



АГЕНТСТВО ПО ТАРИФАМ ПРИМОРСКОГО КРАЯ

ПРИКАЗ

20 декабря 2024 года

г. Владивосток

№ 131

**Об утверждении административного регламента
предоставления государственной услуги агентством по
тарифам Приморского края по установлению нормативов
потерь горячей, питьевой, технической воды в
централизованных системах водоснабжения
при ее производстве и транспортировке**

В соответствии с пунктом 3.1 части 1 статьи 5, частью 5.1 статьи 32 Федерального закона от 7 декабря 2011 года № 416-ФЗ «О водоснабжении и водоотведении», Порядком установления нормативов потерь горячей, питьевой, технической воды в централизованных системах водоснабжения при ее производстве и транспортировке, утвержденным приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 28 октября 2022 года № 917/пр, постановлением Администрации Приморского края от 5 октября 2011 года № 249-па «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг», на основании постановления Администрации Приморского края от 30 сентября 2019 года № 628-па «Об утверждении Положения об агентстве по тарифам Приморского края», приказываю:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления государственной услуги агентством по тарифам Приморского края по установлению нормативов потерь горячей, питьевой, технической воды в централизованных системах водоснабжения при ее производстве и транспортировке.

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

Руководитель агентства по
тарифам Приморского края

В.И. Мосенцова

Утвержден
приказом
агентства по тарифам
Приморского края
от 20 декабря 2024 года № 131

**Административный регламент предоставления
государственной услуги агентством по тарифам
Приморского края по установлению нормативов
потерь горячей, питьевой, технической воды в
централизованных системах водоснабжения
при ее производстве и (или) транспортировке**

I. Общие положения

1. Предмет регулирования административного регламента

1.1. Настоящий административный регламент (далее - Регламент) определяет порядок предоставления агентством по тарифам Приморского края (далее - Агентство) государственной услуги по установлению нормативов потерь горячей, питьевой, технической воды в централизованных системах водоснабжения при ее производстве и (или) транспортировке (далее - государственная услуга).

2. Круг заявителей

2.1. Государственная услуга предоставляется в отношении каждой организации, эксплуатирующей объекты централизованных систем горячего водоснабжения и (или) холодного водоснабжения, с учетом вида эксплуатируемых объектов (далее - организация, для которой устанавливаются нормативы потерь воды) отдельно по каждой централизованной системе горячего водоснабжения и по каждой централизованной системе холодного водоснабжения, где организация, для которой устанавливаются нормативы потерь воды, эксплуатирует указанные объекты (далее - централизованная система водоснабжения) (далее - заявитель), за исключением случаев, указанных в абзаце втором настоящего пункта.

В случае если для организации, для которой устанавливаются нормативы потерь воды, регулируемые тарифы в сферах горячего и (или) холодного водоснабжения устанавливаются агентством едиными для нескольких централизованных систем водоснабжения (далее - совокупность централизованных систем водоснабжения), то определение и установление нормативов потерь воды осуществляется в отношении такой совокупности централизованных систем водоснабжения в целом.

Нормативы потерь воды при производстве устанавливаются для организаций, которые осуществляют деятельность по приготовлению горячей воды или по водоподготовке и не осуществляют деятельность по транспортировке и подаче горячей воды, питьевой, технической воды в рамках одной централизованной системы водоснабжения (совокупности

централизованных систем водоснабжения) (далее - организация, для которой устанавливаются нормативы потерь воды при производстве).

Нормативы потерь воды при транспортировке устанавливаются для гарантирующих организаций, иных организаций, осуществляющих водоснабжение, за исключением организаций, которые не осуществляют транспортировку горячей, питьевой, технической воды в рамках одной централизованной системы водоснабжения (совокупности централизованных систем водоснабжения), а также устанавливаются для транзитных организаций, осуществляющих транспортировку горячей, питьевой, технической воды (далее - организация, для которой устанавливаются нормативы потерь воды при транспортировке).

2.2. Представитель Заявителя - лицо, наделенное полномочиями представлять Заявителя в установленном законодательством порядке.

3. Требования предоставления заявителю (представителю заявителя) государственной услуги, а также результата, за предоставлением которого обратился заявитель

3.1. Информация по вопросам предоставления государственной услуги, в том числе сведения о ходе предоставления государственной услуги, предоставляется:

1) на личном приеме руководителя агентства (заместителя руководителя агентства);

2) непосредственно в отделе агентства, обеспечивающем предоставление государственной услуги;

3) на информационных стендах, расположенных в помещении агентства;

4) с использованием средств телефонной, почтовой связи, электронной почты, информация о которых размещена в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на Интернет-сайте (www.primorsky.ru) раздел «Органы власти», «Органы исполнительной власти», «Агентство по тарифам Приморского края» (далее - Интернет-сайт);

5) в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на Интернет-сайте (www.primorsky.ru) на странице агентства;

6) в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя (уполномоченного представителя), в том числе, с использованием имеющихся в распоряжении Правительства Приморского края информационно-телекоммуникационных технологий, включая Федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал) (<http://www.gosuslugi.ru>).

