

УТВЕРЖДАЮ

председатель комитета, главный
архитектор Костромской области
Четверухина Четверухина А.В.
«30» августа 2024 год

ПОРЯДОК
работы консультационной линии комитета архитектуры
и градостроительства Костромской области по вопросам в сфере
градостроительной деятельности

Раздел 1. Общие положения

1. Порядок работы консультационной линии комитета архитектуры и градостроительства Костромской области по вопросам в сфере градостроительной деятельности (далее – Порядок) разработан в целях установления порядка работы с обращениями граждан, в том числе юридических лиц, поступающими на консультационную линию комитета архитектуры и градостроительства Костромской области (далее – Комитет).

2. Работа консультационной линии осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами:

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Приказ комитета архитектуры и градостроительства Костромской области от 06.05.2020 № 10 «Об утверждении административного регламента предоставления комитетом архитектуры и градостроительства Костромской области государственной услуги по выдаче разрешения на строительство в случае планируемого строительства или реконструкции объекта капитального строительства, расположенного на территориях двух и более муниципальных образований (муниципальных районов, городских округов), за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством, а также разрешения на проведение работ по созданию искусственного земельного участка в случае создания искусственного земельного участка на водных объектах регионального значения»;

Приказ комитета архитектуры и градостроительства Костромской области от 06.05.2020 № 11 «Об утверждении административного регламента предоставления комитетом архитектуры и градостроительства Костромской области государственной услуги по выдаче разрешения на ввод объекта в эксплуатацию, в случае если строительство или реконструкция объектов капитального строительства осуществлены на территориях двух и более муниципальных образований (муниципальных районов, муниципальных и городских округов), за исключением случаев, предусмотренных

действующим законодательством, а также разрешения на ввод искусственно созданного земельного участка на водных объектах регионального значения в эксплуатацию и (или) размещаемого на нем объекта капитального строительства».

3. Консультационной линией проводятся консультации граждан по вопросам предоставления разъяснений, рекомендаций и иных форм консультаций, включая определение и (или) оценку проблем и (или) возможностей обратившегося лица, по вопросам, входящим в сферу деятельности Комитета, в том числе по вопросам предоставления государственных услуг, оказываемых Комитетом:

выдача разрешения на строительство в случае планируемого строительства или реконструкции объекта капитального строительства, расположенного на территориях двух и более муниципальных образований (муниципальных районов, муниципальных и городских округов), за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством, а также разрешения на проведение работ по созданию искусственного земельного участка в случае создания искусственного земельного участка на водных объектах регионального значения;

выдача разрешения на ввод объекта в эксплуатацию, в случае если строительство или реконструкция объектов капитального строительства осуществлены на территориях двух и более муниципальных образований (муниципальных районов, муниципальных и городских округов), за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством, а также разрешения на ввод искусственно созданного земельного участка на водных объектах регионального значения в эксплуатацию и (или) размещаемого на нем объекта капитального строительства.

4. Работа консультационной линии осуществляется с целью предоставления гражданам обоснованной информации, комментариев и разъяснений, которые призваны оказать помощь в решении актуальных вопросов, возникающих в том числе в процессе подготовки и подачи документов на получение государственных услуг, оказываемых Комитетом.

5. Место нахождения консультационной линии:

156013, г. Кострома, ул. Сенная, д.17.

Раздел 2. Организация работы консультационной линии

6. Работу консультационной линии обеспечивают специалисты отдела архитектуры, градостроительства и контроля за соблюдением органами местного самоуправления законодательства о градостроительной деятельности Комитета (далее – уполномоченные специалисты).

7. В рамках работы консультационной линии рассматриваются следующие вопросы:

порядок оказания государственных услуг, оказываемых Комитетом;

правильность заполнения заявления на получение государственных услуг;

перечень необходимых документов, прилагаемых к заявлению;

способы предоставления документов и получения результатов услуг;

порядок оказания услуги через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - ЕПГУ);

иные вопросы по процедуре оказания государственных услуг, оказываемых Комитетом;

иные вопросы, входящие в сферу деятельности Комитета.

