

**Министерство тарифной политики  
Красноярского края**

**ПРИКАЗ**

17.03.2019

г. Красноярск

№ 27-о

Об утверждении Административного регламента предоставления министерством тарифной политики Красноярского края государственной услуги по утверждению нормативов технологических потерь при передаче тепловой энергии, теплоносителя по тепловым сетям, за исключением тепловых сетей, расположенных в поселениях, городских округах с численностью населения пятьсот тысяч человек и более

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 27.07.2010 № 190-ФЗ «О теплоснабжении», постановлением Правительства Российской Федерации от 22.10.2012 № 1075 «О ценообразовании в сфере теплоснабжения», постановлением Правительства Красноярского края от 14.03.2012 № 93-п «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Красноярского края, случаев и порядка проведения экспертизы проектов административных регламентов предоставления государственных услуг, разработанных органами исполнительной власти Красноярского края», Положением о министерстве тарифной политики Красноярского края, утвержденным постановлением Правительства Красноярского края от 03.07.2018 № 380-п, распоряжением Губернатора Красноярского края от 22.10.2018 № 565-рг, ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Административный регламент предоставления министерством тарифной политики Красноярского края государственной услуги по утверждению нормативов технологических потерь при передаче тепловой энергии, теплоносителя по тепловым сетям, за исключением тепловых сетей, расположенных в поселениях, городских округах с численностью населения пятьсот тысяч человек и более, согласно приложению.

2. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

3. Опубликовать приказ в краевой государственной газете «Наш Красноярский край», на «Официальном интернет-портале правовой информации Красноярского края» ([www.zakon.krskstate.ru](http://www.zakon.krskstate.ru)) и разместить в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте министерства тарифной политики Красноярского края ([mtpkrskstate.ru](http://mtpkrskstate.ru)).

4. Приказ вступает в силу через 10 дней после его официального опубликования.

Министр тарифной политики  
Красноярского края



М.Ю. Пономаренко

Приложение  
к приказу министерства тарифной  
политики Красноярского края  
от 17.03.2019 № 21-о

**Административный регламент  
предоставления министерством тарифной политики Красноярского  
края государственной услуги по утверждению нормативов  
технологических потерь при передаче тепловой энергии, теплоносителя  
по тепловым сетям, за исключением тепловых сетей, расположенных  
в поселениях, городских округах с численностью населения пятьсот  
тысяч человек и более**

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

1. Предметом регулирования административного регламента предоставления министерством тарифной политики Красноярского края (далее – Министерство) государственной услуги по утверждению нормативов технологических потерь при передаче тепловой энергии, теплоносителя по тепловым сетям, за исключением тепловых сетей, расположенных в поселениях, городских округах с численностью населения пятьсот тысяч человек и более (далее соответственно – Административный регламент, государственная услуга), является организация работы по утверждению нормативов технологических потерь при передаче тепловой энергии, теплоносителя по тепловым сетям, за исключением тепловых сетей, расположенных в поселениях, городских округах с численностью населения пятьсот тысяч человек и более (далее – нормативы технологических потерь), структуру и состав документации по расчетам, обоснованию и утверждению нормативов технологических потерь.

1.2. Круг заявителей

2. В качестве заявителей выступают организации, эксплуатирующие тепловые сети для передачи тепловой энергии, теплоносителя потребителям за исключением тепловых сетей, расположенных в поселениях, городских округах с численностью населения пятьсот тысяч человек и более (далее – заявитель).

От имени заявителя могут выступать физические и юридические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном

законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени.

### 1.3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления государственной услуги

#### 3. Информация о месте нахождения Министерства.

Направление документов по вопросам, связанным с исполнением государственной услуги, а также выдача документов, подтверждающих исполнение государственной услуги в случаях, предусмотренных настоящим Административным регламентом, производится по адресу:

место нахождения: 660133, г. Красноярск, ул. С.Лазо, 12 «а»;

почтовый адрес: 660133, г. Красноярск, ул. С.Лазо, 12 «а».

#### 4. График работы Министерства:

понедельник - пятница: 9.00 - 13.00, 14.00 - 18.00;

суббота, воскресенье - выходные дни.

#### 5. Справочные телефоны Министерства:

телефон (391) 224-03-34, телефакс (391) 224-56-87.

#### 6. Адреса официального сайта и электронной почты Министерства:

адрес официального сайта Министерства в сети «Интернет»:  
«mtpkrskstate.ru»;

адрес электронной почты Министерства: [krrec@mail.ru](mailto:krrec@mail.ru).

#### 7. Информации по вопросам предоставления государственной услуги предоставляется заинтересованным лицам:

в устной форме при личном обращении (при личном приеме, по справочному телефону);

в письменной форме путем ответов на запросы;

посредством размещения информации в открытой и доступной форме на официальном сайте Министерства в сети «Интернет», в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал) и на краевом портале государственных и муниципальных услуг.