3.2. На Едином портале, Интернет-сайте, в региональной государственной информационной системе «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Приморского края» (далее - РПГУ), а также на информационных стендах агентства размещается следующая информация:

приказ агентства об утверждении настоящего административного регламента;

форма заявления о предоставлении государственной услуги и образец его

заполнения;

справочные телефоны агентства;

адреса Интернет-сайта, электронной почты агентства;

извлечения из нормативных правовых актов Российской Федерации и Приморского края, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги.

3.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителей (уполномоченных представителей) государственные гражданские служащие агентства (далее - специалисты), подробно, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по вопросам предоставления государственной услуги (ходе ее исполнения, порядке подачи и рассмотрения жалобы). Ответ на телефонный звонок заявителя (уполномоченного представителя) должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил заявитель (уполномоченный представитель), фамилии, имени, отчестве (последнее - при наличии) и должности лица, принявшего телефонный звонок. Время информирования по телефону ограничивается 10 минутами.

При невозможности лица, принявшего телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок переадресовывается (переводится) на другого специалиста либо обратившемуся сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

При предоставлении информации о государственной услуге по письменным обращениям или в форме электронного документа, ответ на обращение направляется почтой (в том числе электронной) в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 календарных дней со дня регистрации обращения.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в агентство или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в агентство или должностному лицу в письменной форме.

Предоставление государственной услуги является бесплатным для Заявителя.

3.4. Требование предоставления заявителю государственной услуги в соответствии с вариантом предоставления государственной услуги, соответствующим признакам заявителя, определенным в результате анкетирования, проводимого органом, предоставляющим услугу (далее - профилирование), а также результата, за предоставлением которого обратился заявитель.

Порядок предоставления государственной услуги не зависит от профилирования заявителя. В связи с этим варианты предоставления государственной услуги, соответствующие профилированию заявителя, не устанавливаются.

Государственная услуга предоставляется в соответствии с вариантами предоставления государственной услуги, указанными в пункте 18.1 настоящего административного регламента, соответствующим его результату, за

предоставлением которого обратился заявитель.

Заявителю предоставляется результат государственной услуги, за предоставлением которого он обратился, в виде и способом, установленными подпунктами 6.1, 6.2 пункта 6 настоящего административного регламента соответственно.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

4. Наименование государственной услуги

4.1. Наименование государственной услуги - установление нормативов потерь горячей, питьевой, технической воды в централизованных системах водоснабжения при ее производстве и (или) транспортировке (далее - нормативы потерь воды).

Термины и определения, используемые в настоящем Регламенте, подлежат толкованию в соответствии с их значением, определенным действующим законодательством.

5. Наименование органа исполнительной власти, предоставляющего государственную услугу

5.1. Государственную услугу предоставляет Агентство.

5.2. В процессе предоставления государственной услуги Агентство взаимодействует с федеральным органом исполнительной власти в области государственного регулирования тарифов, органами местного самоуправления муниципальных образований Приморского края.

6. Результат предоставления государственной услуги

6.1. Результатом предоставления государственной услуги является:

принятие Агентством постановления об установлении нормативов потерь горячей, питьевой, технической воды в централизованных системах водоснабжения при ее производстве и (или) транспортировке;

принятие решения об отказе в установлении нормативов потерь горячей, питьевой, технической воды в централизованных системах водоснабжения при ее производстве и (или) транспортировке.

6.2. Процедура предоставления государственной услуги завершается путем предоставления Заявителю:

В случае обращения заявителя за предоставлением государственной услуги посредством почтового отправления или непосредственно в Агентство заверенная копия постановления Агентства об установлении нормативов потерь горячей, питьевой, технической воды в централизованных системах водоснабжения при ее производстве и (или) транспортировке или уведомление об отказе в установлении нормативов потерь горячей, питьевой, технической воды в централизованных системах водоснабжения при ее производстве и (или) транспортировке направляется заявителю почтовым отправлением.

При подаче заявления об установлении нормативов потерь горячей, питьевой, технической воды в централизованных системах водоснабжения при ее производстве и (или) транспортировке через РПГУ заверенная копия постановления Агентства об установлении нормативов потерь горячей, питьевой, технической воды в централизованных системах водоснабжения при

ее производстве и (или) транспортировке или уведомление об отказе в установлении нормативов потерь горячей, питьевой, технической воды в централизованных системах водоснабжения при ее производстве и (или) транспортировке направляется заявителю через РПГУ.

7. Срок предоставления государственной услуги

7.1. Основанием для предоставления государственной услуги является заявление с прилагаемыми материалами (далее - документы), поданное в Агентство посредством почтового отправления или через РПГУ Заявителем в срок до 1 марта года, предшествующего году, на который устанавливаются нормативы потерь воды.

Организация, для которой устанавливаются нормативы потерь воды, в отношении которой государственное регулирование тарифов ранее не осуществлялось, представляет в Агентство заявление об установлении нормативов потерь воды не позднее 1 сентября текущего года.

Агентство в течение 60 календарных дней со дня представления заявления об установлении нормативов потерь воды (а в случае установления нормативов потерь воды для организации, в отношении которой государственное регулирование тарифов ранее не осуществлялось, - не позднее 1 октября года, предшествующего началу регулируемого периода) устанавливает нормативы потерь воды или уведомляет организацию, для которой устанавливаются нормативы потерь воды, об отказе в установлении нормативов потерь воды с указанием оснований для принятия решения об отказе в установлении нормативов потерь воды (любым способом, позволяющим подтвердить факт и дату получения уведомления организацией, для которой устанавливаются нормативы потерь воды).

