Федерации и Иркутской области не установлены.

14. Получатель Услуги вправе обжаловать решения, действия (бездействие) работников Учреждения в процессе оказания Услуги в Учреждение, Министерство либо непосредственно в суд в соответствии с законодательством.

В случае досудебного обжалования решения, действия (бездействия) работников Учреждения в процессе оказания Услуги получатель государственной услуги имеет право обратиться в Учреждение, Министерство следующими способами:

- 1) лично;
- 2) направить письменное обращение;
- 3) с использованием средств факсимильной и электронной связи.

Прием получателей государственной услуги осуществляется в соответствии с графиками работы Учреждения, Министерства.

В ходе личного приема получателю государственной услуги отказывается в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема получателя государственной услуги. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия получателя государственной услуги дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема получателя государственной услуги.

В обращении, направленном в письменной форме, указываются:

1) наименование Учреждения, Министерства, в которое направляется обращение, и (или) фамилия, имя и (если имеется), отчество должностных лиц;

2) получатель Услуги;

3) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

4) предмет обращения;

5) обстоятельства, на основании которых получатель государственной услуги считает, что нарушены его права и (или) законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

6) личная подпись получателя государственной услуги и дата.

В подтверждение своих доводов получатель государственной услуги вправе приложить к обращению документы, иные материалы, связанные с обжалованием решений, действий (бездействия) работников Учреждения либо их копии.

При рассмотрении обращения:

- 1) обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием получателя государственной услуги, направившего обращение;
- 2) по результатам рассмотрения обращения принимаются меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов получателя государственной услуги.

Поступившие обращения подлежат обязательной регистрации в день поступления. Обращения рассматриваются Учреждением, Министерством в течение 15 календарных дней со дня их регистрации.

Если для рассмотрения обращения необходимы проведение проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие иных мер, указанный срок продляется, но не более чем до 30 календарных дней, о чем получателю государственной услуги сообщается в письменной форме в течение 3 рабочих дней со дня принятия решения о продлении срока с обоснованием причин продления срока.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, в течение 5 рабочих дней со дня подписания в пределах срока рассмотрения обращения.

Основанием для отказа в рассмотрении обращения, направленного в письменной форме, является наличие следующих обстоятельств:

- 1) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью работников Учреждения, должностных лиц Министерства, а также членов их семей;
- 2) текст обращения не поддается прочтению;
- 3) в обращении содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Учреждение, Министерство.

Учреждение, Министерство в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения направляет получателю государственной услуги письменное уведомление об отказе в рассмотрении обращения, направленного в письменной форме, с указанием причин отказа (если его фамилия, почтовый адрес поддаются прочтению).

15. Информация об Учреждении, о порядке и правилах оказания услуги предоставляется непосредственно в Учреждении, а также с использованием телефонной связи, электронной почты, посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), размещения на информационных стендах. Периодичность обновления информации - не реже одного раза в месяц.

При входе в помещения Учреждения оборудуются информационные стенды, на которых размещается следующая обязательная информация: полный почтовый и электронный адрес, номер телефона, график работы Учреждения.

Из вышеперечисленных источников заказчики, граждане могут получить информацию о режиме работы, полном почтовом адресе, об адресе электронной почты Учреждения, о порядке получения консультаций, о правилах (процедуре) оказания Услуги, о сроках оказания Услуги, о перечне законодательных и иных правовых актах, регулирующих оказание Услуги, о порядке обжалования решений, действий или бездействия органов, участвующих в оказании Услуги, их должностных лиц и иных работников.

При ответе на телефонные звонки специалист, сняв трубку, должен представиться, назвав наименование Учреждения, участвующего в оказании Услуги, должность, фамилию, имя, отчество.

Специалист во время разговора должен произносить слова четко, не допускать иных разговоров с окружающими людьми, прерывание разговора по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат.

16. Контроль деятельности Учреждения включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц Учреждения.

Текущий контроль соблюдения последовательности действий, полноты и качества оказания Услуги осуществляется директором Учреждения и (или) его заместителем.

Контроль полноты и качества оказания Услуги Учреждением осуществляет Министерство при наличии жалоб на некачественное и несвоевременное оказание Услуги.

Граждане, общественные объединения, организации вправе осуществлять контроль оказания Услуги на любой стадии ее выполнения путем получения информации в установленном законодательством порядке.

17. Ответственность за полноту и качество оказания Услуги возлагается на должностных лиц Учреждения, а именно: директора Учреждения, заместителя директора Учреждения, руководителей структурных подразделений (далее – ответственные должностные лица).

В случае некачественного и (или) неполного оказания Услуги к ответственным должностным лицам применяются меры дисциплинарной ответственности, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации и должностными инструкциями соответствующих работников Учреждения.

Качество Услуги должно обеспечиваться полнотой представленной информации и соблюдением сроков ее направления.

18. Критерии оценки качества оказания Услуги:

доля представленной информации от объема, предусмотренного государственным заданием, выраженная в баллах;

полнота и достоверность оказания Услуги в соответствии с установленными требованиями.

19. Порядок информирования потенциальных потребителей Услуги:

Способ информирования	Состав размещаемой (доводимой) информации	Частота обновления информации
1. В помещениях Учреждения	полный почтовый и электронный адрес, номер телефона, график работы Учреждения	По мере необходимости
2. Телефон	- о режиме работы, полном почтовом адресе, адресе электронной почты Учреждения; - о порядке получения консультаций; - о правилах (процедуре) оказания Услуги; - о сроках оказания Услуги	При поступлении запросов
3. Интернет	- о режиме работы, полном почтовом адресе, адресе электронной почты Учреждения; - о порядке получения консультаций; - о правилах (процедуре) оказания Услуги; - о сроках оказания Услуги	По мере необходимости

20. Система показателей (индикаторов) объема и качества оказания Услуги:

№ п/п	Показатели (индикаторы) объема и качества оказания Услуги	Ед. изм.	Описание показателя (индикатора)
1	Объем представленной информации	Ед.	Статистические данные
2	Доля представленной информации от общего объема, предусмотренного государственным заданием	Балл	Статистические данные

3	Доля информации, представленной в установленные сроки и в полном объеме, от общего объема предоставленной информации	Балл	Статистические данные
---	--	------	-----------------------

Начальник отдела по работе с
областными государственными
учреждениями



З.И. Сивкова

УТВЕРЖДЕН
приказом министерства
имущественных отношений
Иркутской области
от 30 января 2018 года № 4-инр

**СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ
«ПРЕДСТАВЛЕНИЕ КОПИЙ ХРАНЯЩИХСЯ ОТЧЕТОВ И
ДОКУМЕНТОВ, СФОРМИРОВАННЫХ В ХОДЕ ОПРЕДЕЛЕНИЯ
КАДАСТРОВОЙ СТОИМОСТИ, А ТАКЖЕ ДОКУМЕНТОВ И
МАТЕРИАЛОВ, КОТОРЫЕ ИСПОЛЬЗОВАЛИСЬ ПРИ
ОПРЕДЕЛЕНИИ КАДАСТРОВОЙ СТОИМОСТИ,
УПОЛНОМОЧЕННЫМ ГОСУДАРСТВЕННЫМ ОРГАНАМ ПО ИХ
ТРЕБОВАНИЮ»**

Глава I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Разработчик стандарта качества оказания государственной услуги «Представление копий хранящихся отчетов и документов, сформированных в ходе определения кадастровой стоимости, а также документов и материалов, которые использовались при определении кадастровой стоимости, уполномоченным государственным органам по их требованию» (далее – Стандарт) – министерство имущественных отношений Иркутской области (далее – Министерство).

Информация о Министерстве:

местонахождение: г. Иркутск, ул. Карла Либкнехта, д. 47;

почтовый адрес: 664027, г. Иркутск, ул. Ленина, д. 1а;

телефон: (3952) 25-98-00, 25-98-98;

официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://mio.irkobl.ru>;

адрес электронной почты: imus@govirk.ru.

Исполнитель оказания государственной услуги «Представление копий хранящихся отчетов и документов, сформированных в ходе определения кадастровой стоимости, а также документов и материалов, которые использовались при определении кадастровой стоимости, уполномоченным государственным органам по их требованию» (далее – Услуга) – областное государственное бюджетное учреждение «Центр государственной кадастровой оценки объектов недвижимости» (далее – Учреждение).

Информация об Учреждении:

местонахождение: Иркутская область, г. Ангарск, проспект Карла Маркса, строение 101;

почтовый адрес: 665835, Иркутская область, г. Ангарск, а/я 7155;

телефон: (3955) 586-900;

официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.cgko.ru;

адрес электронной почты: info@cgko.ru.

2. Единица измерения Услуги: объем представленной информации (единица).

3. Условия (формы) оказания Услуги: в бумажном и (или) электронном виде.

4. Термины и определения, используемые в Стандарте, применяются в значениях, определенных законодательством Российской Федерации, Иркутской области.

5. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество оказания Услуги:

Федеральный закон от 03.07.2016 № 237-ФЗ «О государственной кадастровой оценке»;

Федеральный закон от 24.07.2007 № 221-ФЗ «О кадастровой деятельности»;

Федеральный закон от 13.07.2015 № 218-ФЗ «О государственной регистрации недвижимости».

6. Основные факторы качества, используемые в Стандарте:

наличие правовой базы Российской Федерации, Иркутской области, являющейся основанием для оказания Услуги Учреждением;

доступность информации об Учреждении, порядке и правилах оказания услуги для юридических лиц, физических лиц, органов государственной власти, органов местного самоуправления;

укомплектованность Учреждения специалистами и соответствие уровня их квалификации согласно штатной численности Учреждения и квалификационным требованиям, предъявляемым к работникам Учреждения;

оснащение специальным оборудованием и материально-техническим имуществом, которое применяется при оказании Услуги;

качественное и своевременное оказание Услуги;

выполнение требований основных видов деятельности Учреждения.

Глава II. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

7. Сведения об услуге:

полное наименование Услуги: представление копий хранящихся отчетов и документов, сформированных в ходе определения кадастровой стоимости, а также документов и материалов, которые использовались при определении кадастровой стоимости, уполномоченным государственным органам по их требованию;

содержание Услуги: представление в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, копий хранящихся отчетов и документов, сформированных в ходе определения кадастровой стоимости, а также документов и материалов, которые использовались при определении

кадастровой стоимости, правоохранительным, судебным и иным уполномоченным государственным органам по их требованию;

получатели Услуги: правоохранительные, судебные и иные уполномоченные государственные органы (далее – уполномоченные государственные органы);

результат оказания Услуги: представление копий хранящихся отчетов и документов, сформированных в ходе определения кадастровой стоимости, а также документов и материалов, которые использовались при определении кадастровой стоимости, уполномоченным государственным органам по их требованию.

8. Оказание Услуги осуществляется на безвозмездной основе, если иное не установлено законодательством Российской Федерации, Иркутской области.

9. Документы, регламентирующие деятельность Учреждения:

Устав областного государственного бюджетного учреждения «Центр государственной кадастровой оценки объектов недвижимости», утвержденный распоряжением Министерства от 01.06.2017 № 694/и, локальные нормативные акты, Стандарт.

10. Условия размещения и режим работы Учреждения:

Учреждение размещается в специально предназначенном и приспособленном помещении, доступном для получателей Услуги, соответствующем санитарно-эпидемиологическим требованиям и нормам пожарной безопасности;

вход в здание Учреждения оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о полном наименовании учреждения и режиме его работы. Информационные таблички (вывески) размещаются рядом со входом либо на двери входа так, чтобы они были хорошо видны;

прием посетителей осуществляется в кабинетах Учреждения, вход в которые оборудуется информационными табличками (вывесками) с указанием номера кабинета, в котором осуществляется оказание Услуги.

Режим работы Учреждения: понедельник – четверг с 8-30 часов до 17-30 часов, пятница с 8-30 часов до 16-30 часов, обед с 13-00 часов до 14-00 часов.

11. Учреждение оснащается оборудованием, приборами и аппаратурой, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, других документов и обеспечивающим надлежащее качество оказания Услуги.

Все материально-техническое имущество должно использоваться по назначению и содержаться в технически исправном состоянии.

Неисправное имущество для работы не используется, а заменяется или ремонтируется (если оно подлежит ремонту).

12. Укомплектованность Учреждения кадрами и их квалификация определяется штатным расписанием, утвержденным директором Учреждения по согласованию с Министерством.

13. Требования к технологии оказания Услуги.

Предоставление Услуги включает в себя следующие процедуры:

1) прием и регистрация запроса уполномоченного государственного органа о представлении копий хранящихся отчетов и документов, сформированных в ходе определения кадастровой стоимости, а также документов и материалов, которые использовались при определении кадастровой стоимости;

2) подготовка и направление в уполномоченный государственный орган копий отчетов и документов, сформированных в ходе определения кадастровой стоимости, а также документов и материалов, которые использовались при определении кадастровой стоимости.

Основанием для начала оказания Услуги является поступление в Учреждение запроса уполномоченного государственного органа о представлении копий хранящихся отчетов и документов, сформированных в ходе определения кадастровой стоимости, а также документов и материалов, которые использовались при определении кадастровой стоимости.

Запрос направляется одним из следующих способов:

- 1) нарочным;
- 2) через организации почтовой связи;
- 3) с использованием средств факсимильной и электронной связи.

При поступлении в Учреждение запроса уполномоченного государственного органа о представлении копий хранящихся отчетов и документов, сформированных в ходе определения кадастровой стоимости, а также документов и материалов, которые использовались при определении кадастровой стоимости, работник Учреждения, ответственный за прием и регистрацию документов, осуществляет регистрацию запроса и передает их работнику Учреждения, ответственному за рассмотрение запроса.

Срок регистрации запроса уполномоченного государственного органа в Учреждении:

при обращении нарочного - не должен превышать 15 минут;

при направлении запроса через организации почтовой связи, факсимильной или электронной связи - один рабочий день со дня получения запроса Учреждением.

Срок передачи запроса уполномоченного государственного органа работнику Учреждения, ответственному за рассмотрение запроса – один рабочий день со дня регистрации указанного запроса.

Подготовка и направление в уполномоченный государственный орган копий отчетов и документов, сформированных в ходе определения кадастровой стоимости, а также документов и материалов, которые использовались при определении кадастровой стоимости, осуществляется Учреждением в течение тридцати календарных дней с момента регистрации запроса в Учреждении, если иные сроки не указаны в запросе. Запрашиваемая информация направляется в уполномоченный государственный орган одним из следующих способов:

- 1) через организации почтовой связи;
- 2) с использованием средств факсимильной и электронной связи;
- 3) на руки представителю уполномоченного государственного органа.

Основания приостановления предоставления Услуги законодательством Российской Федерации и Иркутской области не установлены.

14. Получатель Услуги вправе обжаловать решения, действия (бездействие) работников Учреждения в процессе оказания Услуги в Учреждение, Министерство либо непосредственно в суд в соответствии с законодательством.

В случае досудебного обжалования решения, действия (бездействия) работников Учреждения в процессе оказания Услуги получатель государственной услуги имеет право обратиться в Учреждение, Министерство следующими способами:

- 1) лично;
- 2) направить письменное обращение;
- 3) с использованием средств факсимильной и электронной связи.

Прием получателей государственной услуги осуществляется в соответствии с графиками работы Учреждения, Министерства.

В ходе личного приема получателю государственной услуги отказывается в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема получателя государственной услуги. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия получателя государственной услуги дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема получателя государственной услуги.

В обращении, направленном в письменной форме, указываются:

1) наименование Учреждения, Министерства, в которое направляется обращение, и (или) фамилия, имя и (если имеется), отчество должностных лиц;

2) получатель Услуги;

3) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

4) предмет обращения;

5) обстоятельства, на основании которых получатель государственной услуги считает, что нарушены его права и (или) законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

6) личная подпись получателя государственной услуги и дата.

В подтверждение своих доводов получатель государственной услуги вправе приложить к обращению документы, иные материалы, связанные с обжалованием решений, действий (бездействия) работников Учреждения либо их копии.

При рассмотрении обращения:

1) обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием получателя государственной услуги, направившего обращение;

2) по результатам рассмотрения обращения принимаются меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов получателя государственной услуги.

Поступившие обращения подлежат обязательной регистрации в день поступления. Обращения рассматриваются Учреждением, Министерством в течение 15 календарных дней со дня их регистрации.

Если для рассмотрения обращения необходимы проведение проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие иных мер, указанный срок продляется, но не более чем до 30 календарных дней, о чем получателю государственной услуги сообщается в письменной форме в течение 3 рабочих дней со дня принятия решения о продлении срока с обоснованием причин продления срока.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, в течение 5 рабочих дней со дня подписания в пределах срока рассмотрения обращения.

Основанием для отказа в рассмотрении обращения, направленного в письменной форме, является наличие следующих обстоятельств:

1) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью работников Учреждения, должностных лиц Министерства, а также членов их семей;

2) текст обращения не поддается прочтению;

3) в обращении содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Учреждение, Министерство.

Учреждение, Министерство в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения направляет получателю государственной услуги письменное уведомление об отказе в рассмотрении обращения, направленного в письменной форме, с указанием причин отказа (если его фамилия, почтовый адрес поддаются прочтению).