Если информация, полученная в устной форме или по телефону, не удовлетворяет заинтересованное лицо, заинтересованное лицо вправе в письменной форме обратиться в адрес Министерства на имя министра тарифной политики Красноярского края (далее – Министр).

8. Информирование о ходе исполнения государственной услуги осуществляется специалистами Министерства с использованием средств Интернета, почтовой, телефонной и электронной связи.

9. Информация, указанная в пунктах 3-7 настоящего подраздела, размещается:

на бумажных носителях - на информационном стенде в помещении Министерства,

в электронной форме - на официальном сайте Министерства в сети «Интернет» в разделе «Государственные услуги» по адресу:

<http://mtpkrskstate.ru/gosudarstvennye-uslugi/index.php>, а также на Едином портале и на краевом портале государственных и муниципальных услуг.

## 2. Стандарт предоставления государственной услуги

### 2.1. Наименование государственной услуги

10. Наименование государственной услуги: утверждение нормативов технологических потерь при передаче тепловой энергии, теплоносителя по тепловым сетям, за исключением тепловых сетей, расположенных в поселениях, городских округах с численностью населения пятьсот тысяч человек и более.

### 2.2. Наименование органа исполнительной власти, непосредственно предоставляющего государственную услугу

11. Предоставление государственной услуги осуществляет Министерство.

12. При предоставлении государственной услуги Министерство не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг.

13. Обращение заявителя за предоставлением государственной услуги не требует обращения заявителя в иные государственные и муниципальные органы.

14. Государственная услуга не предоставляется в многофункциональных центрах, а также с использованием федеральной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

### 2.3. Описание результата предоставления государственной услуги

15. Результатом предоставления государственной услуги является приказ об утверждении нормативов технологических потерь либо письмо Министерства об отказе в утверждении нормативов технологических потерь.

### 2.4. Срок предоставления государственной услуги

16. Государственная услуга предоставляется в срок не более 70 дней со дня регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги – заявления об утверждении нормативов технологических потерь при передаче тепловой энергии, теплоносителя по тепловым сетям, за исключением тепловых сетей, расположенных в поселениях, городских

округах с численностью населения пятьсот тысяч человек и более, на период регулирования (далее – запрос).

17. Возможность приостановления предоставления государственной услуги не предусмотрена.

18. Срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги, составляет не более пяти рабочих дней со дня их подписания.

Срок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных Министерством документах, являющихся результатом предоставления государственной услуги, составляет не более тридцати дней со дня подачи заявителем в Министерство заявления об исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных Министерством документах, являющихся результатом предоставления государственной услуги.

#### 2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги

19. Отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги регулируются следующими нормативными правовыми актами:

Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г.) (Российская газета, № 237, 25 декабря 1993 года);

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Российская газета, № 168, 30.07.2010);

Федеральный закон от 27.07.2010 № 190-ФЗ «О теплоснабжении» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4159);

постановление Правительства Российской Федерации от 22.10.2012 № 1075 «О ценообразовании в сфере теплоснабжения (Собрание законодательства РФ, 29.10.2012, № 44, ст. 6022);

приказ Минэнерго России от 30.12.2008 № 325 «Об утверждении порядка определения нормативов технологических потерь при передаче тепловой энергии, теплоносителя» (Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти, № 16, 20.04.2009);

постановление Правительства Красноярского края от 03.07.2018 № 380-п «Об утверждении Положения о министерстве тарифной политики Красноярского края» (Официальный интернет-портал правовой информации Красноярского края <http://www.zakon.krskstate.ru>, 03.07.2018, Официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 05.07.2018);

постановление Правительства Красноярского края от 14.03.2012 № 93-п «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Красноярского края»

(Ведомости высших органов государственной власти Красноярского края, № 11(523), 19.03.2012).

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги размещается на официальном сайте Министерства в сети «Интернет» в разделе «Государственные услуги» по адресу: <http://mtpkrskstate.ru/gosudarstvennye-uslugi/index.php>.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

20. Для предоставления государственной услуги заявитель предоставляет в Министерство запрос – заявление.

В заявлении указываются:

наименование органа регулирования, в который подается заявление; наименование заявителя, его местонахождение, номера телефонов и адреса электронной почты (в случае, если имеются);

реквизиты основного государственного регистрационного номера и идентификационного налогового номера заявителя.