В случае если организация, для которой устанавливаются нормативы потерь воды, в срок, указанный в абзацах первом и втором настоящего пункта, не представила в Агентство заявление об установлении нормативов потерь воды, Агентство утверждает нормативы потерь воды без представления организацией, для которой устанавливаются нормативы потерь воды, указанного заявления. При этом организация, для которой устанавливаются нормативы потерь воды, обязана представить в Агентство по его письменному запросу в течение 10 рабочих дней имеющиеся у этой организации документы, необходимые для установления нормативов потерь воды, указанные в запросе, в соответствии с пунктом 9.1 настоящего Регламента.

7.2. Регистрация документов производится в день их поступления в Агентство.

При получении заявления в электронной форме через РПГУ в день регистрации направляет заявителю уведомление в электронной форме, подтверждающее получение заявления и документов.

7.3. Рассмотрение документов руководителем Агентства и заместителями руководителя Агентства с назначением ответственного исполнителя производится в срок, не превышающий трех рабочих дней со дня регистрации документов.

7.5. Проведение анализа предложений об установлении нормативов потерь

воды осуществляется агентством.

7.6. Принятие постановления об установлении нормативов потерь горячей, питьевой, технической воды в централизованных системах водоснабжения при ее производстве и (или) транспортировке на заседании правления Агентства.

8. Правовые основания для предоставления государственной услуги

8.1. Предоставление государственной услуги осуществляется Агентством в соответствии с:

Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральным законом от 7 декабря 2011 года № 416-ФЗ «О водоснабжении и водоотведении»;

Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 13 мая 2013 года № 406 «О государственном регулировании тарифов в сфере водоснабжения и водоотведения» (далее - постановление Правительства № 406);

приказом ФСТ России от 27 декабря 2013 года № 1746-э «Об утверждении Методических указаний по расчету регулируемых тарифов в сфере водоснабжения и водоотведения»;

приказом Минстроя России от 05 августа 2014 года № 437/пр «Об утверждении Требований к проведению технического обследования централизованных систем горячего водоснабжения, холодного водоснабжения и (или) водоотведения, в том числе определение показателей технико-экономического состояния систем водоснабжения и водоотведения, включая показатели физического износа и энергетической эффективности объектов централизованных систем горячего водоснабжения, холодного водоснабжения и (или) водоотведения, объектов нецентрализованных систем холодного и горячего водоснабжения, и порядка осуществления мониторинга таких показателей»;

приказом Минстроя России от 17 октября 2014 года № 640/пр «Об утверждении Методических указаний по расчету потерь горячей, питьевой, технической воды в централизованных системах водоснабжения при ее производстве и транспортировке» (далее – Методические указания № 640/пр);

приказом Минстроя России от 28 октября 2022 года № 917/пр «Об утверждении Порядка установления нормативов потерь горячей, питьевой, технической воды в централизованных системах водоснабжения при ее производстве и транспортировке и внесении изменений в некоторые приказы Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации по вопросам определения потерь горячей, питьевой, технической воды в централизованных системах водоснабжения» (далее – Порядок № 917/пр);

постановлением Администрации Приморского края от 30 сентября 2019 года № 628-па «Об утверждении Положения об агентстве по тарифам

Приморского края»;

постановлением Администрации Приморского края от 5 октября 2011 года № 249-па «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг»;

Законом Приморского края от 5 мая 2014 года № 401-КЗ «Об обеспечении беспрепятственного доступа инвалидов и других маломобильных групп населения к объектам социальной, транспортной и инженерной инфраструктур в Приморском крае, к местам отдыха и к предоставляемым в них услугам».

Перечень нормативных правовых актов, указанных в настоящем пункте, размещен на странице агентства по тарифам Приморского края официального сайта Правительства Приморского края и органов исполнительной власти Приморского края в информационно-телекоммуникационной сети Интернет в разделе «Документы» подразделе «Нормативно-правовые документы» и в региональной государственной информационной системе «РПГУ государственных и муниципальных услуг (функций) Приморского края».

9. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги

9.1. Для установления на период регулирования нормативов потерь воды Заявителем предоставляются:

1) заявление об установлении нормативов потерь воды.

В случаях, предусмотренных абзацем вторым пункта 2.1 настоящего Регламента, заявление об установлении нормативов потерь воды представляется в целом в отношении совокупности централизованных систем водоснабжения

Заявление об установлении нормативов потерь воды должно содержать:

а) наименование уполномоченного органа, которому адресовано заявление;

б) сведения об организации, для которой устанавливаются нормативы потерь воды, - полное и сокращенное (при наличии) наименования организации, основной государственный регистрационный номер организации, контактный телефон, контактный адрес электронной почты (при наличии);

в) сведения о централизованных системах водоснабжения и (или) совокупностях централизованных систем водоснабжения и видах нормативов потерь, подлежащих установлению, - наименование централизованной системы водоснабжения или совокупности централизованных систем водоснабжения, вид нормативов потерь, подлежащих установлению (нормативы потерь горячей воды при производстве, нормативы потерь горячей воды при транспортировке, нормативы потерь питьевой воды при производстве, нормативы потерь питьевой воды при транспортировке, нормативы потерь технической воды при производстве, нормативы потерь технической воды при транспортировке).