8. Консультации оказываются в устной и письменной форме.

Устное консультирование осуществляется при посещении Комитета или с использованием телефонной связи по номеру: 8 (4942) 35-68-82.

Письменные консультации осуществляются в электронном виде по адресу электронной почты: arhcom@kostroma.gov.ru.

9. Работа консультационной линии осуществляется в рабочие дни:

с понедельника по четверг с 9.30 до 17.30 часов;

в пятницу с 9.30 до 16.00 часов;

перерыв с 13.00 до 14.00 часов.

Раздел 3. Порядок работы консультационной линии

10. В ходе консультации уполномоченные специалисты оказывают информационную помощь обратившемуся гражданину, но не выполняют за него какие-либо виды действий (например, не заполняют формы документов, не ведут переговоры с третьими лицами от имени обратившегося гражданина и т. д.).

11. Запрос, поступивший на адрес электронной почты Комитета, рассматривается уполномоченными специалистами в срок не более 3 рабочих дней с момента поступления.

Уведомление о получении Комитетом обращения и максимальном сроке его рассмотрения уполномоченными специалистами направляется гражданину в течении 24 часов с момента получения такого обращения.

Уполномоченные специалисты готовят ответ в соответствии с законодательством Российской Федерации и Костромской области. Ответ направляется на адрес электронной почты, с которой поступил запрос, или который указан в запросе.

12. В случае обращения гражданина за консультацией в устной форме, консультация может быть проведена незамедлительно или в срок не более 30 дней в случае необходимости сбора дополнительной информации для предоставления письменной консультации по заявленному вопросу.

13. Анонимные обращения на консультационную линию уполномоченными специалистами не рассматриваются.

14. Консультации по обращениям, поступившим по каналам телефонной связи, уполномоченные специалисты осуществляют не более 15 минут. При этом количество переключений между уполномоченными специалистами не превышает двух.

15. При консультации по каналам телефонной связи уполномоченным специалистам необходимо придерживаться следующих правил:

использовать при разговоре доброжелательный, вежливый тон;

использовать ровную, эмоционально нейтральную или позитивно окрашенную речь с краткими и четкими информационными фразами;

использовать грамотную речь, избегать слишком быстрого или слишком медленного темпа речи, использования междометий, архаизмов, жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии, орфоэпических ошибок, тавтологии;

избегать параллельных разговоров;

не прерывать и не сбрасывать звонок.

16. При консультации по каналам телефонной связи уполномоченные специалисты обязаны:

представиться с уточнением фамилии, имени, отчества, занимаемой должности;

предложить обратившемуся гражданину представиться с уточнением фамилии, имени, отчества, почтового адреса, телефона для связи;

предложить обратившемуся гражданину изложить суть вопроса;

при необходимости задавать уточняющие вопросы с целью более детального определения предмета вопроса (например, уточнить обращается заявитель или представитель заявителя);

изложить информацию исключительно по поставленному вопросу в достаточном для разъяснения вопроса объеме, в том числе представляется информация о порядке предоставления государственных услуг, оказываемых Комитетом, необходимых документах для получения услуг, возможных способах обращения за получением услуг и получения результатов, возможности ознакомиться с более подробной информацией на сайте Комитета;

кратко подвести итоги и перечислить меры, которые обратившемуся гражданину необходимо предпринять.

Предоставляемые уполномоченными специалистами сведения, должны быть исчерпывающими, достоверными и соответствовать потребностям обратившихся граждан, основываться на заранее подготовленных ответах на типовые вопросы.

17. В случае невозможности незамедлительного предоставления запрашиваемой информации уполномоченные специалисты Комитета обязаны предложить обратившемуся гражданину сообщить контактные данные для получения ответа на поставленные вопросы, а также сообщить время ожидаемого ответа.

Максимальный срок ожидания гражданином ответа – 3 рабочих дня.

18. Контроль за количеством обращений на консультационную линию, оставшихся без ответа осуществляет заместитель председателя Комитета-начальником отдела архитектуры, градостроительства и контроля за соблюдением органами местного самоуправления законодательства о градостроительной деятельности Комитета.