21. К заявлению об установлении нормативов технологических потерь заявители прилагают следующие документы:

1) планируемые значения нормативов технологических потерь;

2) пояснительную записку по расчету планируемых значений нормативов технологических потерь;

3) копии документов, подтверждающих принадлежность заявителю на праве собственности или ином законном основании тепловых сетей, используемых в расчете планируемых значений нормативов технологических потерь;

4) копии документов, подтверждающих изменения в структуре тепловых сетей заявителя по их протяженности, среднегодовому объему, материальной характеристике на балансе или в аренде по сравнению с периодом, на который ранее утверждались нормативы технологических потерь (при наличии изменений в структуре тепловых сетей в сравнении с предыдущим периодом);

5) расчет нормативных эксплуатационных технологических затрат и потерь теплоносителей, в том числе затраты теплоносителя на заполнение трубопроводов тепловых сетей перед пуском после плановых ремонтов, технологические сливы теплоносителя средствами автоматического регулирования и защиты, технически обоснованный расход теплоносителя на плановые эксплуатационные испытания и технически неизбежные потери теплоносителя через неплотности в арматуре и трубопроводах тепловых

сетей (раздельно по теплоносителям вода, пар и конденсат для каждой системы теплоснабжения);

6) расчет нормативных эксплуатационных технологических затрат и потерь тепловой энергии, в том числе с потерями теплоносителей и через теплоизоляционные конструкции трубопроводов (раздельно по водяным и паровым тепловым сетям для каждой системы теплоснабжения);

7) расчет нормативных эксплуатационных технологических затрат электрической энергии при передаче тепловой энергии и теплоносителей (раздельно для каждой системы теплоснабжения);

8) описание методов, используемых при расчете нормативов технологических потерь;

9) сведения об используемых программах расчета нормативов технологических потерь (наименование программы, наименование разработчика, год разработки используемой версии);

10) нормативные и отчетные, в том числе полученные на основании показаний приборов учета, значения технологических потерь за два года, предшествующих текущему году, нормативные значения технологических потерь текущего года и планируемые значения технологических потерь на регулируемый год;

11) прогнозируемые значения влияющих показателей и их сопоставление с аналогичными показателями за год, предшествующий периоду регулирования;

12) сведения о результатах ежегодного сопоставления нормативных и отчетных показателей и выявленные при этом резервы экономии тепловой и электрической энергии и теплоносителя (энергосберегающий потенциал);

13) документы, обосновывающие планируемые значения нормативов технологических потерь в соответствии с требованиями и формами, предусмотренными Порядком определения нормативов технологических потерь при передаче тепловой энергии, теплоносителя, утвержденным Приказом Минэнерго России от 30.12.2008 № 325, а именно:

потери и затраты теплоносителей;

потери тепловой энергии;

расход электроэнергии;

исходные данные для расчета нормативов технологических потерь, в том числе:

сопоставление условий, принятых при разработке энергетических характеристик (нормативов технологических потерь на год, предшествующий регулируемому периоду) и при разработке нормативов технологических потерь на регулируемый период;

таблица исходных данных по характеристике водяных тепловых сетей на балансе до ЦТП;

таблица исходных данных по характеристике водяных тепловых сетей после ЦТП на балансе организации;

таблица исходных данных по характеристике паровых тепловых сетей на балансе;



таблица исходных данных по местным сопротивлениям и суммарным термическим сопротивлениям паровых тепловых сетей на балансе;  
параметры и расходы пара по участкам;  
параметры пара в паропроводе;  
таблица объема, м<sup>3</sup>, трубопроводов тепловых сетей на балансе организации;  
данные по средствам автоматики и защиты (САРЗ);  
сведения по насосному оборудованию;  
данные по приводам запорно-регулирующей арматуры;  
данные по фактическим затратам электроэнергии;  
общие сведения об энергоснабжающей (теплосетевой) организации;  
общая характеристика систем теплоснабжения, структура отпуска, потребления тепловой энергии;  
структура расчетной присоединенной тепловой нагрузки;  
общая характеристика систем транспорта и распределения тепловой энергии (тепловых сетей);  
нормативы технологических затрат и потерь при передаче тепловой энергии на регулируемый период;  
сводные данные по нормативам технологических затрат и потерь при передаче тепловой энергии;  
перечень мероприятий по повышению энергетической эффективности рассматриваемой тепловой сети и системы централизованного теплоснабжения, к которой относится рассматриваемая тепловая сеть, с указанием по каждому мероприятию сроков их выполнения, затрат на реализацию, экономического эффекта, годовой экономии тепловой, электрической энергии (топлива) и теплоносителя (химочищенной воды), сроков окупаемости, разработанных на основе результатов энергетических обследований тепловых сетей, осуществляемых в соответствии с Федеральным законом от 23.11.2009 г. № 261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»;

динамика основных показателей тепловых сетей.

При фактическом осуществлении только одного вида подачи (передачи только тепловой энергии или только теплоносителя) либо при передаче тепловой энергии (теплоносителя) с использованием не всех видов теплоносителя документы предоставляются по указанному перечню, но заполняются только в части фактически осуществляемых видов услуг с пояснением причин частичного заполнения вышеуказанных документов в примечании к каждому документу отдельно.