15. Информация об Учреждении, о порядке и правилах оказания услуги предоставляется непосредственно в Учреждении, а также с использованием телефонной связи, электронной почты, посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), размещения на информационных стендах. Периодичность обновления информации - не реже одного раза в месяц.

При входе в помещения Учреждения оборудуются информационные стенды, на которых размещается следующая обязательная информация: полный почтовый и электронный адрес, номер телефона, график работы Учреждения.

Из вышеперечисленных источников заказчики, граждане могут получить информацию о режиме работы, полном почтовом адресе, об адресе электронной почты Учреждения, о порядке получения консультаций, о правилах (процедуре) оказания Услуги, о сроках оказания Услуги, о перечне

законодательных и иных правовых актах, регулирующих оказание Услуги, о порядке обжалования решений, действий или бездействия органов, участвующих в оказании Услуги, их должностных лиц и иных работников.

При ответе на телефонные звонки специалист, сняв трубку, должен представиться, назвав наименование Учреждения, участвующего в оказании Услуги, должность, фамилию, имя, отчество.

Специалист во время разговора должен произносить слова четко, не допускать иных разговоров с окружающими людьми, прерывание разговора по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат.

16. Контроль деятельности Учреждения включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц Учреждения.

Текущий контроль соблюдения последовательности действий, полноты и качества оказания Услуги осуществляется директором Учреждения и (или) его заместителем.

Контроль полноты и качества оказания Услуги Учреждением осуществляет Министерство при наличии жалоб на некачественное и несвоевременное оказание Услуги.

Граждане, общественные объединения, организации вправе осуществлять контроль оказания Услуги на любой стадии ее выполнения путем получения информации в установленном законодательством порядке.

17. Ответственность за полноту и качество оказания Услуги возлагается на должностных лиц Учреждения, а именно: директора Учреждения, заместителя директора Учреждения, руководители структурных подразделений (далее – ответственные должностные лица).

В случае некачественного и (или) неполного оказания Услуги к ответственным должностным лицам применяются меры дисциплинарной ответственности, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации и должностными инструкциями соответствующих работников Учреждения.

Качество Услуги должно обеспечиваться полнотой представленной информации и соблюдением сроков ее направления.

18. Критерии оценки качества оказания Услуги – доля представленной информации от объема, предусмотренного государственным заданием, выраженная в баллах.

19. Порядок информирования потенциальных потребителей Услуги:

Способ информирования	Состав размещаемой (доводимой) информации	Частота обновления информации
1. В помещениях Учреждения	полный почтовый и электронный адрес, номер телефона, график	По мере необходимости

	работы Учреждения	
2. Телефон	- о режиме работы, полном почтовом адресе, адресе электронной почты Учреждения; - о порядке получения консультаций; - о правилах (процедуре) оказания Услуги; - о сроках оказания Услуги	При поступлении запросов
3. Интернет	- о режиме работы, полном почтовом адресе, адресе электронной почты Учреждения; - о порядке получения консультаций; - о правилах (процедуре) оказания Услуги; - о сроках оказания Услуги	По мере необходимости

20. Система показателей (индикаторов) объема и качества оказания Услуги:

№ п/п	Показатели (индикаторы) объема и качества оказания Услуги	Ед. изм.	Описание показателя (индикатора)
1	Объем представленной информации	Ед.	Статистические данные
2	Доля представленной информации от общего объема, предусмотренного государственным заданием	Балл	Статистические данные
3	Доля информации, представленной в установленные сроки и в полном объеме, от общего объема представленной информации	Балл	Статистические данные

Начальник отдела по работе с областными государственными учреждениями



З.И. Сивкова

УТВЕРЖДЕН
приказом министерства
имущественных отношений
Иркутской области
от 30 января 2018 года № 4-ипр

**СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ
«РАЗЪЯСНЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ ОПРЕДЕЛЕНИЯ КАДАСТРОВОЙ
СТОИМОСТИ»**

Глава I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Разработчик стандарта качества оказания государственной услуги «Разъяснение результатов определения кадастровой стоимости» (далее – Стандарт) – министерство имущественных отношений Иркутской области (далее – Министерство).

Информация о Министерстве:

местонахождение: г. Иркутск, ул. Карла Либкнехта, д. 47;

почтовый адрес: 664027, г. Иркутск, ул. Ленина, д. 1а;

телефон: (3952) 25-98-00, 25-98-98;

официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://mio.irkobl.ru>;

адрес электронной почты: imus@govirk.ru.

Исполнитель оказания государственной услуги «Разъяснение результатов определения кадастровой стоимости» (далее – Услуга) – областное государственное бюджетное учреждение «Центр государственной кадастровой оценки объектов недвижимости» (далее – Учреждение).

Информация об Учреждении:

местонахождение: Иркутская область, г. Ангарск, проспект Карла Маркса, строение 101;

почтовый адрес: 665835, Иркутская область, г. Ангарск, а/я 7155;

телефон: (3952) 69-45-60;

официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.cgko.ru;

адрес электронной почты: info@cgko.ru.

2. Единица измерения Услуги: количество объектов недвижимости, в отношении которых представлены разъяснения (единица).

3. Условия (формы) оказания Услуги: в бумажном и (или) электронном виде.

4. Термины и определения, используемые в Стандарте, применяются в значениях, определенных законодательством Российской Федерации, Иркутской области.

5. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество оказания Услуги:

Федеральный закон от 03.07.2016 № 237-ФЗ «О государственной кадастровой оценке»;

Федеральный закон от 24.07.2007 № 221-ФЗ «О кадастровой деятельности»;

Федеральный закон от 13.07.2015 № 218-ФЗ «О государственной регистрации недвижимости»;

приказ министерства экономического развития Российской Федерации от 30 июня 2017 года № 317 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений о предоставлении разъяснений, связанных с определением кадастровой стоимости, в том числе формы предоставления таких разъяснений».

6. Основные факторы качества, используемые в Стандарте:

наличие правовой базы Российской Федерации, Иркутской области, являющейся основанием для оказания Услуги Учреждением;

доступность информации об Учреждении, порядке и правилах оказания услуги для юридических лиц, физических лиц, органов государственной власти, органов местного самоуправления;

укомплектованность Учреждения специалистами и соответствие уровня их квалификации согласно штатной численности Учреждения и квалификационным требованиям, предъявляемым к работникам Учреждения;

оснащение специальным оборудованием и материально-техническим имуществом, которое применяется при оказании Услуги;

качественное и своевременное оказание Услуги;

выполнение требований основных видов деятельности Учреждения.

Глава II. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

7. Сведения об услуге:

полное наименование Услуги: разъяснение результатов определения кадастровой стоимости;

содержание Услуги: предоставление разъяснений, связанных с определением кадастровой стоимости;

получатели Услуги: физические и юридические лица в случае, если результаты определения кадастровой стоимости затрагивают права или обязанности этих лиц, а также органы государственной власти и местного самоуправления;

результат оказания Услуги: предоставление разъяснений, связанных с определением кадастровой стоимости.

8. Оказание Услуги осуществляется на безвозмездной основе, если иное не установлено законодательством Российской Федерации, Иркутской области.

9. Документы, регламентирующие деятельность Учреждения:

Устав областного государственного бюджетного учреждения «Центр государственной кадастровой оценки объектов недвижимости», утвержденный распоряжением Министерства от 01.06.2017 № 694/и, локальные нормативные акты, Стандарт.

10. Условия размещения и режим работы Учреждения:

Учреждение размещается в специально предназначенном и приспособленном помещении, доступном для получателей Услуги, соответствующем санитарно-эпидемиологическим требованиям и нормам пожарной безопасности;

вход в здание Учреждения оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о полном наименовании учреждения и режиме его работы. Информационные таблички (вывески) размещаются рядом со входом либо на двери входа так, чтобы они были хорошо видны;

прием посетителей осуществляется в кабинетах Учреждения, вход в которые оборудуется информационными табличками (вывесками) с указанием номера кабинета, в котором осуществляется оказание Услуги.

Режим работы Учреждения: понедельник – четверг с 8-30 часов до 17-30 часов, пятница с 8-30 часов до 16-30 часов, обед с 13-00 часов до 14-00 часов.

11. Учреждение оснащается оборудованием, приборами и аппаратурой, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, других документов и обеспечивающим надлежащее качество оказания Услуги.

Все материально-техническое имущество должно использоваться по назначению и содержаться в технически исправном состоянии.

Неисправное имущество для работы не используется, а заменяется или ремонтируется (если оно подлежит ремонту).

12. Укомплектованность Учреждения кадрами и их квалификация определяется штатным расписанием, утвержденным директором Учреждения по согласованию с Министерством.

13. Требования к технологии оказания Услуги:

Предоставление Услуги включает в себя следующие процедуры:

1) прием и регистрация обращения о предоставлении разъяснений результатов определения кадастровой стоимости;

2) подготовка и направление разъяснений результатов определения кадастровой стоимости.

Основанием для начала оказания Услуги является поступление в Учреждение обращения о разъяснении результатов определения кадастровой стоимости.

Обращение о разъяснении результатов определения кадастровой стоимости направляется одним из следующих способов:

1) лично;

2) через организации почтовой связи;

3) с использованием средств факсимильной и электронной связи.

Днем поступления обращения о предоставлении разъяснений результатов определения кадастровой стоимости считается день его регистрации Учреждением.

При поступлении в Учреждение обращения о предоставлении разъяснении, связанных с определением кадастровой стоимости, работник Учреждения, ответственный за прием и регистрацию документов, осуществляет регистрацию обращения и передает их работнику Учреждения, ответственному за рассмотрение обращения.

Срок регистрации обращения в Учреждении:

при личном обращении - незамедлительно, в присутствии получателя Услуги;

при направлении обращения через организации почтовой связи, факсимильной или электронной связи в день его фактического получения.

В случае фактического получения обращения о предоставлении разъяснений Учреждением в выходной или нерабочий праздничный день его регистрация производится не позднее первого рабочего дня, следующего за выходным или нерабочим праздничным днем.

Срок передачи обращения работнику Учреждения, ответственному за рассмотрение обращения – один рабочий день со дня регистрации указанного обращения.

Обращение о предоставлении разъяснений в обязательном порядке должно содержать:

1) фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии), адрес места жительства физического лица, полное наименование, местонахождение юридического лица, номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) лица, подавшего обращение о предоставлении разъяснений;

2) кадастровый номер и (или) адрес объекта недвижимости.

Учреждение проверяет поступившее обращение о предоставлении разъяснений результатов определения кадастровой стоимости на соответствие указанным требованиям.

Обращение о предоставлении разъяснений результатов определения кадастровой стоимости, не соответствующее вышеуказанным требованиям, не подлежит рассмотрению и возвращается заявителю письмом с мотивированным отказом за подписью руководителя Учреждения или уполномоченного им лица в течение десяти дней со дня поступления обращения о предоставлении разъяснений.

В случае необходимости получения информации, не имеющейся в распоряжении Учреждения и необходимой для подготовки разъяснений, Учреждение направляет запрос о предоставлении дополнительной информации в федеральные органы исполнительной власти и подведомственные им организации, органы исполнительной власти Иркутской области и органы местного самоуправления муниципальных образований Иркутской области, а также в подведомственные им организации.

Учреждение подготавливает и оформляет разъяснения результатов определения кадастровой стоимости по форме согласно приложению № 2 к приказу министерства экономического развития Российской Федерации от 30 июня 2017 года № 317 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений о предоставлении разъяснений, связанных с определением кадастровой стоимости, в том числе формы предоставления таких разъяснений». Разъяснения результатов определения кадастровой стоимости подписываются руководителем Учреждения или уполномоченным им работником Учреждения.

Подготовка и направление разъяснения, связанного с определением кадастровой стоимости, осуществляется Учреждением в течение тридцати дней со дня регистрации указанного обращения в Учреждение.

В случае если форма получения информации о рассмотрении обращения о предоставлении разъяснений не указана в таком обращении, то письмо с мотивированным отказом или разъяснения направляются заявителю по адресам, содержащимся в обращении о предоставлении разъяснений, в сроки, предусмотренные настоящим пунктом.

При предоставлении документов непосредственно заявителю Учреждение в день подписания разъяснений или письма с мотивированным отказом сообщает заявителю о готовности документов к выдаче по телефону или электронной почте, в случае если данные о них указаны в обращении о предоставлении разъяснений.

Разъяснения, связанные с определением кадастровой стоимости, направляются заявителю одним из следующих способов:

- 1) через организации почтовой связи;
- 2) с использованием средств факсимильной и электронной связи;
- 3) на руки заявителю или его представителю.

В случае выявления в ходе рассмотрения обращения о предоставлении разъяснений единичной и (или) системной технической или методологической ошибок такие ошибки подлежат исправлению по решению Учреждения об исправлении ошибок, допущенных при определении кадастровой стоимости, принятому в соответствии с порядком рассмотрения обращения об исправлении технических и (или) методологических ошибок, допущенных при определении кадастровой стоимости, утвержденным в соответствии с частью 12 статьи 21 Федерального закона от 03.07.2016 № 237-ФЗ «О государственной кадастровой оценке».

В случае если по итогам рассмотрения обращения о предоставлении разъяснений Учреждением принимается решение об исправлении ошибок, допущенных при определении кадастровой стоимости, то Учреждение направляет заявителю уведомление о принятом решении с приложением его копии, уведомление об исправлении ошибок с указанием даты их исправления и сведений о кадастровой стоимости, полученной по итогам исправления ошибок, в соответствии с Порядком рассмотрения бюджетным учреждением обращения об исправлении ошибок.

Основания приостановления предоставления Услуги законодательством Российской Федерации и Иркутской области не установлены.

14. Получатель Услуги вправе обжаловать решения, действия (бездействие) работников Учреждения в процессе оказания Услуги в Учреждение, Министерство либо непосредственно в суд в соответствии с законодательством.

В случае досудебного обжалования решения, действия (бездействия) работников Учреждения в процессе оказания Услуги получатель государственной услуги имеет право обратиться в Учреждение, Министерство следующими способами:

- 1) лично;
- 2) направить письменное обращение;
- 3) с использованием средств факсимильной и электронной связи.

Прием получателей государственной услуги осуществляется в соответствии с графиками работы Учреждения, Министерства.

В ходе личного приема получателю государственной услуги отказывается в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема получателя государственной услуги. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия получателя государственной услуги дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема получателя государственной услуги.

В обращении, направленном в письменной форме, указываются:

- 1) наименование Учреждения, Министерства, в которое направляется обращение, и (или) фамилия, имя и (если имеется), отчество должностных лиц;
- 2) получатель Услуги;
- 3) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 4) предмет обращения;
- 5) обстоятельства, на основании которых получатель государственной услуги считает, что нарушены его права и (или) законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;
- 6) личная подпись получателя государственной услуги и дата.

В подтверждение своих доводов получатель государственной услуги вправе приложить к обращению документы, иные материалы, связанные с обжалованием решений, действий (бездействия) работников Учреждения либо их копии.

При рассмотрении обращения:

- 1) обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием получателя государственной услуги, направившего обращение;

2) по результатам рассмотрения обращения принимаются меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов получателя государственной услуги.

Поступившие обращения подлежат обязательной регистрации в день поступления. Обращения рассматриваются Учреждением, Министерством в течение 15 календарных дней со дня их регистрации.

Если для рассмотрения обращения необходимы проведение проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие иных мер, указанный срок продлевается, но не более чем до 30 календарных дней, о чем получателю государственной услуги сообщается в письменной форме в течение 3 рабочих дней со дня принятия решения о продлении срока с обоснованием причин продления срока.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, в течение 5 рабочих дней со дня подписания в пределах срока рассмотрения обращения.

Основанием для отказа в рассмотрении обращения, направленного в письменной форме, является наличие следующих обстоятельств:

1) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью работников Учреждения, должностных лиц Министерства, а также членов их семей;

2) текст обращения не поддается прочтению;

3) в обращении содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Учреждение, Министерство.

Учреждение, Министерство в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения направляет получателю государственной услуги письменное уведомление об отказе в рассмотрении обращения, направленного в письменной форме, с указанием причин отказа (если его фамилия, почтовый адрес поддаются прочтению).

15. Информация об Учреждении, о порядке и правилах оказания услуги предоставляется непосредственно в Учреждении, а также с использованием телефонной связи, электронной почты, посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), размещения на информационных стендах. Периодичность обновления информации - не реже одного раза в месяц.

При входе в помещения Учреждения оборудуются информационные стенды, на которых размещается следующая обязательная информация: полный почтовый и электронный адрес, номер телефона, график работы Учреждения.

Из вышеперечисленных источников заказчики, граждане могут получить информацию о режиме работы, полном почтовом адресе, об адресе электронной почты Учреждения, о порядке получения консультаций, о правилах (процедуре) оказания Услуги, о сроках оказания Услуги, о перечне

законодательных и иных правовых актах, регулирующих оказание Услуги, о порядке обжалования решений, действий или бездействия органов, участвующих в оказании Услуги, их должностных лиц и иных работников.