2) копии учредительных документов организации, для которой устанавливаются нормативы потерь воды, а также документы, подтверждающие полномочия лица, подписавшего заявление об установлении нормативов потерь воды;

3) расчет потерь воды, определенный в соответствии с Методическими указаниями № 640/пр;

4) исходные данные для расчета потерь воды в базовом периоде в виде баланса водоснабжения с детализацией сведений по строкам 3.2, 3.3, 4.2, 4.3, 5.2, 5.3 приложения № 1 к Методическим указаниям по расчету регулируемых тарифов в сфере водоснабжения и водоотведения, утвержденным приказом Федеральной службы по тарифам от 27 декабря 2013 года № 1746-э, в соответствии со структурой расходов и потерь воды при производстве и транспортировке горячей, питьевой и технической воды, предусмотренной главами II - III Методических указаний № 640/пр;

5) проект инвестиционной программы (если проектом инвестиционной программы предусмотрены мероприятия, обеспечивающие изменение потерь воды в регулируемом периоде);

6) проект программы по энергосбережению и повышению энергетической эффективности (если проектом указанной программы предусмотрены мероприятия, обеспечивающие изменение потерь воды в регулируемом периоде);

7) копии правоустанавливающих документов, подтверждающих владение на праве собственности и (или) на ином законном основании объектами централизованных систем водоснабжения и (или) совокупностей централизованных систем водоснабжения, указанных в заявлении об установлении нормативов потерь воды;

8) формы федерального статистического наблюдения № 1-водопровод, утвержденные в соответствии с подпунктом 5.5 пункта 5 Положения о Федеральной службе государственной статистики, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 2 июня 2008 года № 420, за каждый год базового периода, а также по усмотрению организации, для которой устанавливаются нормативы потерь воды, иные документы, подтверждающие фактические потери воды в базовом периоде;

9) копии актов технического обследования объектов централизованных систем водоснабжения и (или) совокупностей централизованных систем водоснабжения, указанных в заявлении об установлении нормативов потерь воды, составленные в соответствии с Требованиями к проведению технического обследования централизованных систем горячего водоснабжения, холодного водоснабжения и (или) водоотведения, утвержденными приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 5 августа 2014 года № 437/пр.

9.2. Перечень документов, указанных в пункте 9.1 настоящего Регламента, является исчерпывающим. Агентство не вправе для установления нормативов потерь воды требовать от Заявителя представления иных документов, не указанных в пункте 9.1 настоящего Регламента.

9.3. Заявление об установлении нормативов потерь воды может быть представлено в отношении двух и более централизованных систем водоснабжения и (или) совокупностей централизованных систем водоснабжения.

9.4. В случае если организация, для которой устанавливаются нормативы потерь воды, в срок, указанный в абзацах первом и втором пункта 7.1 настоящего

Регламента, не представила в агентство заявление об установлении нормативов потерь воды, агентство утверждает нормативы потерь воды без представления организацией, для которой устанавливаются нормативы потерь воды, указанного заявления. При этом организация, для которой устанавливаются нормативы потерь воды, обязана представить в агентство по его письменному запросу в течение 10 рабочих дней имеющиеся у этой организации документы, необходимые для установления нормативов потерь воды, указанные в запросе в соответствии с пунктом 9.1 настоящего Регламента.

В указанном случае нормативы потерь воды устанавливаются на основании имеющихся у агентства сведений, в том числе представленных организацией, для которой устанавливаются нормативы потерь воды, в соответствии с абзацем первым настоящего пункта.

9.5. Документы предоставляются в подлиннике или заверенных Заявителем копиях. Расчеты, выполненные работниками Заявителя, подписываются исполнителями.

Пакет документов должен быть прошит, пронумерован, иметь опись вложения.

9.6. Документы предоставляются на бумажном носителе и (или) в электронном виде по формам документов, размещенным на сайте www.eias.ru в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», подписанные усиленной квалифицированной электронной подписью в соответствии с требованиями Федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

10. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

10.1. Агентство уведомляет Заявителя об отказе в приеме документов, необходимых для установления нормативов потерь воды, в случае, если заявление не подписано руководителем Заявителя или уполномоченным лицом.

Отказ в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, представленных в электронной форме в виде электронного документа с использованием имеющихся в распоряжении Правительства Приморского края информационно-телекоммуникационных технологий предусмотрен в случаях:

несоблюдения установленных в статье 6 Федерального закона от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (далее - Федеральный закон № 63-ФЗ) условий признания электронных документов, подписанных электронной подписью, равнозначными документам на бумажном носителе, подписанным собственноручной подписью;

отсутствия документов, подтверждающих полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

11. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления государственной услуги или отказа в предоставлении государственной услуги

11.1. Основания для приостановления предоставления государственной услуги действующим законодательством не предусмотрены.