22. Заявление с прилагаемыми документами представляется в количестве 2 (двух) экземпляров.

Заявление собственноручно подписывается заявителем либо его уполномоченным представителем.

В случае подписания заявления уполномоченным представителем к заявлению прикладывается доверенность на представление интересов

заявителя.

Перечень прилагаемых документов указывается в заявлении.

Материалы, представляемые для предоставления государственной услуги, составляются заявителем самостоятельно.

Документы представляются в Министерство в подлиннике или в форме копии, заверенной заявителем или нотариусом.

Документы должны представляться в читаемом виде.

Все документы, представляемые заявителем на бумажных носителях, насчитывающие более одного листа, должны быть пронумерованы, прошиты, скреплены печатью заявителя (при наличии таковой у заявителя) на последнем листе и заверены подписью заявителя или его уполномоченного представителя.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления муниципальных образований Красноярского края и иных органов, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления

23. Предоставление заявителем документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления муниципальных образований Красноярского края и иных органов, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить, не требуется.

24. Непредставление заявителем указанных документов не является основанием для отказа заявителю в предоставлении государственной услуги.

25. При предоставлении государственной услуги запрещено требовать от заявителя:

представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг

за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в Министерство по собственной инициативе;

осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

представления документов и 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 следующих случаев:

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

б) наличие 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) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги;

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

## 2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа заявителю в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

26. Основанием для отказа заявителю в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, является

представление запроса, не имеющего подписи заявителя (его уполномоченного представителя).

## 2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги

27. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

заявление не подписано или подписано неуполномоченным лицом (в случае, если указанные обстоятельства не выявлены на стадии приема документов, необходимых для предоставления государственной услуги);

документы исполнены карандашом, имеют подчистки, приписки, зачеркнуты слова или иные исправления, а также серьезные повреждения, не позволяющие однозначно истолковать содержание;

несоответствие заявителя критериям, установленным пунктом 2 настоящего Административного регламента;

представление документов заявителем не в полном объеме в соответствии с пунктом 21 настоящего Административного регламента или не в соответствии с требованиями пункта 22 настоящего Административного регламента к форме документов.

## 2.10. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги

28. Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, не предусмотрено.

## 2.11. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги

29. Государственная услуга заявителю предоставляется без взимания государственной пошлины или иной платы.

## 2.12. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги

30. Платные государственные услуги, являющиеся необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, не предусмотрены.

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

31. Срок ожидания в очереди при подаче запроса и при получении результата предоставления услуги не должен превышать 15 минут. Прием заявителей ведется без предварительной записи в порядке живой очереди.

В течение вышеуказанного срока ожидания в очереди не включается время обеденного перерыва и нерабочее время.

2.14. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме

32. Поступивший в Министерство письменный запрос регистрируется государственным гражданским служащим Министерства, ответственным за прием и выдачу корреспонденции (далее - ответственный делопроизводитель), в течение 1 рабочего дня со дня его поступления. При регистрации запросу присваивается соответствующий регистрационный номер.

Регистрации подлежат все поступившие в Министерство запросы о предоставлении государственной услуги при отсутствии оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, предусмотренных пунктом 26 настоящего Административного регламента.

В случае если заявитель обратился с несколькими запросами по разным вопросам, то каждый запрос регистрируется отдельно.

Запросы о предоставлении государственной услуги представляются заявителем на бумажных носителях. Представление запроса заявителя о предоставлении государственной услуги в электронной форме не осуществляется.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

33. Вход в здание Министерства должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование Министерства.

34. Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

Помещения, в которых осуществляется предоставление государственной услуги, должны быть оборудованы:

противопожарной системой и средствами пожаротушения;  
системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

35. Помещения приема заявителей в Министерстве должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием номера кабинета, наименования структурного подразделения министерства, осуществляющих административные процедуры при предоставлении государственной услуги, фамилии, имени, отчества и должности специалистов Министерства.

Помещения приема заявителей в Министерстве должны быть оборудованы стульями (кресельными секциями, скамьями, банкетками), столами (стойками) и обеспечены канцелярскими принадлежностями. Количество мест ожидания заявителей определяется исходя из фактической нагрузки и возможности для их размещения, но не может составлять менее трех мест.

В помещениях приема заявителей в Министерстве предусматриваются места для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги.

В помещениях Министерства предусматриваются доступные места общественного пользования (туалеты).