19. Уполномоченные специалисты вправе отказать в консультации в следующих случаях:

вопрос не относится к компетенции уполномоченных специалистов, к полномочиям Комитета;

вопрос выходит за рамки содержания осуществляемых Комитетом полномочий.

В случаях, указанных в абзацах 2 и 3 настоящей части, уполномоченные специалисты обязаны разъяснить факт иного характера оказываемой консультации и указать на возможность обращения с вопросом в соответствующие уполномоченные органы власти.

20. Уполномоченные специалисты вправе прекратить разговор в следующих случаях:

обратившийся за консультацией демонстрирует неуважение к сотрудникам, выраженном в совершении действий, свидетельствующих о явном пренебрежении к общественному порядку, человеческому достоинству и общепринятым нормам морали;

обратившийся за консультацией выражается нецензурными словами, неадекватно высказывается.

В случаях, указанных в абзацах 2 и 3 настоящей части, уполномоченные специалисты предупреждают гражданина об ответственности за противоправные действия и недопустимости вести дальнейший диалог. Разговор должен быть завершен в случае, если несмотря на предупреждение гражданин продолжает нарушать нормы поведения, перечисленные выше.

Раздел 4. Порядок и периодичность обучения уполномоченных сотрудников по работе консультационной линии

21. Обучение и повышение квалификации уполномоченных сотрудников по работе консультационной линии проводится по решению заместителя председателя Комитета-начальника отдела архитектуры, градостроительства и контроля за соблюдением органами местного самоуправления законодательства о градостроительной деятельности Комитета в случае такой необходимости.

22. План обучения и повышения квалификации включает в себя изучение порядка и процесса осуществления консультации граждан, скриптов разговоров для ответов на типовые обращения граждан согласно приложению № 1 к настоящему Порядку, регламент поведения при проведении консультации, правила работы с письменными и устными обращениями, поступившими на консультационную линию.

23. Обучение и повышение квалификации уполномоченных специалистов по работе консультационной линии проводится в порядке и объеме, необходимом и достаточном для повышения профессиональных навыков уполномоченных специалистов, с учетом текущих умений и навыков.

Периодичность обучения определяется заместителем председателя Комитета-начальником отдела архитектуры, градостроительства и контроля за соблюдением органами местного самоуправления законодательства о градостроительной деятельности Комитета.

Раздел 5. Требования к регистрации обращений, поступивших на консультационную линию

24. Обращения, поступившие на консультационную линию, регистрируются в Журнале регистрации обращений, поступивших на консультационную линию (далее – Журнал) согласно приложению № 2 к настоящему Порядку.

25. Регистрация обращений, поступивших на консультационную линию, осуществляется в день поступления обращения.

26. В случае, если обратившийся гражданин не пожелал предоставить сведения о себе, в Журнале делается соответствующая пометка.

27. Ответственность за ведение Журнала несут уполномоченные специалисты Комитета, осуществляющие консультацию.

28. Контроль за ведением Журнала осуществляет заместитель председателя Комитета-начальник отдела архитектуры, градостроительства и контроля за соблюдением органами местного самоуправления законодательства о градостроительной деятельности Комитета.

29. Уполномоченные специалисты Комитета несут ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Раздел 6. Оценка гражданами работы консультационной линии, сбор обратной связи

30. В целях улучшения качества коммуникации с гражданами, повышения их удовлетворенности качеством и эффективностью работы Комитета уполномоченные специалисты после окончания консультации гражданина обязаны предложить оценить полученную гражданином консультацию в форме в зависимости от способа обращения на консультационную линию:

при личном обращении в Комитет – посредством заполнения опросного листа, выдаваемого уполномоченными специалистами;

при обращении по каналам телефонной связи Комитета – посредством устных ответов на вопросы уполномоченных специалистов;

при обращении на адрес электронной почты Комитета – посредством заполнения онлайн-формы опросного листа по ссылке, направляемой уполномоченными специалистами вместе с письменным ответом на обращение.