При ответе на телефонные звонки специалист, сняв трубку, должен представиться, назвав наименование Учреждения, участвующего в оказании Услуги, должность, фамилию, имя, отчество.

Специалист во время разговора должен произносить слова четко, не допускать иных разговоров с окружающими людьми, прерывание разговора по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат.

16. Контроль деятельности Учреждения включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц Учреждения.

Текущий контроль соблюдения последовательности действий, полноты и качества оказания Услуги осуществляется директором Учреждения и (или) его заместителем.

Контроль качества и сроков оказания Услуги Учреждением осуществляет Министерство при наличии жалоб на некачественное и несвоевременное оказание Услуги.

Граждане, общественные объединения, организации вправе осуществлять контроль оказания Услуги на любой стадии ее выполнения путем получения информации в установленном законодательством порядке.

17. Ответственность за полноту и качество оказания Услуги возлагается на должностных лиц Учреждения, а именно: директора Учреждения, заместителя директора Учреждения, руководителей структурных подразделений (далее – ответственные должностные лица).

В случае некачественного и (или) неполного оказания Услуги к ответственным должностным лицам применяются меры дисциплинарной ответственности, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации и должностными инструкциями соответствующих работников Учреждения.

Качество Услуги должно обеспечиваться полнотой и понятностью представления разъяснений и соблюдением сроков ее направления.

18. Критерии оценки качества оказания Услуги – доля объектов недвижимости, в отношении которых представлены разъяснения от общего объема, предусмотренного государственным заданием, выраженная в баллах.

19. Порядок информирования потенциальных потребителей Услуги:

Способ информирования	Состав размещаемой (доводимой) информации	Частота обновления информации
1. В помещениях Учреждения	полный почтовый и электронный адрес, номер телефона, график работы Учреждения	По мере необходимости

2. Телефон	- о режиме работы, полном почтовом адресе, адресе электронной почты Учреждения; - о порядке получения консультаций; - о правилах (процедуре) оказания Услуги; - о сроках оказания Услуги	При поступлении запросов
3. Интернет	- о режиме работы, полном почтовом адресе, адресе электронной почты Учреждения; - о порядке получения консультаций; - о правилах (процедуре) оказания Услуги; - о сроках оказания Услуги	По мере необходимости

20. Система показателей (индикаторов) объема и качества оказания Услуги:

№ п/п	Показатели (индикаторы) объема и качества оказания Услуги	Ед. изм.	Описание показателя (индикатора)
1	Количество объектов недвижимости, в отношении которых представлены разъяснения	Ед.	Статистические данные
2	Доля объектов недвижимости, в отношении которых представлены разъяснения от общего объема, предусмотренного государственным заданием	Балл	Статистические данные
3	Доля объектов недвижимости, в отношении которых представлены разъяснения, представленной в установленные сроки и в полном объеме, от общего объема предоставленной информации	Балл	Статистические данные

Начальник отдела по работе с областными государственными учреждениями



З.И. Сивкова

УТВЕРЖДЕН
приказом министерства
имущественных отношений
Иркутской области
от 30 января 2018 года № 4-инр

**СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ
«РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ, СВЯЗАННЫХ С НАЛИЧИЕМ
ОШИБОК, ДОПУЩЕННЫХ ПРИ ОПРЕДЕЛЕНИИ КАДАСТРОВОЙ
СТОИМОСТИ»**

Глава I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Разработчик стандарта качества оказания государственной услуги «Рассмотрение обращений, связанных с наличием ошибок, допущенных при определении кадастровой стоимости» (далее – Стандарт) – министерство имущественных отношений Иркутской области (далее – Министерство).

Информация о Министерстве:

местонахождение: г. Иркутск, ул. Карла Либкнехта, д. 47;

почтовый адрес: 664027, г. Иркутск, ул. Ленина, д. 1а;

телефон: (3952) 25-98-00, 25-98-98;

официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://mio.irkobl.ru>;

адрес электронной почты: imus@govirk.ru.

Исполнитель оказания государственной услуги «Рассмотрение обращений, связанных с наличием ошибок, допущенных при определении кадастровой стоимости» (далее - Услуга) - областное государственное бюджетное учреждение «Центр государственной кадастровой оценки объектов недвижимости» (далее - Учреждение).

Информация об Учреждении:

местонахождение: Иркутская область, г. Ангарск, проспект Карла Маркса, строение 101;

почтовый адрес: 665835, Иркутская область, г. Ангарск, а/я 7155;

телефон: (3955) 586-900;

официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.cgko.ru;

адрес электронной почты: info@cgko.ru.

2. Единица измерения Услуги: количество рассмотренных обращений, связанных с наличием ошибок, допущенных при определении кадастровой стоимости (единица).

3. Условия (формы) оказания услуг: в бумажном и (или) электронном виде.

4. Термины и определения, используемые в Стандарте, применяются в значениях, определенных законодательством Российской Федерации, Иркутской области.

5. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество оказания Услуги:

Федеральный закон от 03.07.2016 № 237-ФЗ «О государственной кадастровой оценке»;

Федеральный закон от 24.07.2007 № 221-ФЗ «О кадастровой деятельности»;

Федеральный закон от 13.07.2015 № 218-ФЗ «О государственной регистрации недвижимости».

6. Основные факторы качества, используемые в Стандарте:

наличие правовой базы Российской Федерации, Иркутской области, являющейся основанием для оказания Услуги Учреждением;

доступность информации об Учреждении, порядке и правилах оказания услуги для юридических лиц, физических лиц, органов государственной власти, органов местного самоуправления (далее - потребители);

укомплектованность Учреждения специалистами и соответствие уровня их квалификации согласно штатной численности Учреждения и квалификационным требованиям, предъявляемым к работникам Учреждения;

оснащение специальным оборудованием и материально-техническим имуществом, которое применяется при оказании Услуги;

качественное и своевременное оказание Услуги;

выполнение требований основных видов деятельности Учреждения.

Глава II. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

7. Сведения об Услуге:

полное наименование Услуги: рассмотрение обращений, связанных с наличием ошибок, допущенных при определении кадастровой стоимости;

содержание Услуги: рассмотрение обращений об исправлении ошибок, допущенных при определении кадастровой стоимости;

получатели Услуги: физические и юридические лица, органы государственной власти и местного самоуправления, если результаты определения кадастровой стоимости затрагивают права или обязанности этих лиц (далее – заявители);

результат оказания Услуги: рассмотрение обращений, связанных с наличием ошибок, допущенных при определении кадастровой стоимости.

8. Оказание Услуги осуществляется на безвозмездной основе, если иное не установлено законодательством Российской Федерации, Иркутской области.

9. Документы, регламентирующие деятельность Учреждения:

Устав областного государственного бюджетного учреждения «Центр государственной кадастровой оценки объектов недвижимости»,

утвержденный распоряжением Министерства от 01.06.2017 № 694/и, локальные нормативные акты, Стандарт.

10. Условия размещения и режим работы Учреждения:

Учреждение размещается в специально предназначенном и приспособленном помещении, доступном для получателей Услуги, соответствующем санитарно-эпидемиологическим требованиям и нормам пожарной безопасности;

вход в здание Учреждения оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о полном наименовании учреждения и режиме его работы. Информационные таблички (вывески) размещаются рядом со входом либо на двери входа так, чтобы они были хорошо видны;

прием посетителей осуществляется в кабинетах Учреждения, вход в которые оборудуется информационными табличками (вывесками) с указанием номера кабинета, в котором осуществляется оказание Услуги.

Режим работы Учреждения: понедельник – четверг с 8-30 часов до 17-30 часов, пятница с 8-30 часов до 16-30 часов, обед с 13-00 часов до 14-00 часов.

11. Учреждение оснащается оборудованием, приборами и аппаратурой, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, других документов и обеспечивающим надлежащее качество оказания Услуги.

Все материально-техническое имущество должно использоваться по назначению и содержаться в технически исправном состоянии.

Неисправное имущество для работы не используется, а заменяется или ремонтируется (если оно подлежит ремонту).

12. Укомплектованность Учреждения кадрами и их квалификация определяется штатным расписанием, утвержденным директором Учреждения по согласованию с Министерством.

13. Требования к технологии оказания Услуги.

Ошибками, допущенными при определении кадастровой стоимости, являются:

1) единичная техническая ошибка (описка, опечатка, арифметическая ошибка или иная подобная ошибка), допущенная при определении кадастровой стоимости одного объекта недвижимости и повлиявшая на величину его кадастровой стоимости (далее - единичная техническая ошибка);

2) системная техническая ошибка (описка, опечатка, арифметическая ошибка или иная подобная ошибка), допущенная при определении кадастровой стоимости нескольких объектов недвижимости и повлиявшая на величину их кадастровой стоимости (далее - системная техническая ошибка);

3) единичная методологическая ошибка (несоответствие определения кадастровой стоимости положениям методических указаний о государственной кадастровой оценке), допущенная при определении кадастровой стоимости одного объекта недвижимости и повлиявшая на величину его кадастровой стоимости (далее - единичная методологическая ошибка);

4) системная методологическая ошибка (несоответствие определения кадастровой стоимости положениям методических указаний о государственной кадастровой оценке), допущенная при определении кадастровой стоимости нескольких объектов недвижимости и повлиявшая на величину их кадастровой стоимости (далее - системная методологическая ошибка).

Обращения об исправлении единичных технических и (или) единичных методологических ошибок, допущенных при определении кадастровой стоимости, могут быть поданы в Учреждение после дня принятия акта об утверждении результатов определения кадастровой стоимости до дня принятия акта об утверждении результатов определения кадастровой стоимости, полученной в результате проведения очередной государственной кадастровой оценки, либо до дня включения в Единый государственный реестр недвижимости кадастровой стоимости, определенной по итогам оспаривания кадастровой стоимости.

Обращения об исправлении системных технических и (или) системных методологических ошибок, допущенных при определении кадастровой стоимости, могут быть поданы в Учреждение со дня принятия акта об утверждении результатов определения кадастровой стоимости, полученной в результате проведения государственной кадастровой оценки, до дня принятия акта об утверждении результатов определения кадастровой стоимости, полученной в результате проведения очередной государственной кадастровой оценки.

Обращения об исправлении технических и (или) методологических ошибок, допущенных при определении кадастровой стоимости, подаются в Учреждение:

- 1) лично;
- 2) почтовым отправлением;
- 3) с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети «Интернет», включая портал государственных и муниципальных услуг.

Днем подачи обращения об исправлении технической и (или) методологической ошибок, допущенных при определении кадастровой стоимости, считается:

день его представления в Учреждение;

день, указанный на оттиске календарного почтового штемпеля уведомления о вручении Учреждению (в случае его направления почтовой связью);

день его подачи с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети «Интернет», включая портал государственных и муниципальных услуг.

Обращение об исправлении технической и (или) методологической ошибок, допущенных при определении кадастровой стоимости, должно содержать:

1) фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии) физического лица, полное наименование юридического лица, номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) лица, подавшего обращение об исправлении технической и (или) методологической ошибок, допущенных при определении кадастровой стоимости;

2) кадастровый номер и (или) адрес объекта недвижимости (объектов недвижимости), в отношении которого подается обращение об исправлении технической и (или) методологической ошибок, допущенных при определении кадастровой стоимости;

3) суть обращения об исправлении технической и (или) методологической ошибок, допущенных при определении кадастровой стоимости, с указанием (по желанию) номеров страниц отчета, на которых содержатся соответствующие ошибки;

4) информацию о необходимости предоставления разъяснений, связанных с определением кадастровой стоимости.

К обращению об исправлении технической и (или) методологической ошибок, допущенных при определении кадастровой стоимости, прилагаются документы, подтверждающие наличие технической и (или) методологической ошибок, допущенных при определении кадастровой стоимости.

Обращения, не соответствующие вышеуказанным требованиям, не подлежат рассмотрению Учреждением.

К обращению об исправлении технической и (или) методологической ошибок, допущенных при определении кадастровой стоимости, заявителем может быть приложена декларация о характеристиках объекта недвижимости.

При поступлении обращения об исправлении технической и (или) методологической ошибок, допущенных при определении кадастровой стоимости, Учреждение определяет, является ли такая ошибка системной или единичной.

Порядок рассмотрения Учреждением обращения об исправлении технических и (или) методологических ошибок, допущенных при определении кадастровой стоимости, устанавливается федеральным органом, осуществляющим функции по нормативно-правовому регулированию в сфере государственной кадастровой оценки.

По итогам рассмотрения обращения об исправлении технической и (или) методологической ошибок, допущенных при определении кадастровой стоимости, Учреждением могут быть приняты:

1) решение о пересчете кадастровой стоимости в связи с наличием технической и (или) методологической ошибок, допущенных при определении кадастровой стоимости;

2) решение об отказе в пересчете кадастровой стоимости, если наличие технической и (или) методологической ошибок, допущенных при определении кадастровой стоимости, не выявлено.

Учреждение информирует заявителя о принятом решении в соответствии с порядком рассмотрения обращений об исправлении технической и (или) методологической ошибок, допущенных при определении кадастровой стоимости.

По итогам рассмотрения обращения об исправлении системной технической и (или) системной методологической ошибок, допущенных при определении кадастровой стоимости, Учреждением в течение шестидесяти дней с даты поступления указанного обращения осуществляется пересчет кадастровой стоимости объектов недвижимости, в отношении которых не было представлено обращение об исправлении ошибок, допущенных при определении кадастровой стоимости, если Учреждением выявлена необходимость такого пересчета.

В случае исправления технической и (или) методологической ошибок, допущенных при определении кадастровой стоимости, допускается изменение кадастровой стоимости, полученной после исправления таких ошибок, только в сторону понижения.

Учреждение рассматривает обращение об исправлении технической и (или) методологической ошибок, допущенных при определении кадастровой стоимости, в течение тридцати дней со дня его поступления, за исключением случаев, установленных настоящим Стандартом.

В случае необходимости получения информации, не имеющейся в распоряжении Учреждения, для рассмотрения обращения об исправлении технической и (или) методологической ошибок, допущенных при определении кадастровой стоимости, срок рассмотрения такого обращения может быть увеличен на тридцать дней, о чем Учреждение обязано уведомить заявителя.

Учреждение осуществляет исправление технической и (или) методологической ошибок, допущенных при определении кадастровой стоимости, в течение шестидесяти дней со дня поступления обращения об исправлении ошибок, допущенных при определении кадастровой стоимости.

Сведения о кадастровой стоимости, полученные по итогам исправления технической и (или) методологической ошибок, допущенных при определении кадастровой стоимости, в течение трех рабочих дней со дня исправления таких ошибок передаются Учреждением в Министерство для внесения изменений в акт об утверждении результатов определения кадастровой стоимости, если такая кадастровая стоимость определена в результате проведения государственной кадастровой оценки, или в орган регистрации прав для внесения в Единый государственный реестр недвижимости.

В случае направления Учреждением запроса о представлении информации, необходимой для рассмотрения обращения об исправлении технической и (или) методологической ошибок, допущенных при определении кадастровой стоимости, в федеральные органы исполнительной власти и подведомственные им организации, в частности в организации, подведомственные федеральным органам исполнительной власти,

осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере ценообразования и сметного нормирования в сфере градостроительной деятельности, в сфере земельных отношений, государственного мониторинга земель, изучения, использования, воспроизводства и охраны природных ресурсов, органы исполнительной власти Иркутской области и органы местного самоуправления муниципальных образований Иркутской области, а также в подведомственные им организации указанные органы и организации обязаны предоставить имеющуюся в их распоряжении информацию или уведомить об отсутствии запрошенной информации в течение пяти рабочих дней со дня получения указанного запроса.

По итогам оспаривания решения Учреждения, принятого по итогам рассмотрения обращения об исправлении технической и (или) методологической ошибок, допущенных при определении кадастровой стоимости, Учреждением осуществляется пересчет кадастровой стоимости, если такие техническая и (или) методологическая ошибки являются системными ошибками и (или) Учреждением выявлена необходимость такого пересчета.

Основания приостановления предоставления Услуги законодательством Российской Федерации и Иркутской области не установлены.

14. Получатель Услуги вправе обжаловать решения, действия (бездействие) работников Учреждения в процессе оказания Услуги в Учреждение, Министерство либо непосредственно в суд в соответствии с законодательством.

В случае досудебного обжалования решения, действия (бездействия) работников Учреждения в процессе оказания Услуги получатель государственной услуги имеет право обратиться в Учреждение, Министерство следующими способами:

- 1) лично;
- 2) направить письменное обращение;
- 3) с использованием средств факсимильной и электронной связи.

Прием получателей государственной услуги осуществляется в соответствии с графиками работы Учреждения, Министерства.

В ходе личного приема получателю государственной услуги отказывается в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема получателя государственной услуги. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия получателя государственной услуги дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема получателя государственной услуги.

В обращении, направленном в письменной форме, указываются:

1) наименование Учреждения, Министерства, в которое направляется обращение, и (или) фамилия, имя и (если имеется), отчество должностных лиц;

2) получатель Услуги;

3) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

4) предмет обращения;

5) обстоятельства, на основании которых получатель государственной услуги считает, что нарушены его права и (или) законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

б) личная подпись получателя государственной услуги и дата.