36. На информационных стендах в Министерстве размещается следующая визуальная и текстовая информация:

1) извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих порядок предоставления государственной услуги;

2) текст Административного регламента, в том числе перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

3) образцы заполнения запросов о предоставлении государственной услуги;

4) график работы, номера телефонов, адрес официального сайта Правительства края, официального сайта Министерства, адрес электронной почты Правительства края, адрес электронной почты Министерства, по которым заявители могут получить необходимую информацию о предоставлении государственной услуги, адрес Единого портала, краевого портала государственных и муниципальных услуг;

5) условия и порядок получения информации о предоставлении государственной услуги от Министерства;

6) информация о предоставлении государственной услуги в целом и выполнении отдельных административных процедур, предусмотренных Административным регламентом;

7) порядок обжалования действий (бездействия) Министерства, специалистов Министерства, участвующих в предоставлении государственной услуги, а также принятых ими решений в ходе предоставления государственной услуги.

37. В целях доступности оказания государственной услуги для инвалидов вход в здание Министерства оборудуется пандусами, помещения оборудуются пассажирскими лифтами или подъемными платформами для обеспечения доступа инвалидов на креслах-колясках на этажи выше или ниже этажа основного входа в здание (первого этажа), санитарно-техническими помещениями (доступными для инвалидов), расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ заявителей, включая заявителей, использующих кресла-коляски. В случае отсутствия пассажирских лифтов, Министерством обеспечивается возможность приема инвалидов на креслах-колясках на первом этаже здания.

В помещениях, в которых предоставляется государственная услуга, интерьер, подбор и расстановка приборов и устройств, технологического и иного оборудования должны соответствовать пределам, установленным для зоны досягаемости заявителей, находящихся в креслах-колясках.

При невозможности создания в Министерстве условий для полного приспособления с учетом потребностей инвалидов, Министерством проводятся мероприятия по обеспечению беспрепятственного доступа маломобильных граждан к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, с учетом разумного приспособления.

Указатели и вывески в помещениях, в которых предоставляется государственная услуга, должны быть четкими, заметными и понятными.

#### 2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги

38. Показателями доступности и качества государственной услуги являются:

соблюдение времени ожидания в очереди при подаче заявления и при получении результата предоставления государственной услуги (не более 15 минут);

не более трех взаимодействий заявителя с должностными лицами Министерства, предоставляющими государственную услугу;

продолжительность каждого взаимодействия заявителя с должностным лицом Министерства при предоставлении государственной услуги не превышает 30 минут (без учета времени ожидания в очереди).

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

### 3.1. Состав административных процедур (действий)

39. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры (действия):

подача заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и прием таких запроса и документов;

предварительное рассмотрение запроса;

подготовка к рассмотрению запроса по существу;

рассмотрение запроса по существу;

получения заявителем результата предоставления государственной услуги, если иное не установлено действующим законодательством Российской Федерации и Красноярского края;

порядок осуществления административных процедур в электронной форме;

исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных Министерством документах, являющихся результатом предоставления государственной услуги.

### 3.2. Подача заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и прием таких запроса и документов

40. Основанием для начала административной процедуры (действия) является поступление в Министерство письменного запроса.

Письменные запросы принимаются Министерством в установленное пунктом 4 настоящего Административного регламента время ответственным делопроизводителем.

Ответственный делопроизводитель проверяет запрос на наличие оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, предусмотренных пунктом 26 настоящего Административного регламента.

При наличии оснований для отказа в приеме документов ответственный делопроизводитель отказывает заявителю в приеме документов, необходимых для осуществления государственной услуги.

При отсутствии оснований для отказа в приеме документов ответственный делопроизводитель принимает запрос, регистрирует и направляет его Министру или лицу, осуществляющему его полномочия, для подготовки резолюции об исполнении административной процедуры (действия) по его рассмотрению.

Результатом административной процедуры (действия) является регистрация запроса.



### 3.3. Предварительное рассмотрение запроса

41. Основанием для начала административной процедуры (действия) является резолюция Министра либо лица, осуществляющего его полномочия, об исполнении административной процедуры по рассмотрению запроса.

Для организации предварительного рассмотрения запроса в срок не более 3 (трех) рабочих дней со дня регистрации запроса Министр или лицо, осуществляющее его полномочия, назначает ответственного за контроль и координацию работы сотрудников из числа заместителей Министра, а также уполномоченного по предварительному рассмотрению запроса (далее – уполномоченный) и состав рабочей группы из числа специалистов Министерства.

Рабочая группа под руководством уполномоченного в течение 5 дней со дня регистрации оценивает запрос на наличие оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, предусмотренных пунктом 27 настоящего Административного регламента.

В случае выявления оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, исполнитель отдела Министерства готовит справку о наличии таких оснований и проект письма Министерства с уведомлением заявителя об отказе в предоставлении государственной услуги (далее – уведомление).

Уведомление, подписанное Министром либо лицом, осуществляющим его полномочия, направляется заявителю почтовым отправлением с уведомлением о вручении в трехдневный срок со дня его подписания. В уведомлении указываются основания для отказа в предоставлении государственной услуги.