31. На сайте Комитета размещается ссылка на онлайн-форму опросного листа оценки удовлетворенности гражданами работы консультационной линии Комитета по адресу: arhcom.kostroma.gov.ru в разделе: «Главная / Контакты / Обращения граждан / Порядок и время приёма граждан».

32. Результаты оценки гражданами работы консультационной линии рассматриваются уполномоченными специалистами, анализируются и учитываются при проведении модернизации работы консультационной линии и работы Комитета в целом, реинжинеринга государственных услуг.

Раздел 7. Заключительные положения

33. Настоящий Порядок вступает в силу с даты его утверждения.

34. Форма опросного листа по оценке работы консультационной линии Комитета размещается на официальном сайте Комитета в виде онлайн-формы.

Актуализация и дополнение формы опросного листа производятся путем обновления онлайн-формы на официальном сайте Комитета в разделе: arhcom.kostroma.gov.ru в разделе: «Главная / Контакты / Обращения граждан / Порядок и время приёма граждан».

35. Порядок подлежит размещению на информационных стендах и на официальном сайте Комитета.

Приложение № 1
к Порядку работы консультационной
линии комитета архитектуры
и градостроительства Костромской области
по оказанию государственных услуг
от 30 августа 2024 года

Скрипты разговоров уполномоченных сотрудников консультационной линии
для ответов на типовые обращения граждан

1. Действия в случае входящего звонка на консультационную линию.

1.1. Приветствие в зависимости от времени суток с указанием имени уполномоченного специалиста, наименования органа исполнительной власти:

«Доброе утро / Добрый день / Добрый вечер, комитет архитектуры и градостроительства Костромской области.
Меня зовут *уточняется фамилия, имя, отчество, должность уполномоченного специалиста*».

1.2. Уточнение личности гражданина:

«Скажите, как к Вам обращаться?».

1.3. Выяснение цели звонка путем использования наводящих вопросов до момента, пока не будет выяснен предмет вопроса гражданина:

«*Имя, отчество обратившегося гражданина, чем я могу Вам помочь?*».

1.4. Демонстрация понимания предмета вопроса обратившегося гражданина, в том числе путем переформулирования вопроса:

«Правильно понимаю, Вас интересует вопрос о *кратко излагается суть вопроса*».

1.5. Действия для удовлетворения потребностей гражданина:

«Для решения данного вопроса Вам необходимо *излагается решение поставленного гражданином вопроса*».

если для ответа на вопрос не требуется доступ к справочной информации, иным сведениям;

«Для решения данного вопроса мне необходимо уточнить информацию о указываются необходимые для уточнения сведения, пожалуйста оставайтесь на линии».

если для ответа необходим доступ к справочной и иной информации, при этом время ожидания гражданином ответа составляет не более 5 минут;

«Имя, отчество обратившегося гражданина, уточнил/уточнила необходимую информацию. Для решения данного вопроса Вам необходимо излагается решение поставленного гражданином вопроса».

в случае выхода на линию и ответа на вопрос, если удалось сформулировать ответ;

«Имя, отчество обратившегося гражданина, для решения данного вопроса мне необходимо более детальнее ознакомиться с указываются необходимые для уточнения сведения. Это займет время не больше указывается ориентировочное время ответа, не превышающее 3 рабочих дней. Пожалуйста, сообщите Ваши контактные данные и удобное время для звонка, чтобы я мог/могла с Вами связаться».

если для ответа необходим доступ к справочной и иной информации, при этом время ожидания гражданином ответа составляет более 5 минут.

1.6. Прощание с обратившимся гражданином в зависимости от удовлетворения или неудовлетворения его потребности в момент звонка и фиксация в Журнале статуса удовлетворения потребностей гражданина:

«Имя, отчество обратившегося гражданина, надеюсь, консультация Вам помогла в решении Вашего вопроса. Если у Вас остались еще какие-либо вопросы, я готов/готова на них ответить. Вы также можете обратиться к информации, размещенной на сайте Комитета в разделе: ...».

если ответ консультационной линии помог обратившемуся гражданину в решении его вопросов;

«Прежде чем завершить звонок, пожалуйста не могли бы Вы оценить работу консультационной линии Комитета, ответив всего на несколько вопросов? Это не займет много времени».