В подтверждение своих доводов получатель государственной услуги вправе приложить к обращению документы, иные материалы, связанные с обжалованием решений, действий (бездействия) работников Учреждения либо их копии.

При рассмотрении обращения:

1) обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием получателя государственной услуги, направившего обращение;

2) по результатам рассмотрения обращения принимаются меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов получателя государственной услуги.

Поступившие обращения подлежат обязательной регистрации в день поступления. Обращения рассматриваются Учреждением, Министерством в течение 15 календарных дней со дня их регистрации.

Если для рассмотрения обращения необходимы проведение проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие иных мер, указанный срок продляется, но не более чем до 30 календарных дней, о чем получателю государственной услуги сообщается в письменной форме в течение 3 рабочих дней со дня принятия решения о продлении срока с обоснованием причин продления срока.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, в течение 5 рабочих дней со дня подписания в пределах срока рассмотрения обращения.

Основанием для отказа в рассмотрении обращения, направленного в письменной форме, является наличие следующих обстоятельств:

1) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью работников Учреждения, должностных лиц Министерства, а также членов их семей;

2) текст обращения не поддается прочтению;

3) в обращении содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Учреждение, Министерство.

Учреждение, Министерство в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения направляет получателю государственной услуги письменное уведомление об отказе в рассмотрении обращения, направленного в письменной форме, с указанием причин отказа (если его фамилия, почтовый адрес поддаются прочтению).

Учреждение, Министерство в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения направляет получателю государственной услуги письменное уведомление об отказе в рассмотрении обращения, направленного в письменной форме, с указанием причин отказа (если его фамилия, почтовый адрес поддаются прочтению).

15. Информация об Учреждении, о порядке и правилах оказания услуги предоставляется непосредственно в Учреждении, а также с использованием телефонной связи, электронной почты, посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»), размещения на информационных стендах. Периодичность обновления информации – не реже одного раза в месяц.

При входе в помещения Учреждения оборудуются информационные стенды, на которых размещается следующая обязательная информация: полный почтовый и электронный адрес, номер телефона, график работы Учреждения.

Из вышеперечисленных источников заказчики, граждане могут получить информацию о режиме работы, полном почтовом адресе, об адресе электронной почты Учреждения, о порядке получения консультаций, о правилах (процедуре) оказания Услуги, о сроках оказания Услуги, о перечне законодательных и иных правовых актах, регулирующих оказание Услуги, о порядке обжалования решений, действий или бездействия органов, участвующих в оказании Услуги, их должностных лиц и иных работников.

При ответе на телефонные звонки специалист, сняв трубку, должен представиться, назвав наименование Учреждения, участвующего в оказании Услуги, должность, фамилию, имя, отчество.

Специалист во время разговора должен произносить слова четко, не допускать иных разговоров с окружающими людьми, прерывание разговора по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат.

16. Контроль за деятельностью Учреждения включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц Учреждения.

Текущий контроль соблюдения последовательности действий, полноты и качества оказания Услуги осуществляется директором Учреждения и (или) его заместителем.

Контроль полноты и качества оказания Услуги Учреждением осуществляет Министерство при наличии жалоб на некачественное и несвоевременное оказание Услуги.

Граждане, общественные объединения, организации вправе осуществлять контроль оказания Услуги на любой стадии ее выполнения путем получения информации в установленном законодательством порядке.

17. Ответственность за полноту и качество оказания Услуги возлагается на должностных лиц Учреждения, а именно: директора Учреждения, заместителя директора Учреждения, руководителей структурных подразделений (далее – ответственные должностные лица).

В случае некачественного и (или) неполного оказания Услуги к ответственным должностным лицам применяются меры дисциплинарной ответственности, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации и должностными инструкциями соответствующих работников Учреждения.

Качество Услуги должно обеспечиваться полнотой представленной информации и соблюдением сроков ее направления.

18. Критерии оценки качества оказания Услуги:

полнота и своевременность оказания Услуги в соответствии с установленными требованиями;

доля представленной информации от объема, предусмотренного государственным заданием, выраженная в баллах.

19. Порядок информирования потенциальных потребителей Услуги:

Способ информирования	Состав размещаемой (доводимой) информации	Частота обновления информации
1. В помещениях Учреждения	полный почтовый и электронный адрес, номер телефона, график работы Учреждения	По мере необходимости
2. Телефон, почтовая связь	- о режиме работы, полном почтовом адресе, адресе электронной почты Учреждения; - о порядке получения консультаций; - о правилах (процедуре) оказания Услуги; - о сроках оказания Услуги	При поступлении запросов
3. Интернет	- о режиме работы, полном почтовом адресе, адресе электронной почты Учреждения; - о порядке получения консультаций; - о правилах (процедуре) оказания Услуги; - о сроках оказания Услуги	По мере необходимости

20. Система показателей (индикаторов) объема и качества оказания Услуги:

№ п/п	Показатели (индикаторы) объема и качества оказания Услуги	Ед. изм.	Описание показателя (индикатора)
1	Объем представленной информации	Ед.	Статистические данные
2	Доля рассмотренных обращений, связанных с наличием ошибок, допущенных при определении кадастровой стоимости, от общего объема, предусмотренного государственным заданием	Балл	Статистические данные
3	Доля рассмотренных обращений, связанных с наличием ошибок, допущенных при определении кадастровой стоимости, представленной в установленные сроки и в полном объеме, от общего объема рассмотренных обращений	Балл	Статистические данные

Начальник отдела по работе с областными государственными учреждениями



З.И. Сивкова

УТВЕРЖДЕН
приказом министерства
имущественных отношений
Иркутской области
от 30 января 2018 года № 4-ипр

СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ
«ХРАНЕНИЕ КОПИЙ ОТЧЕТОВ И ДОКУМЕНТОВ, ФОРМИРУЕМЫХ
В ХОДЕ ОПРЕДЕЛЕНИЯ КАДАСТРОВОЙ СТОИМОСТИ»

Глава I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Разработчик стандарта качества оказания государственной услуги «Хранение копий отчетов и документов, формируемых в ходе определения кадастровой стоимости» (далее – Стандарт) – министерство имущественных отношений Иркутской области (далее – Министерство).

Информация о Министерстве:

местонахождение: г. Иркутск, ул. Карла Либкнехта, д. 47;

почтовый адрес: 664027, г. Иркутск, ул. Ленина, д. 1а;

телефон: (3952) 25-98-00, 25-98-98;

официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://mio.irkobl.ru>;

адрес электронной почты: imus@govirk.ru.

Исполнитель оказания государственной услуги «Хранение копий отчетов и документов, формируемых в ходе определения кадастровой стоимости» (далее – Услуга) – областное государственное бюджетное учреждение «Центр государственной кадастровой оценки объектов недвижимости» (далее – Учреждение).

Информация об Учреждении:

местонахождение: Иркутская область, г. Ангарск, проспект Карла Маркса, строение 101;

почтовый адрес: 665835, Иркутская область, г. Ангарск, а/я 7155;

телефон: (3955) 586-900;

официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.cgko.ru;

адрес электронной почты: info@cgko.ru.

2. Единица измерения Услуги: объем хранящейся информации (единица).

3. Условия (формы) оказания Услуги: в бумажном и (или) электронном виде.

4. Термины и определения, используемые в Стандарте, применяются в значениях, определенных законодательством Российской Федерации, Иркутской области.

5. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество оказания Услуги:

Федеральный закон от 03.07.2016 № 237-ФЗ «О государственной кадастровой оценке»;

Федеральный закон от 24.07.2007 № 221-ФЗ «О кадастровой деятельности»;

Федеральный закон от 13.07.2015 № 218-ФЗ «О государственной регистрации недвижимости».

6. Основные факторы качества, используемые в Стандарте:

наличие правовой базы Российской Федерации, Иркутской области, являющейся основанием для оказания Услуги Учреждением;

доступность информации об Учреждении, порядке и правилах оказания услуги для юридических лиц, физических лиц, органов государственной власти, органов местного самоуправления;

укомплектованность Учреждения специалистами и соответствие уровня их квалификации согласно штатной численности Учреждения и квалификационным требованиям, предъявляемым к работникам Учреждения;

оснащение специальным оборудованием и материально-техническим имуществом, которое применяется при оказании Услуги;

качественное и своевременное оказание Услуги;

выполнение требований основных видов деятельности Учреждения.

Раздел II. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

7. Сведения об Услуге:

полное наименование Услуги: хранение копий отчетов и документов, формируемых в ходе определения кадастровой стоимости;

содержание Услуги: хранение копий отчетов об итогах государственной кадастровой оценки и иных документов, формируемых в ходе определения кадастровой стоимости;

получатели Услуги: физические и юридические лица, органы государственной власти и местного самоуправления;

результат оказания Услуги: хранение копий отчетов и документов, формируемых в ходе определения кадастровой стоимости с соблюдением требований к хранению документов.

8. Оказание Услуги осуществляется на безвозмездной основе, если иное не установлено законодательством Российской Федерации, Иркутской области.

9. Документы, регламентирующие деятельность Учреждения:

Устав областного государственного бюджетного учреждения «Центр государственной кадастровой оценки объектов недвижимости», утвержденный распоряжением Министерства от 01.06.2017 № 694/и, локальные нормативные акты, Стандарт.

10. Условия размещения и режим работы Учреждения:

Учреждение размещается в специально предназначенном и приспособленном помещении, доступном для получателей Услуги, соответствующем санитарно-эпидемиологическим требованиям и нормам пожарной безопасности;

вход в здание Учреждения оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о полном наименовании учреждения и режиме его работы. Информационные таблички (вывески) размещаются рядом со входом либо на двери входа так, чтобы они были хорошо видны;

прием посетителей осуществляется в кабинетах Учреждения, вход в которые оборудуется информационными табличками (вывесками) с указанием номера кабинета, в котором осуществляется оказание Услуги.

Режим работы Учреждения: понедельник – четверг с 8-30 часов до 17-30 часов, пятница с 8-30 часов до 16-30 часов, обед с 13-00 часов до 14-00 часов.

11. Учреждение оснащается оборудованием, приборами и аппаратурой, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, других документов и обеспечивающим надлежащее качество оказания Услуги.

Все материально-техническое имущество должно использоваться по назначению и содержаться в технически исправном состоянии.

Неисправное имущество для работы не используется, а заменяется или ремонтируется (если оно подлежит ремонту).

12. Укомплектованность Учреждения кадрами и их квалификация определяется штатным расписанием, утвержденным директором Учреждения по согласованию с Министерством.

13. Требования к технологии оказания Услуги.

Хранение копий отчетов и документов, формируемых в ходе определения кадастровой стоимости, на бумажном и на электронном носителе в форме электронных документов.

Основания приостановления предоставления Услуги законодательством Российской Федерации и Иркутской области не установлены.

14. Получатель Услуги вправе обжаловать решения, действия (бездействие) работников Учреждения в процессе оказания Услуги в Учреждение, Министерство либо непосредственно в суд в соответствии с законодательством.

В случае досудебного обжалования решения, действия (бездействия) работников Учреждения в процессе оказания Услуги получатель государственной услуги имеет право обратиться в Учреждение, Министерство следующими способами:

- 1) лично;
- 2) направить письменное обращение;
- 3) с использованием средств факсимильной и электронной связи.

Прием получателей государственной услуги осуществляется в соответствии с графиками работы Учреждения, Министерства.

В ходе личного приема получателю государственной услуги отказывается в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема получателя государственной услуги. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия получателя государственной услуги дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема получателя государственной услуги.

В обращении, направленном в письменной форме, указываются:

1) наименование Учреждения, Министерства, в которое направляется обращение, и (или) фамилия, имя и (если имеется), отчество должностных лиц;

2) получатель Услуги;

3) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

4) предмет обращения;

5) обстоятельства, на основании которых получатель государственной услуги считает, что нарушены его права и (или) законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

6) личная подпись получателя государственной услуги и дата.

В подтверждение своих доводов получатель государственной услуги вправе приложить к обращению документы, иные материалы, связанные с обжалованием решений, действий (бездействия) работников Учреждения либо их копии.

При рассмотрении обращения:

1) обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием получателя государственной услуги, направившего обращение;

2) по результатам рассмотрения обращения принимаются меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов получателя государственной услуги.

Поступившие обращения подлежат обязательной регистрации в день поступления. Обращения рассматриваются Учреждением, Министерством в течение 15 календарных дней со дня их регистрации.

Если для рассмотрения обращения необходимы проведение проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие иных мер, указанный срок продляется, но не более чем до 30 календарных дней, о чем получателю государственной услуги сообщается в письменной форме в течение 3 рабочих дней со дня принятия решения о продлении срока с обоснованием причин продления срока.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, в течение 5 рабочих дней со дня подписания в пределах срока рассмотрения обращения.

Основанием для отказа в рассмотрении обращения, направленного в письменной форме, является наличие следующих обстоятельств:

1) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью работников Учреждения, должностных лиц Министерства, а также членов их семей;

2) текст обращения не поддается прочтению;

3) в обращении содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Учреждение, Министерство.

Учреждение, Министерство в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения направляет получателю государственной услуги письменное уведомление об отказе в рассмотрении обращения, направленного в письменной форме, с указанием причин отказа (если его фамилия, почтовый адрес поддаются прочтению).

Учреждение, Министерство в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения направляет получателю государственной услуги письменное уведомление об отказе в рассмотрении обращения, направленного в письменной форме, с указанием причин отказа (если его фамилия, почтовый адрес поддаются прочтению).

15. Информация об Учреждении, о порядке и правилах оказания услуги предоставляется непосредственно в Учреждении, а также с использованием телефонной связи, электронной почты, посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»), размещения на информационных стендах. Периодичность обновления информации – не реже одного раза в месяц.

При входе в помещения Учреждения оборудуются информационные стенды, на которых размещается следующая обязательная информация: полный почтовый и электронный адрес, номер телефона, график работы Учреждения.

Из вышеперечисленных источников заказчики, граждане могут получить информацию о режиме работы, полном почтовом адресе, об адресе электронной почты Учреждения, о порядке получения консультаций, о правилах (процедуре) оказания Услуги, о сроках оказания Услуги, о перечне законодательных и иных правовых актах, регулирующих оказание Услуги, о порядке обжалования решений, действий или бездействия органов, участвующих в оказании Услуги, их должностных лиц и иных работников.

При ответе на телефонные звонки специалист, сняв трубку, должен представиться, назвав наименование Учреждения, участвующего в оказании Услуги, должность, фамилию, имя, отчество.

Специалист во время разговора должен произносить слова четко, не допускать иных разговоров с окружающими людьми, прерывание разговора по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат.

16. Контроль за деятельностью Учреждения включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц Учреждения.

Текущий контроль соблюдения последовательности действий, полноты и качества оказания Услуги осуществляется директором Учреждения и (или) его заместителем.

Контроль полноты и качества оказания Услуги Учреждением осуществляет Министерство при наличии жалоб на некачественное и несвоевременное оказание Услуги.

Граждане, общественные объединения, организации вправе осуществлять контроль оказания Услуги на любой стадии ее выполнения путем получения информации в установленном законодательством порядке.

17. Ответственность за полноту и качество оказания Услуги возлагается на должностных лиц Учреждения, а именно: директора Учреждения, заместителя директора Учреждения, руководителей структурных подразделений (далее – ответственные должностные лица).

В случае некачественного и (или) неполного оказания Услуги ответственным должностным лицам применяются меры дисциплинарной ответственности, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации и должностными инструкциями соответствующих работников Учреждения.

Качество Услуги должно обеспечиваться соблюдением требований к хранению документов.

18. Критерии оценки качества оказания Услуги:

Доля информации, хранящейся с соблюдением требований к хранению документов, от общего объема хранящейся информации, выраженная в баллах.

19. Порядок информирования потенциальных потребителей Услуги:

Способ информирования	Состав размещаемой (доводимой) информации	Частота обновления информации
1. В помещениях Учреждения	полный почтовый и электронный адрес, номер телефона, график работы Учреждения	По мере необходимости
2. Телефон	- о режиме работы, полном почтовом адресе, адресе электронной почты Учреждения; - о порядке получения консультаций; - о правилах (процедуре) оказания Услуги;	При поступлении запросов

	- о сроках оказания Услуги	
3. Интернет	- о режиме работы, полном почтовом адресе, адресе электронной почты Учреждения; - о порядке получения консультаций; - о правилах (процедуре) оказания Услуги; - о сроках оказания Услуги	По мере необходимости

20. Система показателей (индикаторов) объема и качества оказания Услуги:

№ п/п	Показатели (индикаторы) объема и качества оказания Услуги	Ед. изм.	Описание показателя (индикатора)
1	Объем хранящейся информации	Ед.	Статистические данные
2	Доля хранящейся информации от общего объема, предусмотренного государственным заданием	Балл	Статистические данные
3	Доля информации, хранящейся с соблюдением требований к хранению документов, от общего объема хранящейся информации	Балл	Статистические данные

Начальник отдела по работе с областными государственными учреждениями



З.И. Сивкова

УТВЕРЖДЕН
приказом министерства
имущественных отношений
Иркутской области
от 30 января 2018 года № 4-инр

**СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ
«ОПРЕДЕЛЕНИЕ КАДАСТРОВОЙ СТОИМОСТИ ОБЪЕКТОВ
НЕДВИЖИМОСТИ В СООТВЕТСТВИИ СО СТАТЬЕЙ 16
ФЕДЕРАЛЬНОГО ЗАКОНА ОТ 3 ИЮЛЯ 2016 ГОДА № 237-ФЗ «О
ГОСУДАРСТВЕННОЙ КАДАСТРОВОЙ ОЦЕНКЕ»**

Глава I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Разработчик стандарта выполнения работы «Определение кадастровой стоимости объектов недвижимости в соответствии со статьей 16 Федерального закона от 3 июля 2016 года № 237-ФЗ «О государственной кадастровой оценке» (далее – Стандарт) – министерство имущественных отношений Иркутской области (далее – Министерство).