В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении государственной услуги уполномоченный готовит справку об отсутствии таких оснований.

Срок для реализации административной процедуры не может превышать 10 дней со дня регистрации запроса.

Результатом административной процедуры являются:

уведомление;

справка об отсутствии оснований для отказа в предоставлении государственной услуги.

### 3.4. Подготовка к рассмотрению запроса по существу

42. Основанием для начала административной процедуры (действия) является справка уполномоченного об отсутствии оснований для отказа в предоставлении государственной услуги.

Рабочая группа под руководством уполномоченного осуществляет проверку запроса на предмет обоснованности исходных данных, выполненных расчетов и нормативов технологических потерь, готовит заключение, содержащее выводы с рекомендациями об утверждении

нормативов технологических потерь или об отказе в утверждении нормативов технологических потерь (далее - Заключение).

Уполномоченный направляет Заключение для рассмотрения Министру или лицу, осуществляющему его полномочия, в срок не более 5 календарных дней со дня его подписания.

Срок для реализации административной процедуры не может превышать 45 календарных дней со дня подписания справки об отсутствии оснований для отказа в предоставлении государственной услуги.

Результатом административной процедуры (действия) является Заключение.

### 3.5. Рассмотрение запроса по существу

43. Основанием для начала административной процедуры (действия) является получение Министром или лицом, осуществляющим его полномочия, Заключения.

Решение об утверждении нормативов технологических потерь принимается Министром или лицом, осуществляющим его полномочия, в срок не более 10 календарных дней с момента получения Заключения.

Уполномоченный готовит проект приказа Министерства об утверждении нормативов технологических потерь или проект письма об отказе в утверждении нормативов технологических потерь в течение 5 календарных дней с момента принятия соответствующего решения Министром или лицом, осуществляющим его полномочия.

Результатом исполнения административной процедуры является приказ Министерства об утверждении нормативов технологических потерь либо письмо об отказе в утверждении нормативов технологических потерь.

Приказ Министерства об утверждении нормативов технологических потерь либо письмо об отказе в утверждении нормативов технологических потерь также являются результатом предоставления государственной услуги.

### 3.6. Получение заявителем результата предоставления государственной услуги, если иное не установлено действующим законодательством Российской Федерации и Красноярского края

44. Основанием для начала административной процедуры является подписание Министром или лицом, осуществляющим его полномочия, приказа Министерства об утверждении нормативов технологических потерь либо письма об отказе в утверждении нормативов технологических потерь.

Результат предоставления государственной услуги направляется почтовым отправлением с уведомлением о вручении или передается непосредственно заявителю по его просьбе. В случае если результат предоставления государственной услуги передается непосредственно представителю заявителя, специалистом Министерства производится

соответствующая запись с указанием даты передачи и отметкой заявителя о получении.

Срок направления результата предоставления государственной услуги составляет 5 рабочих дней со дня его подписания.

Документы по установлению значений нормативов технологических потерь остаются на хранении в Министерстве.

### 3.7. Порядок осуществления административных процедур в электронной форме

45. В электронной форме могут быть осуществлены следующие административные процедуры (действия):

предоставление информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о государственной услуге;

получение заявителем сведений о ходе предоставления государственной услуги;

получение заявителем результата предоставления государственной услуги.

46. Для получения сведений о государственной услуге, о ходе предоставления государственной услуги в электронной форме заявитель направляет в Министерство запрос о получении сведений о государственной услуге, о ходе ее предоставления в электронной форме (далее - запрос о получении сведений) по электронной почте или посредством официального сайта Министерства в сети «Интернет».

47. Запрос о получении сведений должен содержать:

фамилию, имя и отчество (при наличии) физического лица, направившего запрос о получении сведений (наименование юридического лица, направившего запрос о получении сведений);

сведения о государственной услуге, о ходе ее предоставления, интересующие физическое лицо, направившее запрос о получении сведений (юридическое лицо, направившее запрос о получении сведений);

указание на способ получения физическим лицом, направившим запрос о получении сведений (юридическим лицом, направившим запрос о получении сведений), интересующих сведений о государственной услуге, о ходе ее предоставления;

контактные данные физического лица, направившего запрос о получении сведений (заинтересованного юридического лица, направившего запрос о получении сведений).

48. При поступлении от заявителя запроса о получении сведений в электронном виде посредством официального сайта Министерства в сети «Интернет» или по электронной почте, он распечатывается на бумажном носителе, и в дальнейшем работа с ним ведется аналогично работе с запросом заявителя, поступившим в письменной форме.

49. Направление заявителю документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги, осуществляется в электронной

форме (на электронную почту заявителя) в случае, если такой способ получения указан в запросе заявителя.

