



# МИНИСТЕРСТВО ИМУЩЕСТВЕННЫХ И ЗЕМЕЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ САХАЛИНСКОЙ ОБЛАСТИ

## П Р И К А З

от 05.09.2023 № 1-3.04-532/23

г. Южно-Сахалинск

### **Об утверждении порядка «Функционирования телефонных линий для консультаций по вопросам предоставления услуг, оказываемых ГБУ СО «Сахалинский центр государственной кадастровой оценки»**

В соответствии с распоряжением Правительства Сахалинской области от 07.12.2020 № 756-р «Об утверждении Перечней государственных и муниципальных услуг, оказываемых органами исполнительной власти Сахалинской области, органами местного самоуправления муниципальных образований Сахалинской области, услуг, оказываемых государственными учреждениями Сахалинской области и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ)», на основании постановления Правительства Сахалинской области от 31.05.2016 № 270 «Об утверждении Положения о министерстве имущественных и земельных отношений Сахалинской области», приказом министерства имущественных и земельных отношений Сахалинской области от 17.05.2019 № 9-п «Об утверждении административного регламента министерства имущественных и земельных отношений Сахалинской области по предоставлению государственной услуги «Предоставление копий технических паспортов, оценочной и иной хранившейся по состоянию на 1 января 2013 года в органах и организациях по государственному техническому учету и (или) технической инвентаризации учетно-технической документации об объектах государственного

технического учета и технической инвентаризации (регистрационные книги, реестры, копии правоустанавливающих документов и тому подобное) и содержащихся в них сведений», приказом министерства имущественных и земельных отношений Сахалинской области от 05.07.2023 № 1-3.04-372/23 «Об утверждении Стандартов (порядков) предоставления государственным бюджетным учреждением Сахалинской области «Сахалинский центр государственной кадастровой оценки» услуг, связанных с определением кадастровой стоимости», приказываю:

1. Утвердить порядок «Функционирования телефонных линий для консультаций по вопросам предоставления услуг, оказываемых ГБУ СО «Сахалинский центр государственной кадастровой оценки» согласно Приложению.

2. Опубликовать настоящий приказ на официальном интернет-портале правовой информации ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)), разместить в сети Интернет на официальном сайте министерства имущественных и земельных отношений Сахалинской области (<https://mizo.sakhalin.gov.ru>).

3. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

Министр



Е.В. Воронюк

МИНИСТЕРСТВО ИМУЩЕСТВЕННЫХ И  
ЗЕМЕЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ САХАЛИНСКОЙ  
ОБЛАСТИ



КОПИЯ ВЕРНА

*Евгений Аю Р.*  
11.09.2023

## ПРИЛОЖЕНИЕ

к приказу министерства имущественных и  
земельных отношений Сахалинской области  
№ 1-3.04-532/23 от 05.09.2023

### **Порядок функционирования телефонных линий для консультаций по вопросам предоставления услуг, оказываемых ГБУ СО «Сахалинский центр государственной кадастровой оценки»**

1. Настоящий Порядок определяет правила функционирования телефонных линий ГБУ СО «Сахалинский центр государственной кадастровой оценки» (далее – ГБУ СО «СЦ ГКО») по предоставлению следующих услуг (далее – Телефон для консультаций, Услуги):

Наименование услуги
<b>Государственная услуга</b> «Предоставление копий технических паспортов, оценочной и иной хранившейся по состоянию на 1 января 2013 года в органах и организациях по государственному техническому учету и (или) технической инвентаризации учетно-технической документации об объектах государственного технического учета и технической инвентаризации (регистрационные книги, реестры, копии правоустанавливающих документов и тому подобное) и содержащихся в них сведений»
<b>Услуга «Рассмотрение заявлений об исправлении ошибок, допущенных при определении кадастровой стоимости»</b>
<b>Услуга «Рассмотрение обращений о предоставлении разъяснений, связанных с определением кадастровой стоимости»</b>
<b>Услуга «Рассмотрение замечаний, связанных с определением кадастровой стоимости (к проекту отчета)»</b>
<b>Услуга «Рассмотрение декларации о характеристиках объекта недвижимости»</b>
<b>Услуга «Рассмотрение заявлений об установлении кадастровой стоимости объекта недвижимости в размере его рыночной стоимости»</b>

2. Телефон для консультаций создается в целях информирования физических и юридических лиц по вопросам предоставления Услуг.

3. Для функционирования Телефона для консультаций выделены прямые городские телефоны ГБУ СО «СЦ ГКО» с номерами:

Архивный отдел - (4242) 672832; (4242) 672833

Отдел кадастровой оценки - (4242) 672823; (4242) 672827

Отдел информационного обеспечения  
и мониторинга кадастровой оценки - (4242) 672825; (4242) 672836

4. Информация о создании и режиме телефона для консультаций размещается на главной странице официального сайта ГБУ СО «СЦ ГКО».