если ответ консультационной линии помог обратившемуся гражданину в решении его вопросов и у него больше нет вопросов;

«Понимаю. Если у Вас всё же будет желание и время оценить работу консультационной линии, Вы всегда можете заполнить онлайн-форму на сайте Комитета в разделе: «Контакты / Обращения граждан / Порядок и время приёма граждан».

если обратившийся гражданин отказался от оценки работы консультационной линии;

«Благодарим Вас за Ваш звонок. Удачного Вам дня!».

если обратившийся гражданин не имеет иных вопросов к уполномоченному специалисту и работа консультационной линии на данном этапе завершена;

«Имя, отчество обратившегося гражданина, прошу прощения, что не смог/смогла помочь Вам в решении Вашего вопроса. Пожалуйста, сообщите Ваши контактные данные и удобное время для звонка, чтобы я мог/могла с Вами связаться после уточнения всех деталей. Это займет по времени не больше указывается ориентировочное время ответа, не превышающее 3 рабочих дней».

если ответ консультационной линии не помог обратившемуся гражданину в решении его вопросов и для ответа уполномоченному специалисту необходимо дополнительное время для подготовки ответа;

«Имя, отчество обратившегося гражданина, благодарю Вас за звонок. После уточнения всех необходимых деталей, я свяжусь с Вами по указывается выбранный гражданином способ связи. Удачного Вам дня!».

прощание с гражданином в случае, если первичный ответ консультационной линии не помог ему в решении его вопросов.

2. Действия в случае исходящего звонка консультационной линии.

2.1. Приветствие в зависимости от времени суток с указанием имени сотрудника, наименования органа исполнительной власти:

«Доброе утро / Добрый день / Добрый вечер, комитет архитектуры и градостроительства Костромской области.

Меня зовут уточняется фамилия, имя, отчество, должность уполномоченного специалиста».

2.2. Уточнение личности гражданина и его возможности получить обратную связь:

«Скажите, я разговариваю с имя, отчество ранее обратившегося гражданина?».

«Имя, отчество ранее обратившегося гражданина, скажите Вам сейчас удобно разговаривать?».

если разговор ведется с гражданином, ранее обратившимся на консультационную линию.

«Скажите, я могу услышать имя, отчество ранее обратившегося гражданина?».

если разговор ведется не с гражданином, ранее обратившимся на консультационную линию.

«Уточните пожалуйста, в какое время лучше перезвонить, чтобы я мог/могла разъяснить ситуацию с указывается вопрос, по которому ранее обращался гражданин?».

если разговор ведется с гражданином, ранее обратившимся на консультационную линию, но ответить в момент звонка он не может.

2.3. Уточнение цели звонка уполномоченного специалиста:

«Имя, отчество обратившегося гражданина, ранее Вы обращались в Комитет по вопросу указывается вопрос, поступивший ранее на консультационную линию».

если разговор ведется с гражданином, ранее обратившимся на консультационную линию, и текущее время звонка уполномоченного специалиста его устраивает.

2.4. Изложение решения по вопросу, ранее заданного гражданином:

«Собрав всю необходимую по данному вопросу информацию, сообщаю, что для решения вопроса Вам необходимо излагается решение поставленного гражданином вопроса».

2.5. Уточнение о решении вопроса:

«Имя, отчество обратившегося гражданина, скажите, изложенная информация Вам понятна или требуются уточнения?».

В случае необходимости уточнения изложенной уполномоченным специалистом информации гражданину в более простой и краткой форме информация излагается повторно в удобной для понимания форме.

«Имя, отчество обратившегося гражданина, Вы также можете более подробно ознакомиться с информацией на сайте Комитета в разделе: ...».

вне зависимости от ответа гражданина о понятности изложенной информации.

2.6. Прощание с обратившимся гражданином в зависимости от удовлетворения или неудовлетворения его потребности в момент звонка и фиксация в Журнале статуса удовлетворения потребностей гражданина:

«Имя, отчество обратившегося гражданина, надеюсь, консультация Вам помогла в решении Вашего вопроса. Если у Вас остались еще какие-либо вопросы, я готов/готова на них ответить».