### 3.8. Исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных Министерством документах, являющихся результатом предоставления государственной услуги

50. Основанием для начала административной процедуры является поступление в Министерство заявления об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных Министерством документах, являющихся результатом предоставления государственной услуги (далее – выданный документ).

51. Для исправления допущенных опечаток и ошибок в выданном документе заявитель представляет в письменной форме или в форме электронного документа:

- 1) заявление об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданном документе (далее - заявление об исправлении ошибок);
- 2) выданный документ.

Заявление об исправлении ошибок может быть представлено заявителем лично в Министерство либо направлено по почте, электронной почте, через официальный сайт Министерства в сети «Интернет».

52. Письменное заявление об исправлении ошибок регистрируется специалистом Министерства в автоматизированной системе делопроизводства в течение 1 дня со дня его поступления в Министерство. Регистрации подлежат все поступившие в Министерство заявления об исправлении ошибок.

53. При поступлении заявления об исправлении ошибок в электронном виде, в том числе посредством официального сайта Министерства в сети «Интернет», заявление об исправлении ошибок распечатывается специалистом Министерства на бумажном носителе и в дальнейшем работа с ним ведется аналогично работе с письменным заявлением об исправлении ошибок.

54. При поступлении заявления об исправлении ошибок в министерство специалист министерства в течение 1 дня со дня регистрации заявления об исправлении ошибок передает поступившее заявление об исправлении ошибок и ранее выданный документ Министру или лицу, осуществляющему его полномочия.

55. Министр или лицо, осуществляющее его полномочия, в течение 1 дня со дня поступления передает заявление об исправлении ошибок и выданный документ ответственному за контроль и координацию работы сотрудников из числа заместителей Министра, который в течение 1 дня с момента получения указанных документов путем наложения резолюции на указанное заявление дает поручение уполномоченному об осуществлении проверки фактов, изложенных в заявлении об исправлении опечаток и ошибок в выданном документе.

56. Уполномоченный в течение 10 дней со дня получения поручения об осуществлении проверки фактов, изложенных в заявлении об исправлении ошибок в выданном документе.

Основанием для отказа в исправлении опечаток и ошибок в выданном документе является установление факта отсутствия опечаток и ошибок в выданном документе.

57. В случае установления факта отсутствия опечаток и ошибок в выданном документе уполномоченный в течение 22 дней со дня получения поручения об осуществлении проверки фактов, изложенных в заявлении об исправлении ошибок в выданном документе готовит уведомление об отсутствии опечаток и ошибок в выданном документе (далее - уведомление об отсутствии ошибок) и передает его ответственному за контроль и координацию работы сотрудников из числа заместителей Министра.

58. Ответственный за контроль и координацию работы сотрудников из числа заместителей Министра согласовывает проект уведомления об отсутствии ошибок путем проставления визы на проекте уведомления об отсутствии ошибок в течение 1 дня и не позднее следующего дня передает его Министру.

59. Министр подписывает уведомление об отсутствии ошибок в течение 1 дня и в день подписания передает его ответственному делопроизводителю для регистрации.

60. К проекту уведомления об отсутствии ошибок прилагается ранее выданный документ.

61. Ответственный делопроизводитель в течение 1 дня регистрирует уведомление об отсутствии ошибок и направляет его заявителю в течение 2 дней со регистрации данного документа.

62. В случае установления опечаток и ошибок в выданном документе уполномоченный в течение 22 рабочих дней со дня получения поручения готовит проект документа об исправлении опечаток и ошибок в выданном документе или готовит проект нового документа (документа об исправлении ошибок и опечаток в выданном документе), являющегося результатом предоставления государственной услуги, с сопроводительным письмом и передает их ответственному за контроль и координацию работы сотрудников из числа заместителей Министра.

63. Ответственный за контроль и координацию работы сотрудников из числа заместителей Министра согласовывает проект нового документа (документа об исправлении ошибок и опечаток в выданном документе) с сопроводительным письмом в течение 1 дня и не позднее следующего дня передает его Министру.

64. Министр подписывает проект нового документа (документа об исправлении ошибок и опечаток в выданном документе) с сопроводительным письмом в течение 1 дня и в день подписания передает его ответственному делопроизводителю для регистрации.

65. После подписания сопроводительного письма с новым документом (документом об исправлении ошибок и опечаток в выданном документе) ответственный делопроизводитель в течение 1 дня сопроводительное письмо к новому документу (документу об исправлении ошибок и опечаток в выданном документе) и направляет его заявителю в течение 2 дней со дня их подписания Министром.

66. В случае если в заявлении об исправлении ошибок указано пожелание заявителя получить результат рассмотрения заявления об исправлении ошибок лично, и имеется контактный телефон или адрес электронной почты заявителя, ответственный специалист министерства в день регистрации нового документа или подписания уведомления об отсутствии ошибок извещает заявителя о готовности нового документа или уведомления об отсутствии ошибок и возможности его получения лично.