11.2. Основаниями для принятия уполномоченным органом решения об отказе в установлении нормативов потерь воды являются:

1) несоответствие представленных организацией расчетов потерь воды требованиям главы II Порядка № 917/пр;

2) отсутствие у организации, для которой устанавливаются нормативы потерь воды, в эксплуатации объектов централизованных систем горячего водоснабжения и (или) холодного водоснабжения (совокупности централизованных систем водоснабжения), являющихся основанием для установления нормативов потерь воды, на дату принятия уполномоченным органом решения об установлении нормативов потерь воды;

3) в случае несоответствия организации критериям отнесения собственников или иных законных владельцев водопроводных и (или) канализационных сетей и (или) сооружений на них к транзитным организациям, предусмотренным Правилами горячего водоснабжения и Правилами холодного водоснабжения и водоотведения (при установлении нормативов потерь воды при транспортировке в отношении организации, которая осуществляет только транспортировку воды).

Решение об отказе в установлении нормативов потерь воды принимается единолично руководителем Агентства (лицом, исполняющим его обязанности).

12. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной услуги, и способы ее взимания

12.1. Предоставление государственной услуги является бесплатным.

13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявителем запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги.

13.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления и при получении результата предоставления государственной услуги составляет не более 15 минут.

14. Срок регистрации заявления заявителя о предоставлении государственной услуги

14.1. Заявление о предоставлении государственной услуги, подписанное лично, поступившее в Агентство почтовым отправлением или с использованием РПГУ в форме электронного документа, регистрируется в день его получения (с присвоением регистрационного номера, указанием даты и времени получения и помечается специальным штампом).

15. Требования к местам получения государственной услуги

15.1. Рабочие места сотрудников, осуществляющих рассмотрение заявлений и расчетных материалов Заявителей об установлении нормативов потерь воды, оборудуются средствами вычислительной техники (компьютер с установленными справочно-информационными системами на каждого работника) и оргтехникой, позволяющими организовать предоставление государственной услуги.

Отделам Агентства, ответственным за предоставление государственной услуги, обеспечивается доступ в информационно-телекоммуникационную сеть Интернет, выделяется бумага, расходные материалы, канцелярские товары в

количестве, достаточном для предоставления государственной услуги.

15.2. На входе в здание, где расположено Агентство, на видном месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы Агентства.

15.3. Места для проведения приема Заявителей оборудуются: системой кондиционирования воздуха; противопожарной системой и средствами пожаротушения; системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации; системой охраны.

15.4. Места ожидания должны быть комфортными для Заявителей, оборудованы стульями, столами, информационными стендами, обеспечены канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений.

15.5. В соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов им обеспечиваются:

условия для беспрепятственного доступа к объектам социальной, инженерной инфраструктур (зданиям, строениям, сооружениям, помещениям), и к предоставляемым в них услугам (далее - объекты);

возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты, входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на объектах;

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

допуск на объекты собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

оказание работниками Агентства помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

15.6. Агентством в пределах установленных полномочий осуществляется организация инструктирования или обучения специалистов, работающих с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для них объектов и услуг в соответствии с действующим законодательством.

15.7. Положения пункта 15.5 настоящего регламента в части обеспечения доступности для инвалидов объектов применяются с 1 июля 2016 года исключительно ко вновь вводимым в эксплуатацию или прошедшим реконструкцию, модернизацию указанным объектам.

15.8. Обеспечение мер по предоставлению государственных услуг и их

доступности для инвалидов осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

16. Показатели доступности и качества государственной услуги

16.1. Заявитель (представитель Заявителя) взаимодействует с должностными лицами Агентства в следующих случаях:

при предоставлении документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

при информировании о ходе предоставления государственной услуги, о предоставлении государственной услуги;

при получении результата предоставления государственной услуги. Взаимодействие осуществляется лично, по телефону, с использованием почтовой связи или с использованием информационно-телекоммуникационных сетей, доступ к которым не ограничен определенным кругом лиц, в случаях, установленных настоящим Регламентом. Продолжительность личного взаимодействия Заявителя с должностными лицами Агентства составляет не более тридцати минут, по телефону - не более десяти минут.

16.2. Показатели доступности и качества государственной услуги определяются как выполнение Агентством взятых на себя обязательств по предоставлению государственной услуги в соответствии со стандартом ее предоставления и оцениваются следующим образом:

16.2.1. Доступность:

% (доля) заявителей (представителей заявителей), ожидавших получения государственной услуги в очереди не более 10 минут - 100 процентов;

% (доля) заявителей (представителей заявителей), удовлетворенных полнотой и доступностью информации о порядке предоставления государственной услуги, - 95 процентов;

% (доля) заявителей (представителей заявителей), для которых доступна информация о получении государственной услуги с использованием информационно-телекоммуникационных сетей, доступ к которым не ограничен определенным кругом лиц, - 100 процентов;

% (доля) случаев предоставления государственной услуги в установленные сроки со дня поступления документов, - 100 процентов.

16.2.2. Качество:

% (доля) заявителей, удовлетворенных качеством информирования о порядке предоставления государственной услуги, в том числе в электронном виде, - 100 процентов;

% (доля) заявителей, удовлетворенных качеством предоставления государственной услуги, - 100 процентов;

% (доля) обоснованных жалоб заявителей к общему количеству заявителей, обратившихся с заявлением о предоставлении государственной услуги, - 1 процент;

% (доля) заявителей, удовлетворенных организацией процедуры приема запроса о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронном виде, - 95 процентов.

17. Иные требования к предоставлению государственной услуги

17.1. Особенности предоставления государственной услуги в электронной форме.