Информация о Министерстве:

местонахождение: г. Иркутск, ул. Карла Либкнехта, д. 47;

почтовый адрес: 664027, г. Иркутск, ул. Ленина, д. 1а;

телефон: (3952) 25-98-00, 25-98-98;

официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://mio.irkobl.ru>;

адрес электронной почты: imus@govirk.ru.

Исполнитель выполнения работы «Определение кадастровой стоимости объектов недвижимости в соответствии со статьей 16 Федерального закона от 3 июля 2016 года № 237-ФЗ «О государственной кадастровой оценке» (далее – Работа) – областное государственное бюджетное учреждение «Центр государственной кадастровой оценки объектов недвижимости» (далее – Учреждение).

Информация об Учреждении:

местонахождение: Иркутская область, г. Ангарск, проспект Карла Маркса, строение 101;

почтовый адрес: 665835, Иркутская область, г. Ангарск, а/я 7155;

телефон: (3955) 586-900;

официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.cgko.ru;

адрес электронной почты: info@cgko.ru.

2. Единица измерения выполнения Работы: количество объектов недвижимости, для которых определена кадастровая стоимость (единица).

3. Условия (формы) выполнения Работы: в бумажном и (или) электронном виде.

4. Термины и определения, используемые в Стандарте, применяются в значениях, определенных законодательством Российской Федерации, Иркутской области.

5. Нормативные правовые акты, регламентирующие выполнение Работы:

Федеральный закон от 03.07.2016 № 237-ФЗ «О государственной кадастровой оценке»;

Федеральный закон от 24.07.2007 № 221-ФЗ «О кадастровой деятельности»;

Федеральный закон от 13.07.2015 № 218-ФЗ «О государственной регистрации недвижимости»;

приказ Министерства экономического развития Российской Федерации от 12.05.2017 № 226 «Об утверждении методических указаний о государственной кадастровой оценке».

6. Основные факторы качества, используемые в Стандарте:

наличие правовой базы Российской Федерации, Иркутской области, являющейся основанием для выполнения работы Учреждением;

доступность информации об Учреждении, порядке и правилах выполнения Работы для юридических лиц, физических лиц, органов государственной власти, органов местного самоуправления;

укомплектованность Учреждения специалистами и соответствие уровня их квалификации согласно штатной численности Учреждения и квалификационным требованиям, предъявляемым к работникам Учреждения;

оснащение специальным оборудованием и материально-техническим имуществом, которое применяется при выполнении Работы;

качественное и своевременное выполнении Работы;

выполнение требований основных видов деятельности Учреждения.

Глава II. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

7. Сведения о Работе:

полное наименование Работы: определение кадастровой стоимости объектов недвижимости в соответствии со статьей 16 Федерального закона от 3 июля 2016 года № 237-ФЗ «О государственной кадастровой оценке»;

содержание Работы: определение кадастровой стоимости вновь учтенных объектов недвижимости, ранее учтенных объектов недвижимости в случае внесения в Единый государственный реестр недвижимости сведений о них и объектов недвижимости, в отношении которых произошло изменение их количественных и (или) качественных характеристик, в период между датой проведения последней государственной кадастровой оценки и датой проведения очередной государственной кадастровой оценки;

получатели Работы: физические и юридические лица, органы государственной власти и местного самоуправления;

результат выполнения Работы: определение кадастровой стоимости объектов недвижимости в соответствии со статьей 16 Федерального закона от 3 июля 2016 года № 237-ФЗ «О государственной кадастровой оценке».

8. Выполнение Работы осуществляется на безвозмездной основе, если иное не установлено законодательством Российской Федерации, Иркутской области.

9. Документы, регламентирующие деятельность Учреждения:

Устав областного государственного бюджетного учреждения «Центр государственной кадастровой оценки объектов недвижимости», утвержденный распоряжением Министерства от 01.06.2017 № 694/и, локальные нормативные акты, Стандарт.

10. Условия размещения и режим работы Учреждения:

Учреждение размещается в специально предназначенном и приспособленном помещении, доступном для получателей Работы, соответствующем санитарно-эпидемиологическим требованиям и нормам пожарной безопасности;

вход в здание Учреждения оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о полном наименовании учреждения и режиме его работы. Информационные таблички (вывески) размещаются рядом со входом либо на двери входа так, чтобы они были хорошо видны;

прием посетителей осуществляется в кабинетах Учреждения, вход в которые оборудуется информационными табличками (вывесками) с указанием номера кабинета, в котором осуществляется выполнение Работы.

Режим работы Учреждения: понедельник – четверг с 8-30 часов до 17-30 часов, пятница с 8-30 часов до 16-30 часов, обед с 13-00 часов до 14-00 часов.

11. Учреждение оснащается оборудованием, приборами и аппаратурой, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, других документов и обеспечивающим надлежащее качество выполнения Работы.

Все материально-техническое имущество должно использоваться по назначению и содержаться в технически исправном состоянии.

Неисправное имущество для работы не используется, а заменяется или ремонтируется (если оно подлежит ремонту).

12. Укомплектованность Учреждения кадрами и их квалификация определяется штатным расписанием, утвержденным директором Учреждения по согласованию с Министерством.

13. Требования к технологии выполнения Работы:

Выполнение Работы включает в себя следующие процедуры:

1) определение кадастровой стоимости вновь учтенных объектов недвижимости, ранее учтенных объектов недвижимости в случае внесения в Единый государственный реестр недвижимости сведений о них и объектов недвижимости, в отношении которых произошло изменение их количественных и (или) качественных характеристик, в период между датой проведения последней государственной кадастровой оценки и датой проведения очередной государственной кадастровой оценки;

2) направление сведений о кадастровой стоимости вновь учтенных объектов недвижимости, ранее учтенных объектов недвижимости в случае внесения в Единый государственный реестр недвижимости сведений о них и объектов недвижимости, в отношении которых произошло изменение их количественных и (или) качественных характеристик, в период между датой проведения последней государственной кадастровой оценки и датой проведения очередной государственной кадастровой оценки, в орган, осуществляющий государственный кадастровый учет и государственную регистрацию прав (далее - орган регистрации прав), для внесения в Единый государственный реестр недвижимости.

Определение кадастровой стоимости вновь учтенных объектов недвижимости, ранее учтенных объектов недвижимости в случае внесения в Единый государственный реестр недвижимости сведений о них и объектов недвижимости, в отношении которых произошло изменение их количественных и (или) качественных характеристик, в период между датой проведения последней государственной кадастровой оценки и датой проведения очередной государственной кадастровой оценки осуществляется Учреждением в порядке, предусмотренном методическими указаниями о государственной кадастровой оценке, утвержденными приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 12.05.2017 № 226 (далее – Указания).

Определение кадастровой стоимости вновь учтенных объектов недвижимости, ранее учтенных объектов недвижимости в случае внесения в Единый государственный реестр недвижимости сведений о них и объектов недвижимости, в отношении которых произошло изменение их количественных и (или) качественных характеристик, в период между датой проведения последней государственной кадастровой оценки и датой проведения очередной государственной кадастровой оценки, осуществляется по алгоритмам, предусмотренным Указаниями, с применением подходящей по виду использования объекта недвижимости модели оценки кадастровой стоимости на основе результатов последней государственной кадастровой оценки.

Орган регистрации прав в течение трех рабочих дней со дня внесения в Единый государственный реестр недвижимости сведений об объекте недвижимости, влекущих за собой изменение его кадастровой стоимости, направляет в Учреждение информацию о таких сведениях.

Датой определения кадастровой стоимости в указанных случаях является день, по состоянию на который осуществлено внесение сведений в Единый государственный реестр недвижимости, являющихся основанием для определения кадастровой стоимости в соответствии с настоящим Стандартом.

Определение кадастровой стоимости в указанных случаях осуществляется в течение пяти рабочих дней со дня поступления из органа регистрации прав в Учреждение сведений об объекте недвижимости, за

исключением случая недостаточности информации, необходимой для определения кадастровой стоимости.

При недостаточности информации, необходимой для определения кадастровой стоимости, Учреждение направляет запрос о предоставлении дополнительной информации, необходимой для определения кадастровой стоимости, в федеральные органы исполнительной власти и подведомственные им организации, в частности в организации, подведомственные федеральным органам исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере ценообразования и сметного нормирования в сфере градостроительной деятельности, в сфере земельных отношений, государственного мониторинга земель, изучения, использования, воспроизводства и охраны природных ресурсов, органы исполнительной власти Иркутской области и органы местного самоуправления муниципальных образований Иркутской области, а также в подведомственные им организации в течение пяти рабочих дней со дня поступления из органа регистрации прав в Учреждение сведений об объекте недвижимости.

Федеральные органы исполнительной власти и подведомственные им организации, в частности организации, подведомственные федеральным органам исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере ценообразования и сметного нормирования в сфере градостроительной деятельности, в сфере земельных отношений, государственного мониторинга земель, изучения, использования, воспроизводства и охраны природных ресурсов, органы исполнительной власти Иркутской области и органы местного самоуправления муниципальных образований Иркутской области, а также подведомственные им организации обязаны по запросу Учреждения предоставить имеющуюся в их распоряжении информацию или уведомить об отсутствии запрошенной информации в течение пяти рабочих дней со дня получения указанного запроса.

Учреждение в течение трех рабочих дней со дня определения кадастровой стоимости направляет сведения о кадастровой стоимости в орган регистрации прав для внесения в Единый государственный реестр недвижимости, а также включения сведений о кадастровой стоимости, перечень которых определяется федеральным органом, осуществляющим функции по нормативно-правовому регулированию в сфере государственной кадастровой оценки, при установлении порядка ведения фонда данных государственной кадастровой оценки, в фонд данных государственной кадастровой оценки.

Результат расчета кадастровой стоимости вновь учтенных объектов недвижимости, ранее учтенных объектов недвижимости в случае внесения в Единый государственный реестр недвижимости сведений о них и объектов недвижимости, в отношении которых произошло изменение их количественных и (или) качественных характеристик, в период между датой

проведения последней государственной кадастровой оценки и датой проведения очередной государственной кадастровой оценки оформляется в виде акта определения кадастровой стоимости, содержащего основание для пересчета кадастровой стоимости, в том числе присвоенные коды расчета видов использования и ссылки на модели оценки кадастровой стоимости, допущения и иную отражающуюся на стоимости информацию, а также результат определения кадастровой стоимости объекта недвижимости.

Основания приостановления выполнения работы законодательством Российской Федерации и Иркутской области не установлены.

14. Получатель выполненной Работы вправе обжаловать решения, действия (бездействие) работников Учреждения в процессе выполнения работы в Учреждение, Министерство либо непосредственно в суд в соответствии с законодательством.

В случае досудебного обжалования решения, действия (бездействия) работников Учреждения в процессе выполнения работы заявитель имеет право обратиться в Учреждение, Министерство следующими способами:

- 1) лично;
- 2) направить письменное обращение;
- 3) с использованием средств факсимильной и электронной связи.

Прием получателей государственной работы осуществляется в соответствии с графиками работы Учреждения, Министерства.

В ходе личного приема получателем государственной работы отказывается в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема получателя государственной работы. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия получателя государственной работы дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема получателя государственной работы.

В обращении, направленном в письменной форме, указываются:

- 1) наименование Учреждения, Министерства, в которое направляется обращение, и (или) фамилия, имя и (если имеется), отчество должностных лиц;
- 2) получатель выполненных работ;
- 3) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 4) предмет обращения;
- 5) обстоятельства, на основании которых получатель государственной работы считает, что нарушены его права и (или) законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;
- 6) личная подпись получателя государственной работы и дата.

В подтверждение своих доводов получатель государственной работы вправе приложить к обращению документы, иные материалы, связанные с

обжалованием решений, действий (бездействия) работников Учреждения либо их копии.

При рассмотрении обращения:

1) обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием получателя государственной работы, направившего обращение;

2) по результатам рассмотрения обращения принимаются меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов получателя государственной работы.

Поступившие обращения подлежат обязательной регистрации в день поступления. Обращения рассматриваются Учреждением, Министерством в течение 15 календарных дней со дня их регистрации.

Если для рассмотрения обращения необходимы проведение проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие иных мер, указанный срок продляется, но не более чем до 30 календарных дней, о чем получателю государственной работы сообщается в письменной форме в течение 3 рабочих дней со дня принятия решения о продлении срока с обоснованием причин продления срока.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, в течение 5 рабочих дней со дня подписания в пределах срока рассмотрения обращения.

Основанием для отказа в рассмотрении обращения, направленного в письменной форме, является наличие следующих обстоятельств:

1) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью работников Учреждения, должностных лиц Министерства, а также членов их семей;

2) текст обращения не поддается прочтению;

3) в обращении содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Учреждение, Министерство.

Учреждение, Министерство в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения направляет заявителю письменное уведомление об отказе в рассмотрении обращения, направленного в письменной форме, с указанием причин отказа (если его фамилия, почтовый адрес поддаются прочтению).

15. Информация об Учреждении, о порядке и правилах выполнения работы предоставляется непосредственно в Учреждении, а также с использованием телефонной связи, электронной почты, посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»), размещения на информационных стендах. Периодичность обновления информации – не реже одного раза в месяц.

При входе в помещения Учреждения оборудуются информационные стенды, на которых размещается следующая обязательная информация: полный почтовый и электронный адрес, номер телефона, график работы Учреждения.

Из вышеперечисленных источников заказчики, граждане могут получить информацию о режиме работы, полном почтовом адресе, об адресе электронной почты Учреждения, о порядке получения консультаций, о правилах (процедуре) выполнения Работы, о сроках выполнения Работы, о перечне законодательных и иных правовых актах, регулирующих выполнение Работы, о порядке обжалования решений, действий или бездействия органов, участвующих в выполнении Работы, их должностных лиц и иных работников.

При ответе на телефонные звонки специалист, сняв трубку, должен представиться, назвав наименование Учреждения, участвующего в выполнении Работы, должность, фамилию, имя, отчество.

Специалист во время разговора должен произносить слова четко, не допускать иных разговоров с окружающими людьми, прерывание разговора по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат.

16. Контроль за деятельностью Учреждения включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц Учреждения.

Текущий контроль соблюдения последовательности действий, полноты и качества выполнения Работы осуществляется директором Учреждения и (или) его заместителем.

Контроль полноты и качества выполнения Работы Учреждением осуществляет Министерство при наличии жалоб на некачественное и несвоевременное выполнение Работы.

Граждане, общественные объединения, организации вправе осуществлять контроль выполнения Работы на любой стадии ее выполнения путем получения информации в установленном законодательством порядке.

17. Ответственность за качество выполнения Работы возлагается на должностных лиц Учреждения, а именно: директора Учреждения, заместителя директора Учреждения, руководителей структурных подразделений (далее – ответственные должностные лица).

В случае некачественного и (или) неполного выполнения Работы к ответственным должностным лицам применяются меры дисциплинарной ответственности, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации и должностными инструкциями соответствующих работников Учреждения.

Качество Работы должно обеспечиваться точностью определения кадастровой стоимости.

18. Критерии оценки качества выполнения работы:

количество объектов недвижимости, у которых в результате проведенных работ кадастровая стоимость определена точно, к количеству объектов недвижимости по которым проведена работа по определению кадастровой стоимости (процент).