если ответ консультационной линии помог обратившемуся гражданину в решении его вопросов;

«Прежде чем завершить звонок, пожалуйста не могли бы Вы оценить работу консультационной линии Комитета, ответив всего на несколько вопросов? Это не займет много времени».

если ответ консультационной линии помог обратившемуся гражданину в решении его вопросов и у него больше нет вопросов;

«Понимаю. Если у Вас всё же будет желание и время оценить работу консультационной линии, Вы всегда можете заполнить онлайн-форму на сайте Комитета в разделе: ...».

если обратившийся гражданин отказался от оценки работы консультационной линии;

«Благодарим Вас за обратную связь. Удачного Вам дня!».

если обратившийся гражданин не имеет иных вопросов к уполномоченному специалисту и работа консультационной линии на данном этапе завершена.

3. Действия при оскорблениях и использовании нецензурной лексики:

«Уважаемый/уважаемая *имя*, *отчество* обратившегося гражданина, Ваши высказывания неправомерны по отношению к деятельности органов государственной власти Костромской области. Попрошу Вас впредь не высказываться в подобном тоне в ином случае консультация будет незамедлительно завершена».

4. Указанные в частях 1, 2 и 3 настоящего Приложения скрипты и шаблоны ответов на типовые вопросы актуализируются по мере выявления такой необходимости путем дополнений к действующему Порядку работы консультационной линии Комитета.

5. Действия при устных обращениях.

5.1. При поступлении устных обращений в адрес Комитета посредством личного приема граждан и (или) электронной почты Комитета, действия уполномоченных специалистов осуществляются в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в порядке, установленном в Должностных регламентах.

5.2. Информация, предоставляемая уполномоченными специалистами, излагается исключительно в пределах установленных полномочий, с учетом следующих особенностей:

ответ необходимо излагать в доступной, понятной и легкой для восприятия форме с учетом профиля клиентского сегмента;

избегать формализма и канцелярита при выборе стиля изложения;

избегать орфографических, пунктуационных (при изложении ответа в письменном виде), стилистических и фактических ошибок, архаизмов, жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии;

минимизировать употребление сложных терминов и сокращений, используя единую терминологию для описания одинаковых предметов или процессов;

разъяснять специальную терминологию доступным языком при невозможности ее исключения из ответа, давать определения, а также, в случае необходимости, использовать примеры для упрощения восприятия текста;

избегать использования сложных стилистических конструкций (например, метафор или фразеологизмов);

выстраивать структуру ответа логично и последовательно;

использовать короткие и лаконичные предложения;

выстраивать предложения в положительном ключе, избегая отрицательных оборотов.

5.3. При личном взаимодействии с гражданином на личном приеме следует:

использовать при разговоре доброжелательный, вежливый тон;

использовать ровную, эмоционально нейтральную или позитивно окрашенную речь с краткими и четкими информационными фразами;

избегать слишком быстрого или слишком медленного темпа речи, языковой агрессии;

избегать параллельных разговоров;

не прерывать разговор с обратившимся гражданином;

не игнорировать и не подвергать критике доводы и суждения гражданина.

5.4. При подготовке письменного ответа на обращение гражданина, поступившего на адрес электронной почты Комитета, и (или) по требованию гражданина, обратившегося на консультационную линию посредством иной формы взаимодействия, ответ излагается в соответствии с частью 4.2 настоящего Приложения и проверяется с помощью онлайн-сервисов автоматической оценки уровня сложности восприятия письменного ответа.

Приложение № 2
к Порядку работы консультационной
линии комитета архитектуры
и градостроительства Костромской области
по оказанию государственных услуг
от 30 августа 2024 года

ЖУРНАЛ
регистрации обращений, поступивших на консультационную линию

№ п/п	Способ обращения	Дата и время обращения	Ф.И.О. гражданина, адрес, местонахождение, телефон, наименование юридического лица	Краткое содержание вопроса	Принятые меры	Ф.И.О. уполномоченного сотрудника Комитета