При направлении заявителем (уполномоченным представителем, законным представителем) заявления и прилагаемых к нему документов, указанных в пункте 9.1 настоящего административного регламента, в форме электронных документов используется простая электронная подпись и (или) усиленная квалифицированная электронная подпись в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При обращении в электронной форме за предоставлением государственной услуги с использованием РПГУ заявителю обеспечивается: получение информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги; формирование заявления; прием и регистрация заявления и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги; получение результата предоставления государственной услуги; досудебное (внесудебное) обжалование решений и (или) действий (бездействий) Агентства, должностных лиц либо специалистов Агентства.

Формирование заявления осуществляется посредством заполнения электронной формы заявления на РПГУ без необходимости дополнительной подачи заявления в какой-либо иной форме.

Форматно-логическая проверка сформированного заявления осуществляется после заполнения заявителем каждого из полей электронной формы заявления. При выявлении некорректно заполненного поля электронной формы заявления заявитель уведомляется о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения посредством информационного сообщения в электронной форме заявления.

При формировании заявления заявителю обеспечиваются:

1) сохранение ранее введенных в электронную форму заявления значений в любой момент по желанию пользователя, в том числе при возникновении ошибок ввода и возврате для повторного ввода значений в электронную форму заявления;

2) заполнение полей электронной формы заявления до начала ввода сведений заявителем с использованием сведений, размещенных в ЕСИА, и сведений, опубликованных на РПГУ, в части, касающейся сведений, отсутствующих в ЕСИА;

3) возможность вернуться на любой из этапов заполнения электронной формы заявления без потери ранее введенной информации.

III. Административные процедуры

18. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур

18.1. Предоставление государственной услуги, в том числе в электронной форме, включает в себя следующие административные процедуры:

Рассмотрение материалов по установлению нормативов потерь воды;
принятие постановления Агентства об установлении нормативов потерь горячей, питьевой, технической воды в централизованных системах

водоснабжения при ее производстве и (или) транспортировке или подготовка уведомления об отказе в установлении нормативов потерь горячей, питьевой, технической воды в централизованных системах водоснабжения при ее производстве и (или) транспортировке.

19. Рассмотрение материалов по установлению нормативов потерь воды.

19.1. Основанием для начала предоставления государственной услуги является заявление с прилагаемыми обосновывающими материалами (далее - документы).

19.2. Документы предоставляются в Агентство путем личного вручения, направления почтой, в электронной форме или через РПГУ.

19.3. В случае предоставления заявителем документов, указанных в пункте 9.1 лично или почтовым отправлением сотрудник, ответственный за прием документов:

проверяет правильность адресования корреспонденции, целостность упаковки;

вскрывает конверты, проверяет наличие в них заявлений и материалов (разорванные документы подклеиваются), к тексту заявления прилагает конверт;

присваивает поступившему заявлению регистрационный номер (с указанием даты и времени получения), помечает его специальным штампом Агентства, оформляет карточку для резолюций и направляет руководителю Агентства.

При получении заявления в электронной форме через РПГУ сотрудник, ответственный за прием документов:

проверяет правильность адресования корреспонденции;

осуществляет регистрацию поступивших документов и в день регистрации направляет заявителю уведомление в электронной форме, подтверждающее получение заявления и документов.

19.4. Прием документов непосредственно от Заявителя производится сотрудником приемной Агентства. На втором экземпляре представленного заявления проставляется штамп Агентства с указанием регистрационного номера, даты и времени получения.

19.5. Заявление может быть представлено в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационных сетей, доступ к которым не ограничен определенным кругом лиц (включая сеть Интернет).

Заявление, предоставляемое в форме электронных документов, подписывается в соответствии с требованиями Федерального закона от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи» и статей 21.1 и 21.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Действительность усиленной квалифицированной электронной подписи Заявителя, использованной при обращении за получением государственной услуги, проверяется средствами удостоверяющих центров класса КС2.

Предоставление государственной услуги через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг не предусмотрено.

19.6. Руководитель Агентства после рассмотрения поступивших документов передает их заместителю руководителя Агентства для распределения в отдел, в ведении которого находится рассмотрение данной категории дел.

Заместитель руководителя Агентства передает документы начальнику отдела, в ведении которого находится рассмотрение данной категории дел, для назначения ответственного исполнителя.

Начальник отдела назначает ответственного исполнителя для рассмотрения документов.

19.7. Ответственный исполнитель осуществляет проверку комплектности (достаточности) предоставленных Заявителем документов, указанных в пункте 9.1 настоящего Регламента, а также полноты содержащейся в них информации, и в случае предоставления Заявителем документов не в полном объеме, либо их несоответствия требованиям Регламента, не позднее 10 рабочих дней со дня регистрации заявления в Агентстве, направляет Заявителю уведомление о необходимости устранения замечаний и предоставления недостающих и (или) доработанных с учетом замечаний документов в Агентство.

19.8. Заявитель предоставляет в Агентство недостающие и (или) доработанные с учетом замечаний документы не позднее 10 дней со дня получения соответствующего уведомления (в случае, если в отношении Заявителя государственное регулирование тарифов ранее не осуществлялось - в срок, не превышающий 10 дней со дня получения соответствующего уведомления, но не позднее 01 сентября года, предшествующего началу регулируемого периода).