19. Порядок информирования потенциальных потребителей Работы:

Способ информирования	Состав размещаемой (доводимой) информации	Частота обновления информации
1. В помещениях Учреждения	полный почтовый и электронный адрес, номер телефона, график работы Учреждения	По мере необходимости
2. Телефон, почтовая связь	- о режиме работы, полном почтовом адресе, адресе электронной почты Учреждения; - о порядке получения консультаций; - о правилах (процедуре) выполнения Работы; - о сроках выполнения Работы	При поступлении запросов
3. Интернет	- о режиме работы, полном почтовом адресе, адресе электронной почты Учреждения; - о порядке получения консультаций; - о правилах (процедуре) выполнения Работы; - о сроках выполнения Работы	По мере необходимости

20. Система показателей (индикаторов) объема и качества выполнения Работы:

№ п/п	Показатели (индикаторы) объема и качества выполнения Работы	Ед. изм.	Описание показателя (индикатора)
1	Количество объектов недвижимости, для которых определена кадастровая стоимость	Ед.	Статистические данные
2	Доля объектов недвижимости, для которых определена кадастровая	%	Статистические данные

	стоимость, от общего объема, предусмотренного государственным заданием		
3	Доля объектов недвижимости, у которых в результате проведенных работ кадастровая стоимость определена точно, от общего количества объектов, для которых определена кадастровая стоимость	%	Статистические данные

Начальник отдела по работе с
областными государственными
учреждениями



З.И. Сивкова

УТВЕРЖДЕН
приказом министерства
имущественных отношений
Иркутской области
от 30 января 2018 года № 4-мпр

**СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ
«ОПРЕДЕЛЕНИЕ КАДАСТРОВОЙ СТОИМОСТИ ОБЪЕКТОВ
НЕДВИЖИМОСТИ В СООТВЕТСТВИИ СО СТАТЬЕЙ 14
ФЕДЕРАЛЬНОГО ЗАКОНА ОТ 3 ИЮЛЯ 2016 ГОДА № 237-ФЗ «О
ГОСУДАРСТВЕННОЙ КАДАСТРОВОЙ ОЦЕНКЕ»**

Глава I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Разработчик стандарта качества выполнения работы «Определение кадастровой стоимости объектов недвижимости в соответствии со статьей 14 Федерального закона от 3 июля 2016 года № 237-ФЗ «О государственной кадастровой оценке» (далее – Стандарт) – министерство имущественных отношений Иркутской области (далее – Министерство).

Информация о Министерстве:

местонахождение: г. Иркутск, ул. Карла Либкнехта, д. 47;

почтовый адрес: 664027, г. Иркутск, ул. Ленина, д. 1а;

телефон: (3952) 25-98-00, 25-98-98;

официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://mio.irkobl.ru>;

адрес электронной почты: imus@govirk.ru.

Исполнитель выполнения работы «Определение кадастровой стоимости объектов недвижимости в соответствии со статьей 14 Федерального закона от 3 июля 2016 года № 237-ФЗ «О государственной кадастровой оценке» (далее – Работа) – областное государственное бюджетное учреждение «Центр государственной кадастровой оценки объектов недвижимости» (далее – Учреждение).

Информация об Учреждении:

местонахождение: Иркутская область, г. Ангарск, проспект Карла Маркса, строение 101;

почтовый адрес: 665835, Иркутская область, г. Ангарск, а/я 7155;

телефон: (3955) 586-900;

официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.cgko.ru;

адрес электронной почты: info@cgko.ru.

2. Единица измерения выполнения Работы: количество объектов недвижимости, для которых определена кадастровая стоимость (единица).

3. Условия (формы) выполнения Работы: в бумажном и (или) электронном виде.

4. Термины и определения, используемые в Стандарте, применяются в значениях, определенных законодательством Российской Федерации, Иркутской области.

5. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество выполнения Работы:

Федеральный закон от 03.07.2016 № 237-ФЗ «О государственной кадастровой оценке»;

Федеральный закон от 24.07.2007 № 221-ФЗ «О кадастровой деятельности»;

Федеральный закон от 13.07.2015 № 218-ФЗ «О государственной регистрации недвижимости»;

приказ Министерства экономического развития Российской Федерации от 12.05.2017 № 226 «Об утверждении методических указаний о государственной кадастровой оценке»;

приказ Министерства экономического развития Российской Федерации от 09.06.2017 № 284 «Об утверждении Требований к отчету об итогах государственной кадастровой оценки».

6. Основные факторы качества, используемые в Стандарте:

наличие правовой базы Российской Федерации, Иркутской области, являющейся основанием для выполнения Работы Учреждением;

доступность информации об Учреждении, порядке и правилах выполнения Работы для юридических лиц, физических лиц, органов государственной власти, органов местного самоуправления;

укомплектованность Учреждения специалистами и соответствие уровня их квалификации согласно штатной численности Учреждения и квалификационным требованиям, предъявляемым к работникам Учреждения;

оснащение специальным оборудованием и материально-техническим имуществом, которое применяется при выполнении Работы;

качественное и своевременное выполнение Работы;

выполнение требований основных видов деятельности Учреждения.

Глава II. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

7. Сведения о Работе:

полное наименование Работы: определение кадастровой стоимости объектов недвижимости в соответствии со статьей 14 Федерального закона от 3 июля 2016 года № 237-ФЗ «О государственной кадастровой оценке»;

содержание Работы: определение кадастровой стоимости объектов недвижимости при проведении государственной кадастровой оценки;

получатели Работы: физические и юридические лица, органы государственной власти и местного самоуправления;

результат выполнения Работы: определение кадастровой стоимости объектов недвижимости в соответствии со статьей 14 Федерального закона от 3 июля 2016 года № 237-ФЗ «О государственной кадастровой оценке».

8. Выполнение Работы осуществляется на безвозмездной основе, если иное не установлено законодательством Российской Федерации, Иркутской области.

9. Документы, регламентирующие деятельность Учреждения:

Устав областного государственного бюджетного учреждения «Центр государственной кадастровой оценки объектов недвижимости», утвержденный распоряжением Министерства от 01.06.2017 № 694/и.

10. Условия размещения и режим работы Учреждения:

Учреждение размещается в специально предназначенном и приспособленном помещении, доступном для получателей Работы, соответствующем санитарно-эпидемиологическим требованиям и нормам пожарной безопасности;

вход в здание Учреждения оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о полном наименовании учреждения и режиме его работы. Информационные таблички (вывески) размещаются рядом со входом либо на двери входа так, чтобы они были хорошо видны;

прием посетителей осуществляется в кабинетах Учреждения, вход в которые оборудуется информационными табличками (вывесками) с указанием номера кабинета, в котором осуществляется выполнение Работы.

Режим работы Учреждения: понедельник – четверг с 8-30 часов до 17-30 часов, пятница с 8-30 часов до 16-30 часов, обед с 13-00 часов до 14-00 часов.

11. Учреждение оснащается оборудованием, приборами и аппаратурой, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, других документов и обеспечивающим надлежащее качество выполнения Работы.

Все материально-техническое имущество должно использоваться по назначению и содержаться в технически исправном состоянии.

Неисправное имущество для работы не используется, а заменяется или ремонтируется (если оно подлежит ремонту).

12. Укомплектованность Учреждения кадрами и их квалификация определяется штатным расписанием, утвержденным директором Учреждения по согласованию с Министерством.

13. Требования к технологии выполнения Работы:

Учреждение не вправе привлекать иных лиц, помимо работников Учреждения, для проведения Работ.

Определение кадастровой стоимости осуществляется Учреждением в соответствии с методическими указаниями о государственной кадастровой оценке, утвержденными приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 12.05.2017 № 226.

Итоговым документом, составленным по результатам определения кадастровой стоимости, является отчет.

Датой, по состоянию на которую осуществляется определение кадастровой стоимости при проведении государственной кадастровой оценки (далее - дата определения кадастровой стоимости), является день, по состоянию на который сформирован перечень объектов недвижимости, подлежащих государственной кадастровой оценке.

Учреждение направляет запрос о предоставлении недостающей информации об объектах недвижимости, необходимой для определения кадастровой стоимости, в федеральные органы исполнительной власти и подведомственные им организации, в частности в организации, подведомственные федеральным органам исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере ценообразования и сметного нормирования в сфере градостроительной деятельности, в сфере земельных отношений, государственного мониторинга земель, изучения, использования, воспроизводства и охраны природных ресурсов, органы исполнительной власти Иркутской области и органы местного самоуправления муниципальных образований Иркутской области, а также в подведомственные им организации, в распоряжении которых имеется соответствующая информация.

Федеральные органы исполнительной власти и подведомственные им организации, в частности организации, подведомственные федеральным органам исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере ценообразования и сметного нормирования в сфере градостроительной деятельности, в сфере земельных отношений, государственного мониторинга земель, изучения, использования, воспроизводства и охраны природных ресурсов, органы исполнительной власти субъекта Иркутской области и органы местного самоуправления муниципальных образований Иркутской области, а также подведомственные им организации обязаны предоставить имеющуюся в их распоряжении информацию по запросу Учреждения или уведомить об отсутствии запрошенной информации в течение двадцати рабочих дней со дня получения указанного запроса.

По итогам определения кадастровой стоимости, за исключением проведения внеочередной государственной кадастровой оценки, Учреждением в соответствии с требованиями к отчету составляются в форме электронного документа промежуточные отчетные документы, являющиеся проектом отчета, содержащие в том числе:

- 1) информацию об объектах недвижимости, включенных в перечень (кадастровые номера, адреса (при наличии), характеристики объектов недвижимости, содержащиеся в перечне);

- 2) информацию о характеристиках объектов недвижимости, использованных при определении их кадастровой стоимости, или о недостаточности информации о характеристиках объектов недвижимости, необходимых для определения их кадастровой стоимости (с указанием недостающей информации);

3) описание процесса определения кадастровой стоимости с указанием определенных значений кадастровой стоимости.

Учреждение в течение трех рабочих дней со дня составления промежуточных отчетных документов осуществляет их размещение на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» без публикации информации о таком размещении, а также направляет сведения о месте размещения таких документов и промежуточные отчетные документы в орган, осуществляющий государственный кадастровый учет и государственную регистрацию прав (далее - орган регистрации прав) на электронном носителе в форме электронного документа.

Орган регистрации прав в течение десяти рабочих дней со дня получения промежуточных отчетных документов осуществляет их проверку на соответствие требованиям к отчету.

Орган регистрации прав в течение трех рабочих дней со дня окончания проверки промежуточных отчетных документов направляет в Учреждение и Правительство Иркутской области уведомление о соответствии промежуточных отчетных документов требованиям к отчету или об их несоответствии с указанием требований к отчету, которым не соответствуют промежуточные отчетные документы.

Учреждение осуществляет устранение выявленного органом регистрации прав несоответствия требованиям к отчету в течение семи рабочих дней со дня получения уведомления органа регистрации прав о таком несоответствии и представляет в орган регистрации прав исправленные промежуточные отчетные документы для повторной проверки.

В случае соответствия промежуточных отчетных документов требованиям к отчету орган регистрации прав в течение трех рабочих дней со дня окончания проверки промежуточных отчетных документов размещает в фонде данных государственной кадастровой оценки сведения и материалы, содержащиеся в промежуточных отчетных документах, в объеме, предусмотренном порядком ведения фонда данных государственной кадастровой оценки, а также сведения о месте размещения таких документов на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на шестьдесят дней для представления замечаний, связанных с определением кадастровой стоимости, информация о котором содержится в промежуточных отчетных документах (далее - замечания к промежуточным отчетным документам).

Орган регистрации прав не позднее дня начала срока представления замечаний к промежуточным отчетным документам обеспечивает размещение в фонде данных государственной кадастровой оценки информации о порядке и сроках представления замечаний к промежуточным отчетным документам.

Замечания к промежуточным отчетным документам представляются в течение пятидесяти дней со дня размещения сведений и материалов в фонде данных государственной кадастровой оценки. Замечания к промежуточным

отчетным документам могут быть представлены любыми заинтересованными лицами. Замечания к промежуточным отчетным документам могут быть представлены в Учреждение или многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр):

- 1) лично;
- 2) почтовым отправлением;
- 3) с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети «Интернет», включая портал государственных и муниципальных услуг.

Днем представления замечания к промежуточным отчетным документам считается день его представления в Учреждение или многофункциональный центр, день, указанный на оттиске календарного почтового штемпеля уведомления о вручении (в случае его направления почтовой связью), либо день его подачи с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети «Интернет», включая портал государственных и муниципальных услуг.

Замечание к промежуточным отчетным документам наряду с изложением его сути должно содержать:

- 1) фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии) физического лица, полное наименование юридического лица, номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) лица, представившего замечание к промежуточным отчетным документам;

- 2) кадастровый номер и (или) адрес объекта недвижимости, в отношении определения кадастровой стоимости которого представляется замечание к промежуточным отчетным документам;

- 3) указание на номера страниц промежуточных отчетных документов, к которым представляется замечание (по желанию).

К замечанию к промежуточным отчетным документам могут быть приложены документы, подтверждающие наличие ошибок, допущенных при определении кадастровой стоимости, а также декларация о характеристиках объекта недвижимости.

В случае направления Учреждением запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения замечания к промежуточным отчетным документам, в федеральные органы исполнительной власти и подведомственные им организации, в частности в организации, подведомственные федеральным органам исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере ценообразования и сметного нормирования в сфере градостроительной деятельности, в сфере земельных отношений, государственного мониторинга земель, изучения, использования, воспроизводства и охраны природных ресурсов, органы исполнительной власти Иркутской области и органы местного самоуправления муниципальных образований Иркутской области, а также в подведомственные им организации указанные органы и организации обязаны

предоставить имеющуюся в их распоряжении информацию или уведомить об отсутствии запрошенной информации в течение пяти рабочих дней со дня получения указанного запроса.

Замечания к промежуточным отчетным документам, не соответствующие требованиям, установленным настоящим пунктом, не подлежат рассмотрению.

По итогам рассмотрения замечания к промежуточным отчетным документам Учреждением осуществляется пересчет кадастровой стоимости объектов недвижимости, в отношении которых не было представлено замечание, если Учреждением выявлена необходимость такого пересчета.

Учреждением не реже чем один раз в пять дней в течение срока размещения промежуточных отчетных документов осуществляется размещение на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» обновленных промежуточных отчетных документов, информации о кадастровых номерах объектов недвижимости, в отношении которых осуществлен пересчет кадастровой стоимости, информации, отражающей описание проведенного пересчета кадастровой стоимости каждого из объектов недвижимости с обоснованием учета замечания к промежуточным отчетным документам, а также размещение информации о поступивших замечаниях к промежуточным отчетным документам, которые не были учтены, с соответствующим обоснованием отказа в их учете.

Внесение Учреждением изменений в промежуточные отчетные документы по итогам рассмотрения представленных замечаний к ним осуществляется не позднее окончания срока размещения сведений и материалов в фонде данных государственной кадастровой оценки.

Учреждение в течение десяти дней после истечения срока, указанного в части 12 статьи 14 Федерального закона от 3 июля 2016 года № 237-ФЗ «О государственной кадастровой оценке», составляет отчет, включающий в себя справку, содержащую информацию обо всех учтенных и неучтенных замечаниях к промежуточным отчетным документам с обоснованием их учета или отказа в их учете или об отсутствии замечаний к промежуточным отчетным документам, а также об исправлении выявленных органом регистрации прав нарушений требований к отчету.

Отчет включает основную часть отчета и приложения к отчету. В основную часть отчета и приложения к отчету не подлежат включению сведения и материалы, содержащие информацию, доступ к которой ограничен федеральными законами (далее - сведения и материалы, содержащие информацию, доступ к которой ограничен).

Сведения и материалы, содержащие информацию, доступ к которой ограничен, оформляются отдельным приложением к Отчету в соответствии с Требованиями.

Основная часть отчета должна иметь следующую структуру:

- 1) содержание;
- 2) основные термины, используемые в отчете, и их определения;

- 3) вводная глава;
- 4) расчетная глава;
- 5) заключительная глава.

Основная часть отчета составляется на электронном носителе в форме электронного документа и на бумажном носителе.

Отчет включает следующие приложения:

- 1) исходные данные, включающие:

копию решения о проведении государственной кадастровой оценки;
результаты сбора и обработки информации, необходимой для определения кадастровой стоимости, полученной в ходе мероприятий по подготовке к проведению государственной кадастровой оценки;

перечень объектов недвижимости, подлежащих государственной кадастровой оценке (далее - перечень);

результаты обработки информации, содержащейся в перечне, в том числе об определении вида использования объектов недвижимости по согласованию с уполномоченным в сфере проведения государственной кадастровой оценки органом исполнительной власти Иркутской области и органами местного самоуправления муниципальных образований Иркутской области, на территории которых расположены объекты недвижимости;

информацию о характеристиках объектов недвижимости, использованных при определении их кадастровой стоимости, или о недостаточности информации о характеристиках объектов недвижимости, необходимых для определения их кадастровой стоимости (с указанием недостающей информации и причин ее неполучения);

исходные данные, использованные для определения значений ценообразующих факторов, в том числе цифровые тематические карты, картографические материалы и другие графические материалы, таблицы;

результаты сбора информации о рынке объектов недвижимости (в том числе информации, не относящейся непосредственно к объектам недвижимости, подлежащим государственной кадастровой оценке, но влияющей на их стоимость);

- 2) результаты определения кадастровой стоимости, состоящие из:

сведений о ценообразующих факторах, использованных при определении кадастровой стоимости, и о значениях таких факторов (для каждого объекта недвижимости);

результатов оценочного зонирования;

результатов группировки объектов недвижимости (для каждого объекта недвижимости);

обоснования использованных при определении кадастровой стоимости моделей с описанием их структуры;

сведений о способе определения кадастровой стоимости (массово или индивидуально) с указанием моделей, подходов, методов, использованных при определении кадастровой стоимости (для каждого объекта недвижимости);

сведений о величине кадастровой стоимости (для каждого объекта недвижимости);

3) сведения о результатах определения кадастровой стоимости объектов недвижимости, кадастровая стоимость которых определена индивидуально;

4) справку, содержащую информацию обо всех учтенных и неучтенных замечаниях к промежуточным отчетным документам с обоснованием их учета или отказа в их учете или об отсутствии замечаний к промежуточным отчетным документам, а также об исправлении выявленных нарушений;

5) файлы в формате XML, содержащие в том числе систематизированные сведения о характеристиках объектов недвижимости, использованных при определении их кадастровой стоимости, и результатах определения кадастровой стоимости в объеме, предусмотренном подпунктом "б" настоящего пункта Требований (далее - XML-файлы);

б) сведения и материалы, содержащие информацию, доступ к которой ограничен.

