



ДЕПАРТАМЕНТ ИМУЩЕСТВА
И ЗЕМЕЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

03 СЕН 2024

г. Новосибирск

№ 2842-Н/П

Об утверждении требований к изложению решений об отказе в приеме заявлений о предоставлении государственных услуг департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области и документов, необходимых для их предоставления, а также решений об отказе в предоставлении государственных услуг департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области

В целях обеспечения исполнения приказа департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области от 02.02.2024 № 435 «Об утверждении Плана мероприятий («Дорожной карты») департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области по внедрению стандартов клиентоцентричности» **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемые требования к изложению решений об отказе в приеме заявлений о предоставлении государственных услуг департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области (далее – департамент) и документов, необходимых для их предоставления, а также решений об отказе в предоставлении государственных услуг департамента (далее – Требования).

2. Начальникам отделов департамента, обеспечивающих предоставление государственных услуг департамента, обеспечить соблюдение Требований сотрудниками указанных отделов.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя руководителя департамента Скородумова Е.Л. и заместителя руководителя департамента – начальника отдела реализации перераспределенных полномочий по распоряжению земельными участками Комарова П.Г. в части подведомственных им отделов департамента, обеспечивающих предоставление государственных услуг департамента.

Руководитель департамента

Р.Г. Шилохвостов

УТВЕРЖДЕНО

приказом департамента имущества
и земельных отношений

Новосибирской области

от 03 СЕН 2024 № 2842-НПА

Требования к изложению решений об отказе в приеме заявлений о предоставлении государственных услуг департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области и документов, необходимых для их предоставления, а также решений об отказе в предоставлении государственных услуг департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области

1. Настоящие требования определяют правила изложения в письменном виде решений департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области (далее – департамент) об отказе в приеме заявлений о предоставлении государственных услуг департамента и документов, необходимых для их предоставления, а также решений об отказе в предоставлении государственных услуг департамента (далее – решения об отказе).

2. Решения об отказе в письменном виде должны излагаться в доступной, понятной и легкой для восприятия форме.

3. Общие требования к изложению решений об отказе:

- 1) учет профиля заявителя;
- 2) недопущение формализма при выборе стиля изложения;
- 3) отсутствие орфографических, пунктуационных, стилистических ошибок;
- 4) отсутствие просторечных выражений, метафор, диалектизмов и жаргонизмов;
- 5) использование нейтральных слов и выражений, не несущих какой-либо эмоциональной окраски;
- 6) минимизация сложных терминов и сокращений, редко применяемых в повседневной жизни или требующих специальных знаний;
- 7) разъяснение терминов доступным и понятным языком;
- 8) неиспользование сложных стилистических конструкций;
- 9) выстраивание структуры ответа логично и последовательно, группируя тематические блоки;
- 10) акцентирование внимания на целевую информацию в ответе;
- 11) использование коротких и лаконичных предложений;
- 12) исключение лишних слов, при исключении которых смысл предложения полностью сохраняется (например, «производит ремонт» вместо «ремонтировать», «проводить проверку» вместо «проверять»);
- 13) исключение лишних предложений, которые содержат уже известную заявителю информацию, либо информацию, которая для него бесполезна;
- 14) выстраивание предложений в положительном ключе, избегание отрицательных оборотов;

15) указание всей нужной для заявителя информации в самом тексте решения об отказе без отсылок заявителя к нахождению нужной информации в нормативных правовых актах, на официальных сайтах органов, в государственных информационных системах и т.д.;

16) конкретика в сообщениях.

4. Перед подготовкой решения об отказе необходимо убедиться, что ситуация и потребность заявителя понимаются верно. В случае возникновения каких-либо сомнений необходимо связаться с заявителем в рабочем порядке и уточнить обстоятельства и потребности.

5. При подготовке решения об отказе необходимо адаптировать его текст, выбирать тональность и лексику изложения в зависимости от того к какому клиентскому сегменту относится заявитель.

6. Обоснования и ссылки на правовые акты должны быть расположены в конце текста, в виде сносок либо в виде краткого указания на правовой акт в скобках после соответствующей части текста.

Обоснования и ссылки должны иметь непосредственное отношение к рассматриваемой ситуации.

При приведении ссылки на правовой акт необходимо максимально точно указывать конкретное его положение, которое имеет отношение к рассматриваемой ситуации (например, не «Земельный кодекс Российской Федерации», а «пункт 3 статьи 39.16 Земельного кодекса Российской Федерации»).

7. Решение об отказе должно быть персональным, максимально соответствовать конкретной ситуации заявителя.

8. При изложении текста решения длинные и сложные предложения необходимо разбивать на несколько более коротких и простых для понимания по формуле «одна мысль – одно предложение».

Необходимо избегать неоправданного использования причастных и деепричастных оборотов, а также употребления больше четырех существительных подряд.

9. Текст решения об отказе необходимо разбивать на абзацы. Предложения в одном абзаце должны быть объединены общим смыслом.

Если в тексте решения об отказе идет перечисление множества однородных элементов, например, перечисление запрашиваемых документов, необходимо оформлять их как список для повышения легкости восприятия текста.

10. В случае, если в тексте решения об отказе имеется ссылка на объемные документы или имеется существенный объем информации, который может быть полезен для заявителя, такой документ или информация не цитируются целиком в тексте, а оформляются приложением.

11. Для упрощения понимания необходимо избегать сложных синтаксических конструкций (например, сочетание в одном предложении нескольких причастных и (или) деепричастных оборотов, предложение, которое состоит из нескольких логических частей со своими подлежащим и сказуемым и т.д.), использовать прямой порядок слов (подлежащее стоит перед сказуемым;

определение перед определяемым словом) и не злоупотреблять вспомогательными словами и оборотами.

12. При подготовке решений об отказе сотрудник департамента должен использовать эмпатию и эмоциональный интеллект, чтобы заявитель почувствовал поддержку, участие и желание помочь и у него не создавалось впечатление отписки или роботизированной рассылки.