19.9. В случае сложности соответствующего анализа, обусловленного отсутствием у штатных экспертов Агентства технической возможности для его выполнения, Агентство привлекает независимых экспертов (при наличии у Агентства соответствующих источников финансирования) для проведения анализа предложений об установлении нормативов потерь воды.

19.10. Результатом административной процедуры является принятие одного из следующих решений:

отказать Заявителю в утверждении нормативов в случаях, предусмотренных пунктом 11.2 настоящего Регламента;

подготовить проект постановления об установлении нормативов потерь горячей, питьевой, технической воды в централизованных системах водоснабжения при ее производстве и (или) транспортировке.

20. Принятие постановления Агентства об установлении нормативов потерь горячей, питьевой, технической воды в централизованных системах водоснабжения при ее производстве и (или) транспортировке или подготовка уведомления об отказе в установлении нормативов потерь горячей, питьевой, технической воды в централизованных системах водоснабжения при ее производстве и (или) транспортировке.

20.1. Основанием для начала административной процедуры является соответствие полного пакета документов по установлению нормативов потерь воды, проанализированного ответственным исполнителем, требованиям

федерального законодательства и настоящего регламента, либо наличие оснований, предусмотренных пунктом 11.2 настоящего Регламента.

20.2. Решение Агентства об установлении нормативов потерь воды принимается на заседании Правления в форме постановления.

20.3. Заявитель за 10 дней до дня рассмотрения вопроса об установлении нормативов потерь воды извещается (с подтверждением получения извещения) о дате, времени и месте заседания Правления, а не позднее, чем за один день до заседания Правления, должен быть ознакомлен с материалами, включая проект постановления.

20.4. Заседание Правления по рассмотрению вопроса об установлении нормативов потерь воды является открытым и считается правомочным, если в нем участвуют не менее половины членов правления, уполномоченных рассматривать соответствующие вопросы.

В случае отсутствия на заседании Правления по уважительной причине официальных представителей Заявителя, рассмотрение вопроса может быть отложено на срок, определяемый Правлением. В случае повторного отсутствия указанных представителей Заявителя рассмотрение дела проводится без их участия.

20.5. Заседание Правления по рассмотрению вопроса об установлении нормативов потерь воды проводится в соответствии с порядком, утверждаемым Агентством.

20.6. Протокол заседания утверждается председательствующим (далее - протокол).

В протоколе указываются размер нормативов потерь воды, утверждаемый для конкретной организации.

20.7. Агентство в течение 7 рабочих дней со дня принятия постановления об установлении нормативов потерь горячей, питьевой, технической воды в централизованных системах водоснабжения при ее производстве и (или) транспортировке доводит его до Заявителей.

В случае обращения заявителя за представлением государственной услуги посредством почтового отправления или лично в Агентство заверенная копия постановления Агентства об установлении нормативов потерь горячей, питьевой, технической воды в централизованных системах водоснабжения при ее производстве и (или) транспортировке направляется заявителю почтовым отправлением.

При подаче заявления о предоставлении услуги через РПГУ заверенная копия постановления Агентства направляется заявителю через РПГУ.

20.8. При наличии оснований для отказа в установлении нормативов потерь воды, предусмотренных пунктом 11.2 настоящего Регламента, специалист, ответственный за рассмотрение документов, осуществляет подготовку уведомления об отказе в предоставлении государственной услуги с указанием оснований для отказа.

Руководитель Агентства единолично принимает решение об отказе в установлении нормативов потерь воды.

При поступлении заявления об установлении нормативов потерь воды

почтовым отправлением или от заявителя лично, уведомление об отказе в установлении нормативов потерь воды направляется заявителю почтовым отправлением.

При подаче заявления об установлении нормативов потерь воды через РПГУ, уведомление об отказе в установлении нормативов потерь воды направляется заявителю через РПГУ.

20.9. Результатом административной процедуры является принятие постановления Агентства об установлении об установлении нормативов потерь горячей, питьевой, технической воды в централизованных системах водоснабжения при ее производстве и (или) транспортировке или подготовка уведомления об отказе в установлении нормативов потерь горячей, питьевой, технической воды в централизованных системах водоснабжения при ее производстве и (или) транспортировке.

20.10. Постановление агентства об установлении об установлении нормативов потерь горячей, питьевой, технической воды в централизованных системах водоснабжения при ее производстве и (или) транспортировке размещается в течение 3 рабочих дней со дня принятия постановления на странице Агентства на официальном сайте Правительства Приморского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» www.primorsky.ru.

Агентство в течение семи рабочих дней со дня принятия решения об установлении об установлении нормативов потерь горячей, питьевой, технической воды в централизованных системах водоснабжения при ее производстве и (или) транспортировке публикует на своем сайте в сети Интернет протоколы и материалы к заседанию правления.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

21.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав Заявителей, соблюдение и исполнение сотрудниками положений настоящего Регламента, иных нормативных актов Российской Федерации и Приморского края.

21.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, и принятием решений сотрудниками, осуществляется начальниками отделов Агентства, в подчинении которых находятся сотрудники, рассматривающие соответствующие материалы об установлении нормативов потерь горячей, питьевой, технической воды в централизованных системах водоснабжения при ее производстве и (или) транспортировке.

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения сотрудниками положений настоящего Регламента, законодательства Российской Федерации и Приморского края.