Приложения к отчету составляются на электронном носителе в форме упакованных (архивированных) электронных документов в соответствии с настоящими Требованиями.

Каждое из приложений к отчету подписывается усиленной квалифицированной электронной подписью в формате, обеспечивающем просмотр и копирование подписанных электронных документов без использования специальных программных средств.

Каждое из приложений к отчету подписывается работниками Учреждения, непосредственно осуществившими определение кадастровой стоимости, руководителем Учреждения.

Основная часть отчета, составленная на электронном носителе, текстовые части, таблицы приложений к отчету должны быть сформированы в формате OpenDocument для офисных приложений (OpenDocument) в версии, актуальной на дату составления отчета.

XML-файлы формируются на основе актуальных версий XML-схем, размещенных на дату проведения государственной кадастровой оценки на официальном сайте уполномоченного федерального органа исполнительной власти, осуществляющего государственный кадастровый учет и государственную регистрацию прав, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее соответственно - XML-схема, официальный сайт) и обеспечивающих считывание сведений, содержащихся в отчете, в соответствии с особенностями формирования XML-файлов, размещенными на официальном сайте.

XML-файлы должны быть сформированы в отношении всех объектов недвижимости, включенных в перечень.

XML-схемы считаются введенными в действие с момента их размещения на официальном сайте.

Учреждение в течение трех рабочих дней со дня составления отчета направляет его на электронном носителе в форме электронного документа в орган регистрации прав.

Орган регистрации прав в течение двадцати рабочих дней проводит проверку отчета на соответствие требованиям к отчету и направляет в Учреждение и Правительство Иркутской области предписание об устранении выявленных нарушений или уведомление об отсутствии нарушений. Предписание об устранении выявленных нарушений требований к отчету должно включать в себя исчерпывающий перечень выявленных нарушений и их соответствующее обоснование.

В случае выявления нарушений требований к отчету Учреждение в течение десяти рабочих дней со дня получения предписания об устранении выявленных нарушений осуществляет их устранение и в течение трех рабочих дней направляет в орган регистрации прав отчет на электронном носителе в форме электронного документа для проведения повторной проверки.

В случае, если нарушений требований к отчету не выявлено, Учреждение в течение трех рабочих дней со дня получения уведомления органа регистрации прав об отсутствии нарушений направляет в Правительство Иркутской области три экземпляра отчета на электронном носителе в форме электронного документа и одну копию отчета на бумажном носителе.

Основания приостановления выполнения Работы законодательством Российской Федерации и Иркутской области не установлены.

14. Получатель Работы вправе обжаловать решения, действия (бездействие) работников Учреждения в процессе выполнения Работы в Учреждение, Министерство либо непосредственно в суд в соответствии с законодательством.

В случае досудебного обжалования решения, действия (бездействия) работников Учреждения в процессе выполнения Работы получатель государственной Работы имеет право обратиться в Учреждение, Министерство следующими способами:

- 1) лично;
- 2) направить письменное обращение;
- 3) с использованием средств факсимильной и электронной связи.

Прием получателей государственной Работы осуществляется в соответствии с графиками работы Учреждения, Министерства.

В ходе личного приема получателю государственной Работы отказывается в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема получателя государственной Работы. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия получателя государственной Работы дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема получателя государственной Работы.

В обращении, направленном в письменной форме, указываются:

1) наименование Учреждения, Министерства, в которое направляется обращение, и (или) фамилия, имя и (если имеется), отчество должностных лиц;

2) получатель Работы;

3) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

4) предмет обращения;

5) обстоятельства, на основании которых получатель государственной Работы считает, что нарушены его права и (или) законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

б) личная подпись получателя государственной Работы и дата.

В подтверждение своих доводов получатель государственной Работы вправе приложить к обращению документы, иные материалы, связанные с обжалованием решений, действий (бездействия) работников Учреждения либо их копии.

При рассмотрении обращения:

1) обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием получателя государственной Работы, направившего обращение;

2) по результатам рассмотрения обращения принимаются меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов получателя государственной Работы.

Поступившие обращения подлежат обязательной регистрации в день поступления. Обращения рассматриваются Учреждением, Министерством в течение 15 календарных дней со дня их регистрации.

Если для рассмотрения обращения необходимы проведение проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие иных мер, указанный срок продляется, но не более чем до 30 календарных дней, о чем получателю государственной Работы сообщается в письменной форме в течение 3 рабочих дней со дня принятия решения о продлении срока с обоснованием причин продления срока.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, в течение 5 рабочих дней со дня подписания в пределах срока рассмотрения обращения.

Основанием для отказа в рассмотрении обращения, направленного в письменной форме, является наличие следующих обстоятельств:

1) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью работников Учреждения, должностных лиц Министерства, а также членов их семей;

2) текст обращения не поддается прочтению;

3) в обращении содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Учреждение, Министерство.

Учреждение, Министерство в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения направляет получателю государственной Работы письменное уведомление об отказе в рассмотрении обращения, направленного в письменной форме, с указанием причин отказа (если его фамилия, почтовый адрес поддаются прочтению).

15. Информация об Учреждении, о порядке и правилах выполнения Работы предоставляется непосредственно в Учреждении, а также с использованием телефонной связи, электронной почты, посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»), размещения на информационных стендах. Периодичность обновления информации – не реже одного раза в месяц.

При входе в помещения Учреждения оборудуются информационные стенды, на которых размещается следующая обязательная информация: полный почтовый и электронный адрес, номер телефона, график работы Учреждения.

Из вышеперечисленных источников заказчики, граждане могут получить информацию о режиме работы, полном почтовом адресе, об адресе электронной почты Учреждения, о порядке получения консультаций, о правилах (процедуре) выполнения Работы, о сроках выполнения Работы, о перечне законодательных и иных правовых актах, регулирующих выполнение Работы, о порядке обжалования решений, действий или бездействия органов, участвующих в выполнении Работы, их должностных лиц и иных работников.

При ответе на телефонные звонки специалист, сняв трубку, должен представиться, назвав наименование Учреждения, участвующего в выполнении Работы, должность, фамилию, имя, отчество.

Специалист во время разговора должен произносить слова четко, не допускать иных разговоров с окружающими людьми, прерывание разговора по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат.

16. Контроль за деятельностью Учреждения включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц Учреждения.

Текущий контроль соблюдения последовательности действий, полноты и качества выполнения Работы осуществляется директором Учреждения и (или) его заместителем.

Контроль полноты и качества выполнения Работы Учреждением осуществляет Министерство при наличии жалоб на некачественное и несвоевременное выполнение Работы.

Граждане, общественные объединения, организации вправе осуществлять контроль выполнения Работы на любой стадии ее выполнения путем получения информации в установленном законодательством порядке.

17. Ответственность за полноту и качество выполнения Работы возлагается на должностных лиц Учреждения, а именно: директора Учреждения, заместителя директора Учреждения, руководителей структурных подразделений (далее – ответственные должностные лица).

Качество Работы должно обеспечиваться точностью определения кадастровой стоимости.

18. Критерии оценки качества выполнения Работы – доля объектов недвижимости, у которых в результате проведенных работ кадастровая стоимость определена точно, от общего количества объектов, для которых определена кадастровая стоимость.

19. Порядок информирования потенциальных потребителей Работы:

Способ информирования	Состав размещаемой (доводимой) информации	Частота обновления информации
1. В помещениях Учреждения	полный почтовый и электронный адрес, номер телефона, график работы Учреждения	По мере необходимости
2. Телефон	- о режиме работы, полном почтовом адресе, адресе электронной почты Учреждения; - о порядке получения консультаций; - о правилах (процедуре) выполнения Работы; - о сроках выполнения Работы	При поступлении запросов
3. Интернет	- о режиме работы, полном почтовом адресе, адресе электронной почты Учреждения; - о порядке получения консультаций; - о правилах (процедуре) выполнения Работы; - о сроках выполнения Работы	По мере необходимости

20. Система показателей (индикаторов) объема и качества выполнения Работы:

№ п/п	Показатели (индикаторы) объема и качества выполнения Работы	Ед. изм.	Описание показателя (индикатора)

1	Количество объектов недвижимости, для которых определена кадастровая стоимость	Ед.	Статистические данные
2	Доля объектов недвижимости, для которых определена кадастровая стоимость, от общего объема, предусмотренного государственным заданием	%	Статистические данные
3	Доля объектов недвижимости, у которых в результате проведенных работ кадастровая стоимость определена точно, от общего количества объектов, для которых определена кадастровая стоимость	%	Статистические данные

Начальник отдела по работе с
областными государственными
учреждениями



З.И. Сивкова

УТВЕРЖДЕН
приказом министерства
имущественных отношений
Иркутской области
от 30 января 2018 года № 4-инпр

**СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ
«СБОР, ОБРАБОТКА, СИСТЕМАТИЗАЦИЯ И НАКОПЛЕНИЕ
ИНФОРМАЦИИ ПРИ ОПРЕДЕЛЕНИИ КАДАСТРОВОЙ
СТОИМОСТИ»**

Глава I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Разработчик стандарта качества выполнения работы «Сбор, обработка, систематизация и накопление информации при определении кадастровой стоимости» (далее – Стандарт) – министерство имущественных отношений Иркутской области (далее – Министерство).

Информация о Министерстве:

местонахождение: г. Иркутск, ул. Карла Либкнехта, д. 47;

почтовый адрес: 664027, г. Иркутск, ул. Ленина, д. 1а;

телефон: (3952) 25-98-00, 25-98-98;

официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://mio.irkobl.ru>;

адрес электронной почты: imus@govirk.ru.

Исполнитель выполнения работы «Сбор, обработка, систематизация и накопление информации при определении кадастровой стоимости» (далее – Работа) – областное государственное бюджетное учреждение «Центр государственной кадастровой оценки объектов недвижимости» (далее – Учреждение).

Информация об Учреждении:

местонахождение: Иркутская область, г. Ангарск, проспект Карла Маркса, строение 101;

почтовый адрес: 665835, Иркутская область, г. Ангарск, а/я 7155;

телефон: (3955) 586-500;

официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.cgko.ru;

адрес электронной почты: info@cgko.ru.

2. Единица измерения Работы: объем собранной информации (единица).

3. Условия (формы) выполнения Работы: в бумажном и (или) электронном виде.

4. Термины и определения, используемые в Стандарте, применяются в значениях, определенных законодательством Российской Федерации, Иркутской области.

5. Нормативные правовые акты, регламентирующие выполнение Работы:

Федеральный закон от 03.07.2016 № 237-ФЗ «О государственной кадастровой оценке»;

Федеральный закон от 24.07.2007 № 221-ФЗ «О кадастровой деятельности»;

Федеральный закон от 13.07.2015 № 218-ФЗ «О государственной регистрации недвижимости»;

приказ Министерства экономического развития Российской Федерации от 27.12.2016 № 846 «Об утверждении Порядка рассмотрения декларации о характеристиках объекта недвижимости, в том числе ее формы»;

приказ Министерства экономического развития Российской Федерации от 12.05.2017 № 226 «Об утверждении методических указаний о государственной кадастровой оценке».

6. Основные факторы качества, используемые в Стандарте:

наличие правовой базы Российской Федерации, Иркутской области, являющейся основанием для выполнения Работы Учреждением;

доступность информации об Учреждении, порядке и правилах выполнения Работы для юридических лиц, физических лиц, органов государственной власти, органов местного самоуправления;

укомплектованность Учреждения специалистами и соответствие уровня их квалификации согласно штатной численности Учреждения и квалификационным требованиям, предъявляемым к работникам Учреждения;

оснащение специальным оборудованием и материально-техническим имуществом, которое применяется при выполнении работы;

качественное и своевременное выполнение Работы;

выполнение требований основных видов деятельности Учреждения.

Глава II. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

7. Сведения о Работе:

полное наименование Работы: сбор, обработка, систематизация и накопление информации при определении кадастровой стоимости;

содержание Работы: сбор, обработка, систематизация и накопление информации, необходимой для определения кадастровой стоимости, в том числе о данных рынка недвижимости, а также информации, использованной при проведении государственной кадастровой оценки и формируемой в результате ее проведения;

получатели Работы: физические и юридические лица, органы государственной власти и местного самоуправления;

результат выполнения Работы: сбор, обработка, систематизация и накопление информации при определении кадастровой стоимости.

8. Выполнение Работы осуществляется на безвозмездной основе, если иное не установлено законодательством Российской Федерации, Иркутской области.

9. Документы, регламентирующие деятельность Учреждения:

Устав областного государственного бюджетного учреждения «Центр государственной кадастровой оценки объектов недвижимости», утвержденный распоряжением Министерства от 01.06.2017 № 694/и, локальные нормативные акты, Стандарт.

10. Условия размещения и режим работы Учреждения:

Учреждение размещается в специально предназначенном и приспособленном помещении, доступном для получателей Работы, соответствующем санитарно-эпидемиологическим требованиям и нормам пожарной безопасности;

вход в здание Учреждения оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о полном наименовании учреждения и режиме его работы. Информационные таблички (вывески) размещаются рядом со входом либо на двери входа так, чтобы они были хорошо видны;

прием посетителей осуществляется в кабинетах Учреждения, вход в которые оборудуется информационными табличками (вывесками) с указанием номера кабинета, в котором осуществляется выполнение Работы.

Режим работы Учреждения: понедельник – четверг с 8-30 часов до 17-30 часов, пятница с 8-30 часов до 16-30 часов, обед с 13-00 часов до 14-00 часов.

11. Учреждение оснащается оборудованием, приборами и аппаратурой, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, других документов и обеспечивающим надлежащее качество выполнение Работы.

Все материально-техническое имущество должно использоваться по назначению и содержаться в технически исправном состоянии.

Неисправное имущество для работы не используется, а заменяется или ремонтируется (если оно подлежит ремонту).

12. Укомплектованность Учреждения кадрами и их квалификация определяется штатным расписанием, утвержденным директором Учреждения по согласованию с Министерством.

13. Требования к технологии выполнения Работы:

Подготовка к проведению государственной кадастровой оценки включает в себя сбор и обработку информации, необходимой для определения кадастровой стоимости, и осуществляется до 1 января года определения кадастровой стоимости.

Сбор и обработка информации, необходимой для определения кадастровой стоимости, осуществляются Учреждением в соответствии с методическими указаниями о государственной кадастровой оценке, утвержденными приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 12.05.2017 года № 226.

В целях сбора и обработки информации, необходимой для определения кадастровой стоимости, правообладатели объектов недвижимости вправе предоставить Учреждению декларации о характеристиках соответствующих объектов недвижимости.

Порядок рассмотрения декларации о характеристиках объекта недвижимости, в том числе ее форма, утвержден приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 27.12.2016 № 846.

Сбор информации, необходимой для определения кадастровой стоимости, осуществляется при необходимости с участием Министерства.

В рамках подготовки к определению кадастровой стоимости Учреждением осуществляются, в том числе сбор, обработка и учет информации об объектах недвижимости, кадастровая стоимость которых была оспорена в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

Учреждение направляет запрос о предоставлении недостающей информации об объектах недвижимости, необходимой для определения кадастровой стоимости, в федеральные органы исполнительной власти и подведомственные им организации, в частности в организации, подведомственные федеральным органам исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере ценообразования и сметного нормирования в сфере градостроительной деятельности, в сфере земельных отношений, государственного мониторинга земель, изучения, использования, воспроизводства и охраны природных ресурсов, органы исполнительной власти Иркутской области и органы местного самоуправления муниципальных образований Иркутской области, а также в подведомственные им организации.

Федеральные органы исполнительной власти и подведомственные им организации, в частности организации, подведомственные федеральным органам исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере ценообразования и сметного нормирования в сфере градостроительной деятельности, в сфере земельных отношений, государственного мониторинга земель, изучения, использования, воспроизводства и охраны природных ресурсов, органы исполнительной власти Иркутской области и органы местного самоуправления муниципальных образований Иркутской области, а также подведомственные им организации обязаны предоставить имеющуюся в их распоряжении информацию по запросу Учреждения или уведомить об отсутствии запрошенной информации в течение двадцати рабочих дней со дня получения указанного запроса.

Материалы, формируемые в ходе подготовки к проведению государственной кадастровой оценки, актуализируются после 1 января года определения кадастровой стоимости.

Основания приостановления выполнения Работы законодательством Российской Федерации и Иркутской области не установлены.

14. Получатель Работы вправе обжаловать решения, действия (бездействие) работников Учреждения в процессе выполнения Работы в Учреждение, Министерство либо непосредственно в суд в соответствии с законодательством.