5. Архивным отделом, отделом кадастровой оценки, отделом информационного обеспечения и мониторинга кадастровой оценки разрабатываются и предоставляются на утверждение руководителю ГБУ СО «СЦ ГКО» базы ответов на типовые вопросы. Базы ответов актуализируются по мере изменения нормативных правовых актов, регулирующих предоставление Услуг.

6. Ответственными за прием звонков и проведение консультаций являются следующие должностные лица:

- начальник архивного отдела (лицо его замещающее) - тел. 8 (4242) 672832

- старший архивариус архивного отдела - тел. 8 (4242) 672833

- оценщик II категории отдела кадастровой оценки - тел. 8 (4242) 672827

- оценщик отдела кадастровой оценки - тел. 8 (4242) 672823

- ведущий инженер отдела информационного обеспечения и мониторинга кадастровой оценки - тел. 8 (4242) 672836

- инженер I категории отдела информационного обеспечения и мониторинга кадастровой оценки - тел. 8 (4242) 672825

7. При поступлении звонка на телефон для консультаций ответственное должностное лицо за прием звонков и проведение консультаций:

а) регистрирует звонок посредством занесения информации в журнал регистрации звонков (Приложение № 1);

б) предоставляет информацию в соответствии с утвержденной базой ответов на типовые вопросы, а также, предоставляет информацию на не типовые вопросы;

в) общается с заявителем в соответствии с утвержденными правилами (Приложение № 2).

8. Результат проведенной консультации (краткое описание) фиксируется в журнале звонков.

9. В случае получения вопроса, на который должностные лица, ответственные за прием звонков и проведение консультаций не могут ответить, а также в случае, если при рассмотрении обращения требуется дополнительная информация, поступившее обращение гражданина (представителя юридического лица) оформляется для отсроченного ответа путем фиксации в журнале звонков информации о гражданине (представителе юридического лица). Ответ гражданину (представителю юридического лица) готовится в течение одного рабочего дня и сообщается по телефону.

10. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБУ СО «СЦ ГКО» гражданину (представителю юридического лица) дается соответствующее разъяснение.

11. Обмен информацией должен проводиться с соблюдением требований действующего законодательства Российской Федерации в области персональных данных.

Приложение № 1

к Порядку функционирования телефонных  
линий для консультаций по вопросам  
предоставления услуг, оказываемых ГБУ СО  
«Сахалинский центр государственной  
кадастровой оценки»

**Форма**

**Журнала регистрации звонков, поступающих на телефон для консультаций ГБУ СО «Сахалинский центр  
государственной кадастровой оценки» по вопросам предоставления услуг**

(наименование отдела ГБУ СО «СЦ ГКО»)

№	Дата, время поступления звонка	Краткое описание предоставленной консультации	Заполняется в случае если при рассмотрении обращения требуется дополнительная информация		
			Имя гражданина, контактный телефон	Краткое описание предоставленной консультации	Дата, время сообщения по телефону

## Приложение № 2

к Порядку функционирования телефонных  
линий для консультаций по вопросам  
предоставления услуг, оказываемых ГБУ СО  
«Сахалинский центр государственной  
кадастровой оценки»

### **Правила общения работников ГБУ СО «Сахалинский центр государственной кадастровой оценки» с заявителем**

При общении с заявителем посредством любых каналов связи необходимо соблюдать принципы Кодекса этики и служебного поведения работников ГБУ СО «СЦ ГКО».

#### Основные правила телефонного делового этикета:

1) Использовать доброжелательный и умеренный темп речи. На всех этапах дискуссии, независимо от настроения заявителя, работник должен быть вежливым и располагающим к деловому контакту. Не допускается повышение голоса или проявление интонационной агрессии в адрес заявителя. Содержание речи должно быть деловым и исчерпывающим.

2) Слушать и не перебивать собеседника. Необходимо внимательно слушать собеседника. Недопустимо прерывать его речь, пока он не закончил выражение своей мысли или позиции.

3) Фокусироваться на теме обсуждения. Нельзя отвлекаться на выполнении посторонних задач во время общения с заявителем, нужно постараться сфокусировать свои мысли на передаваемой и получаемой информации. Необходимо помнить, что любой человек в состоянии интуитивно оценить вовлеченность в дискуссию, даже не наблюдая собеседника. Не допускается отвлечение на другого заявителя / коллегу / телефонный звонок во время общения с заявителем. В случае крайней необходимости следует извиниться перед заявителем и как можно быстрее вернуться к его информированию.

4) Соблюдать умеренную продолжительность телефонной сессии.

Содержание разговора должно быть выдержано в исключительно деловом тоне и напрямую затрагивать текущие вопросы заявителя.