21.3. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем Агентства.

21.4. Плановые проверки предоставления государственной услуги проводятся на основании ежегодного плана. Периодичность осуществления

плановых проверок указывается в плане.

Ежегодный план утверждается распоряжением руководителя Агентства.

21.5. Основанием проведения внеплановой проверки является поступление в Агентство обращения о нарушении полноты и качества предоставления государственной услуги. Проведение внеплановой проверки осуществляется по распоряжению руководителя Агентства.

21.6. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав Заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

21.7. Сотрудники, ответственные за предоставление государственной услуги, несут ответственность за соблюдение сроков и порядка предоставления государственной услуги в соответствии с положениями настоящего Регламента, законодательства Российской Федерации и Приморского края.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Агентства, а также должностных лиц либо государственных гражданских служащих Агентства

22.1. Заявитель имеет право подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) Агентства и (или) его должностных лиц, государственных гражданских служащих Агентства.

Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы предоставляется в соответствии с разделом 3 настоящего Регламента.

22.2. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования, установленный настоящим разделом, применяется ко всем административным процедурам, перечисленным в пункте 18.1 настоящего Регламента.

22.3. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) Агентства, должностного лица либо государственного служащего Агентства являются:

- 1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- 3) требование у Заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Приморского края для предоставления государственной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации;
- 5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации;

Федерации;

7) отказ Агентства и (или) его должностного лица, предоставляющего государственную услугу, государственного гражданского служащего в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;

9) приостановление предоставления государственной услуги;

10) требование у Заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев:

а) изменения требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления государственной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении государственной услуги;

б) наличия ошибок в заявлении о предоставлении государственной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечения срока действия документов или изменения информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги;

г) выявления документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица Агентства при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя Агентства при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

22.4. Жалоба должна содержать:

1) наименование Агентства, предоставляющего государственную услугу, должностного лица Агентства, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения Заявителю (представителю Заявителя);

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии)

Агентства, предоставляющего государственную услугу, должностного лица Агентства, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Агентства, предоставляющего государственную услугу, должностного лица Агентства, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего. Заявителем (представителем Заявителя) могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

22.5. Жалоба на решения и действия (бездействие) Агентства и его должностных лиц, государственных гражданских служащих Агентства подается в Агентство в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме. Жалоба может быть направлена посредством почтовой связи, через многофункциональный центр (в случае, если государственная услуга предоставляется многофункциональным центром или с его участием), с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, по электронной почте, через единый портал государственных и муниципальных услуг либо региональный портал государственных и муниципальных услуг, а также жалоба может быть принята при личном приеме заявителя. Жалобы на решения, принятые руководителем Агентства (его заместителем), подаются в Правительство Приморского края (Губернатору Приморского края) по адресу: 690110, г. Владивосток, ул. Светланская, 22, а также посредством информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе через Интернет-сайт (www.primorsky.ru), по электронной почте (administration@primorsky.ru), через единый портал государственных и муниципальных услуг либо региональный портал государственных и муниципальных услуг, а также жалоба может быть принята при личном приеме заявителя.

Адрес электронной почты Агентства - grc@primorsky.ru, адрес официального сайта Правительства Приморского края - www.primorsky.ru, Органы власти, органы исполнительной власти, Агентство по тарифам Приморского края.

Личный прием проводится руководителем Агентства (в его отсутствие - заместителем руководителя) по адресу: г. Владивосток, ул. Алеутская, 45-а по предварительной записи.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность.

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя может быть представлена:

1) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

2) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

3) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

22.6. Жалоба подлежит регистрации в день поступления в Агентство.

22.7. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в Агентство жалобы от Заявителя (представителя Заявителя).

22.8. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 22.5 настоящего Регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

Должностные лица Агентства, уполномоченные на рассмотрение жалоб, обеспечивают:

1) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с установленными требованиями;

2) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган исполнительной власти Приморского края в соответствии с пунктом 22.16 настоящего Регламента.

22.9. Жалоба, поступившая в Агентство, подлежит рассмотрению руководителем Агентства в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у Заявителя (представителя Заявителя), предусмотренным либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

22.10. Действующим законодательством приостановление рассмотрения жалобы не предусмотрено.

22.11. По результатам рассмотрения жалобы Агентство принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. При удовлетворении жалобы Агентство принимает исчерпывающие меры по устранению нарушений.

Агентство отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

1) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и настоящим Регламентом;

3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

В случае, если в письменной жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего жалобу, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

Агентство при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Агентства, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае, если текст письменной жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если в жалобе содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Агентства вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

В случае, если текст письменной жалобы не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на жалобу не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

22.12. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по жалобе, Заявителю (представителю Заявителя) направляется ответ на обращение в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Агентство в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе, поступившей в Агентство в письменной форме.

22.13. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 23.12 настоящего Регламента, дается информация о действиях, осуществляемых Агентством в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги.

22.14. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 23.12 настоящего Регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

22.15. Заявитель вправе обратиться в Агентство за получением информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения

жалобы.

22.16. В случае поступления в Агентство жалобы, принятие решения по которой не входит в его компетенцию, в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации она передается Агентством на рассмотрение в орган исполнительной власти Приморского края, уполномоченный на ее рассмотрение, и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.