В случае досудебного обжалования решения, действия (бездействия) работников Учреждения в процессе выполнения Работы получатель государственной Работы имеет право обратиться в Учреждение, Министерство следующими способами:

- 1) лично;
- 2) направить письменное обращение;
- 3) с использованием средств факсимильной и электронной связи.

Прием получателей государственной Работы осуществляется в соответствии с графиками работы Учреждения, Министерства.

В ходе личного приема получателю государственной Работы отказывается в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема получателя государственной Работы. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия получателя государственной Работы дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема получателя государственной Работы.

В обращении, направленном в письменной форме, указываются:

- 1) наименование Учреждения, Министерства, в которое направляется обращение, и (или) фамилия, имя и (если имеется), отчество должностных лиц;

- 2) получатель Работы;

- 3) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- 4) предмет обращения;

- 5) обстоятельства, на основании которых получатель государственной Работы считает, что нарушены его права и (или) законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

- 6) личная подпись получателя государственной Работы и дата.

В подтверждение своих доводов получатель государственной Работы вправе приложить к обращению документы, иные материалы, связанные с обжалованием решений, действий (бездействия) работников Учреждения либо их копии.

При рассмотрении обращения:

- 1) обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием получателя государственной Работы, направившего обращение;

- 2) по результатам рассмотрения обращения принимаются меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов получателя государственной Работы.

Поступившие обращения подлежат обязательной регистрации в день поступления. Обращения рассматриваются Учреждением, Министерством в течение 15 календарных дней со дня их регистрации.

Если для рассмотрения обращения необходимы проведение проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие иных мер, указанный срок продляется, но не более чем до 30 календарных дней, о чем получателю государственной Работы сообщается в письменной форме в течение 3 рабочих дней со дня принятия решения о продлении срока с обоснованием причин продления срока.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, в течение 5 рабочих дней со дня подписания в пределах срока рассмотрения обращения.

Основанием для отказа в рассмотрении обращения, направленного в письменной форме, является наличие следующих обстоятельств:

1) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью работников Учреждения, должностных лиц Министерства, а также членов их семей;

2) текст обращения не поддается прочтению;

3) в обращении содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Учреждение, Министерство.

Учреждение, Министерство в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения направляет получателю государственной Работы письменное уведомление об отказе в рассмотрении обращения, направленного в письменной форме, с указанием причин отказа (если его фамилия, почтовый адрес поддаются прочтению).

15. Информация об Учреждении, о порядке и правилах выполнения Работы предоставляется непосредственно в Учреждении, а также с использованием телефонной связи, электронной почты, посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), размещения на информационных стендах. Периодичность обновления информации – по мере необходимости.

При входе в помещения Учреждения оборудуются информационные стенды, на которых размещается следующая обязательная информация: полный почтовый и электронный адрес, номер телефона, график работы Учреждения.

Из вышеперечисленных источников заказчики, граждане могут получить информацию о режиме работы, полном почтовом адресе, об адресе электронной почты Учреждения, о порядке получения консультаций, о правилах (процедуре) выполнения Работы, о сроках выполнения Работы, о перечне законодательных и иных правовых актах, регулирующих выполнение Работы, о порядке обжалования решений, действий или

бездействия органов, участвующих в выполнении Работы, их должностных лиц и иных работников.

При ответе на телефонные звонки специалист, сняв трубку, должен представиться, назвав наименование Учреждения, участвующего в выполнении работы, должность, фамилию, имя, отчество.

Специалист во время разговора должен произносить слова четко, не допускать иных разговоров с окружающими людьми, прерывание разговора по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат.

16. Контроль деятельности Учреждения включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц Учреждения.

Текущий контроль соблюдения последовательности действий, сроков и качества выполнения Работы осуществляется директором Учреждения и (или) его заместителем.

Контроль срока выполнения Работы Учреждением осуществляет Министерство при наличии жалоб на некачественное и несвоевременное выполнение Работы.

Граждане, общественные объединения, организации вправе осуществлять контроль выполнения Работы на любой стадии ее выполнения путем получения информации в установленном законодательством порядке.

17. Ответственность за качество выполнения Работы возлагается на должностных лиц Учреждения, а именно: директора Учреждения, заместителя директора Учреждения, руководителей структурных подразделений (далее – ответственные должностные лица).

В случае некачественного и (или) неполного выполнения Работы к ответственным должностным лицам применяются меры дисциплинарной ответственности, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации и должностными инструкциями соответствующих работников Учреждения.

Качество Работы должно обеспечиваться достоверностью собранной информации.

18. Критерии оценки качества выполнения Работы – доля достоверной информации от общего объема собранной информации.

19. Порядок информирования потенциальных потребителей Работы:

Способ информирования	Состав размещаемой (доводимой) информации	Частота обновления информации
1. В помещениях Учреждения	полный почтовый и электронный адрес, номер телефона, график работы Учреждения	По мере необходимости

2. Телефон	<ul style="list-style-type: none"> - о режиме работы, полном почтовом адресе, адресе электронной почты Учреждения; - о порядке получения консультаций; - о правилах (процедуре) выполнения Работы; - о сроках выполнения Работы 	При поступлении запросов
3. Интернет	<ul style="list-style-type: none"> - о режиме работы, полном почтовом адресе, адресе электронной почты Учреждения; - о порядке получения консультаций; - о правилах (процедуре) выполнения Работы; - о сроках выполнения Работы 	По мере необходимости

20. Система показателей (индикаторов) объема и качества выполнения Работы:

№ п/п	Показатели (индикаторы) объема и качества выполнения Работы	Ед. изм.	Описание показателя (индикатора)
1	Объем собранной информации	Ед.	Статистические данные
2	Доля собранной информации от общего объема, предусмотренного государственным заданием	%	Статистические данные
3	Доля достоверной информации от общего объема собранной информации	%	Статистические данные

Начальник отдела по работе с областными государственными учреждениями



З.И. Сивкова

УТВЕРЖДЕН
приказом министерства
имущественных отношений
Иркутской области
от 30 января 2018 года № 4-инр

**СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ
«ХРАНЕНИЕ КОПИЙ ДОКУМЕНТОВ И МАТЕРИАЛОВ,
ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ПРИ ОПРЕДЕЛЕНИИ КАДАСТРОВОЙ
СТОИМОСТИ»**

Глава I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Разработчик стандарта качества оказания услуги «Хранение копий документов и материалов, использованных при определении кадастровой стоимости» министерство имущественных отношений Иркутской области (далее - Министерство).

Информация о Министерстве:

местонахождение: г. Иркутск, ул. Карла Либкнехта, д. 47;

почтовый адрес: 664027, г. Иркутск, ул. Ленина, д. 1а;

телефон: (3952) 25-98-00, 25-98-98;

официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://mio.irkobl.ru>;

адрес электронной почты: imus@govirk.ru.

Исполнитель оказания услуги «Хранение копий документов и материалов, использованных при определении кадастровой стоимости» (далее – Услуга) – областное государственное бюджетное учреждение «Центр государственной кадастровой оценки объектов недвижимости» (далее – Учреждение).

Информация об Учреждении:

местонахождение: Иркутская область, г. Ангарск, проспект Карла Маркса, строение 101;

почтовый адрес: 665835, Иркутская область, г. Ангарск, а/я 7155;

телефон: (3955) 586-500;

официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.cgko.ru;

адрес электронной почты: info@cgko.ru.

2. Единица измерения Услуги: объем хранящейся информации (единица).

3. Условия (формы) оказания Услуги: на бумажном носителе и (или) электронном виде.

4. Термины и определения, используемые в Стандарте, применяются в значениях, определенных законодательством Российской Федерации, Иркутской области.

5. Нормативные правовые акты, регламентирующие оказание Услуги:
Федеральный закон от 03.07.2016 № 237-ФЗ «О государственной кадастровой оценке»;

Федеральный закон от 24.07.2007 № 221-ФЗ «О кадастровой деятельности»;

Федеральный закон от 13.07.2015 № 218-ФЗ «О государственной регистрации недвижимости».

6. Основные факторы качества, используемые в Стандарте:

наличие правовой базы Российской Федерации, Иркутской области, являющейся основанием для оказания Услуги Учреждением;

доступность информации об Учреждении, порядке и правилах оказания Услуги для юридических лиц, физических лиц, органов государственной власти, органов местного самоуправления;

укомплектованность Учреждения специалистами и соответствие уровня их квалификации согласно штатной численности Учреждения и квалификационным требованиям, предъявляемым к работникам Учреждения;

оснащение специальным оборудованием и материально-техническим имуществом, которое применяется при оказании Услуги;

качественное и своевременное оказание Услуги;

выполнение требований основных видов деятельности Учреждения.

Глава II. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

7. Сведения об Услуге:

полное наименование Услуги: хранение копий документов и материалов, использованных при определении кадастровой стоимости;

содержание Услуги: хранение копий документов и материалов, которые использовались при определении кадастровой стоимости;

получатели Услуги: физические и юридические лица, органы государственной власти и местного самоуправления;

результат оказания Услуги: хранение копий документов и материалов, использованных при определении кадастровой стоимости.

8. Оказание Услуги осуществляется на безвозмездной основе, если иное не установлено законодательством Российской Федерации, Иркутской области.

9. Документы, регламентирующие деятельность Учреждения:

Устав областного государственного бюджетного учреждения «Центр государственной кадастровой оценки объектов недвижимости», утвержденный распоряжением Министерства от 01.06.2017 № 694/и.

10. Условия размещения и режим работы Учреждения:

Учреждение размещается в специально предназначенном и приспособленном помещении, доступном для получателей Услуги, соответствующем санитарно-эпидемиологическим требованиям и нормам пожарной безопасности;

вход в здание Учреждения оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о полном наименовании учреждения и режиме его работы. Информационные таблички (вывески) размещаются рядом со входом либо на двери входа так, чтобы они были хорошо видны;

прием посетителей осуществляется в кабинетах Учреждения, вход в которые оборудуется информационными табличками (вывесками) с указанием номера кабинета, в котором осуществляется оказание Услуги.

Режим работы Учреждения: понедельник – четверг с 8-30 часов до 17-30 часов, пятница с 8-30 часов до 16-30 часов, обед с 13-00 часов до 14-00 часов.

11. Учреждение оснащается оборудованием, приборами и аппаратурой, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, других документов и обеспечивающим надлежащее качество оказания Услуги.

Все материально-техническое имущество должно использоваться по назначению и содержаться в технически исправном состоянии.

Неисправное имущество для работы не используется, а заменяется или ремонтируется (если оно подлежит ремонту).

12. Укомплектованность Учреждения кадрами и их квалификация определяется штатным расписанием, утвержденным директором Учреждения по согласованию с Министерством.

13. Требования к технологии оказания Услуги:

Хранение копий документов и материалов, которые использовались при определении кадастровой стоимости, осуществляется в условиях, обеспечивающих целостность, сохранность и возможность ее использования в интересах граждан Российской Федерации, юридических лиц, органов государственной власти и местного самоуправления.

Хранение копии документов и материалов, которые использовались при определении кадастровой стоимости, на бумажном или электронном носителе либо на электронном носителе в форме электронных документов осуществляется Учреждением в течение не менее восьми лет со дня их составления.

14. Получатель Услуги вправе обжаловать решения, действия (бездействие) работников Учреждения в процессе оказания Услуги в Учреждение, Министерство либо непосредственно в суд в соответствии с законодательством.

В случае досудебного обжалования решения, действия (бездействия) работников Учреждения в процессе оказания Услуги получатель государственной услуги имеет право обратиться в Учреждение, Министерство следующими способами:

- 1) лично;
- 2) направить письменное обращение;
- 3) с использованием средств факсимильной и электронной связи.

Прием получателей государственной услуги осуществляется в соответствии с графиками работы Учреждения, Министерства.

В ходе личного приема получателю государственной услуги отказывается в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема получателя государственной услуги. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия получателя государственной услуги дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема получателя государственной услуги.

В обращении, направленном в письменной форме, указываются:

1) наименование Учреждения, Министерства, в которое направляется обращение, и (или) фамилия, имя и (если имеется), отчество должностных лиц;

2) получатель Услуги;

3) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

4) предмет обращения;

5) обстоятельства, на основании которых получатель государственной услуги считает, что нарушены его права и (или) законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

6) личная подпись получателя государственной услуги и дата.

В подтверждение своих доводов получатель государственной услуги вправе приложить к обращению документы, иные материалы, связанные с обжалованием решений, действий (бездействия) работников Учреждения либо их копии.

При рассмотрении обращения:

1) обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием получателя государственной услуги, направившего обращение;

2) по результатам рассмотрения обращения принимаются меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов получателя государственной услуги.

Поступившие обращения подлежат обязательной регистрации в день поступления. Обращения рассматриваются Учреждением, Министерством в течение 15 календарных дней со дня их регистрации.

Если для рассмотрения обращения необходимы проведение проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие иных мер, указанный срок продляется, но не более чем до 30 календарных дней, о чем получателю государственной услуги сообщается в письменной форме в течение 3 рабочих дней со дня принятия решения о продлении срока с обоснованием причин продления срока.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, в течение 5 рабочих дней со дня подписания в пределах срока рассмотрения обращения.

Основанием для отказа в рассмотрении обращения, направленного в письменной форме, является наличие следующих обстоятельств:

1) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью работников Учреждения, должностных лиц Министерства, а также членов их семей;

2) текст обращения не поддается прочтению;

3) в обращении содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Учреждение, Министерство.

Учреждение, Министерство в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения направляет получателю государственной услуги письменное уведомление об отказе в рассмотрении обращения, направленного в письменной форме, с указанием причин отказа (если его фамилия, почтовый адрес поддаются прочтению).

15. Информация об Учреждении, о порядке и правилах оказания Услуги предоставляется непосредственно в Учреждении, а также с использованием телефонной связи, электронной почты, посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), размещения на информационных стендах. Периодичность обновления информации - не реже одного раза в месяц.

При входе в помещения Учреждения оборудуются информационные стенды, на которых размещается следующая обязательная информация: полный почтовый и электронный адрес, номер телефона, график работы Учреждения.

Из вышеперечисленных источников заказчики, граждане могут получить информацию о режиме работы, полном почтовом адресе, об адресе электронной почты Учреждения, о порядке получения консультаций, о правилах (процедуре) оказания Услуги, о сроках оказания Услуги, о перечне законодательных и иных правовых актах, регулирующих оказание Услуги, о порядке обжалования решений, действий или бездействия органов, участвующих в оказании Услуги, их должностных лиц и иных работников.

При ответе на телефонные звонки специалист, сняв трубку, должен представиться, назвав наименование Учреждения, участвующего в оказании Услуги, должность, фамилию, имя, отчество.

Специалист во время разговора должен произносить слова четко, не допускать иных разговоров с окружающими людьми, прерывание разговора по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат.

16. Контроль деятельности Учреждения включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц Учреждения.

Текущий контроль соблюдения последовательности действий, сроков и качества оказания Услуги осуществляется директором Учреждения и (или) его заместителем.

Контроль срока оказания Услуги Учреждением осуществляет Министерство при наличии жалоб на некачественное и несвоевременное оказание Услуги.

Граждане, общественные объединения, организации вправе осуществлять контроль оказания Услуги на любой стадии ее выполнения путем получения информации в установленном законодательством порядке.

17. Ответственность за полноту и качество оказания Услуги возлагается на должностных лиц Учреждения, а именно: директора Учреждения, заместителя директора Учреждения, руководителей структурных подразделений (далее – ответственные должностные лица).

В случае некачественного и (или) неполного оказания Услуги к ответственным должностным лицам применяются меры дисциплинарной ответственности, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации и должностными инструкциями соответствующих работников Учреждения.

Качество Услуги должно обеспечиваться соблюдением требований к хранению копий документов и материалов.

18. Критерии оценки качества оказания Услуги – доля информации, хранящейся с соблюдением требований к хранению копий документов и материалов, от общего объема хранящейся информации.

19. Порядок информирования потенциальных потребителей Услуги:

Способ информирования	Состав размещаемой (доводимой) информации	Частота обновления информации
1. В помещениях Учреждения	полный почтовый и электронный адрес, номер телефона, график работы Учреждения	По мере необходимости
2. Телефон	- о режиме работы, полном почтовом адресе, адресе электронной почты Учреждения; - о порядке получения консультаций; - о правилах (процедуре) оказания Услуги; - о сроках оказания Услуги	При поступлении запросов
3. Интернет	- о режиме работы, полном почтовом адресе, адресе электронной почты Учреждения; - о порядке получения	По мере необходимости

	консультаций; - о правилах (процедуре) оказания Услуги; - о сроках оказания Услуги	
--	--	--

20. Система показателей (индикаторов) объема и качества оказания Услуги:

№ п/п	Показатели (индикаторы) объема и качества оказания Услуги	Ед. изм.	Описание показателя (индикатора)
1	Объем хранящейся информации	Ед.	Статистические данные
2	Доля хранящейся информации от общего объема, предусмотренного государственным заданием	Балл	Статистические данные
3	Доля информации, хранящейся с соблюдением требований к хранению копий документов и материалов, от общего объема хранящейся информации	Балл	Статистические данные

Начальник отдела по работе с областными государственными учреждениями



З.И. Сивкова