В случае если в заявлении об исправлении ошибок указано пожелание заявителя получить результат рассмотрения заявления об исправлении ошибок в форме электронного документа на адрес электронной почты заявителя, ответственный делопроизводитель в день подписания сопроводительного письма с новым документом (документом об исправлении ошибок и опечаток в выданном документе) или подписания уведомления об отсутствии ошибок направляет заявителю подписания сопроводительное письмо с новым документом (документом об исправлении ошибок и опечаток в выданном документе) или уведомление об отсутствии ошибок по электронной почте.

В случае если в заявлении об исправлении ошибок указано пожелание заявителя получить результат рассмотрения заявления об исправлении ошибок в форме электронного документа по электронной почте, ответственный делопроизводитель в день подписания сопроводительного письма с новым документом (документом об исправлении ошибок и опечаток в выданном документе) или подписания уведомления об отсутствии ошибок направляет заявителю новый документ (документ об исправлении ошибок и опечаток в выданном документе) или уведомление об отсутствии ошибок по электронной почте.

В случае если в заявлении об исправлении ошибок отсутствует пожелание о способе получения результата рассмотрения заявления об исправлении ошибок, регистрация сопроводительного письма с новым документом (документом об исправлении ошибок и опечаток в выданном документе) или уведомление об исправлении ошибок направляется ответственным делопроизводителем заявителю в течение 2 дней со дня принятия нового документа или подписания уведомления об отсутствии ошибок:

по электронной почте, если в заявлении об исправлении ошибок имеется только адрес электронной почты;

по почте, если в заявлении об исправлении ошибок имеется только почтовый адрес;

по почте и по электронной почте, если в заявлении об исправлении ошибок имеется и почтовый адрес, и адрес электронной почты.

67 Результатом исполнения административной процедуры является направление (выдача) заявителю нового документа или уведомления об отсутствии ошибок.

68. Способом фиксации результата исполнения административной процедуры является:

1) регистрация сопроводительного письма к новому документу (документу об исправлении ошибок и опечаток в выданном документе) автоматизированной системе делопроизводства Министерства;

2) регистрация уведомления об отсутствии ошибок в автоматизированной системе делопроизводства Министерства.

#### 4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

##### 4.1. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги

69. Контроль за надлежащим предоставлением государственной услуги осуществляется в форме текущего контроля, плановых и внеплановых проверок.

##### 4.2. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятия ими решений

70. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также за принятием ими решений осуществляется постоянно Министром или лицом, осуществляющим его полномочия.

##### 4.3. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги

71. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги осуществляется в форме плановых и внеплановых проверок.

Целью проведения плановых и внеплановых проверок является выявление нарушений порядка предоставления государственной услуги, в том числе своевременности и полноты рассмотрения запросов, обоснованности и законности принятия по ним решений.

72. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав пользователей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на жалобы на решения, действия (бездействие) государственных гражданских служащих Министерства, за исключением Министра или лица, осуществляющего его полномочия.

73. Плановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляются на основании годовых планов Министерства.

74. Внеплановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги проводятся по решению Министра в отношении государственных гражданских служащих Министерства при поступлении информации о нарушении полноты и качества предоставления государственной услуги от заявителей, органов государственной власти.

75. Проверку проводят государственные гражданские служащие Министерства, указанные в решении Министра, оформленном в форме приказа Министерства о проведении проверки.

76. Результаты проверки оформляются актом, отражающим обстоятельства, послужившие основанием проверки, объект проверки, сведения о государственном гражданском служащем Министерства, ответственном за предоставление государственной услуги, наличие (отсутствие) в действиях государственного гражданского служащего Министерства обстоятельств, свидетельствующих о нарушении полноты и качества предоставления государственной услуги, ссылку на документы, отражающие данные обстоятельства, выводы, недостатки и предложения по их устранению.

#### 4.4. Ответственность должностных лиц Министерства за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги

77. Должностные лица, участвующие в предоставлении государственной услуги, несут персональную ответственность за полноту и качество предоставления государственной услуги, а также за нарушение требований Административного регламента в соответствии с действующим законодательством.

#### 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий Министерства, а также должностных лиц, государственных служащих, осуществляющих государственную услугу



78. Заявитель вправе обжаловать решение и (или) действие (бездействие) Министерства, а также должностных лиц, государственных служащих осуществляющих государственную услугу.

79. Предметом жалобы является:

нарушение срока регистрации запроса;

нарушение срока предоставления государственной услуги;

требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края для предоставления государственной услуги;

отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края для предоставления государственной услуги, у заявителя;

отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Красноярского края;

требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края;

отказ Министерства, его должностного лица в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

приостановление предоставления государственной или муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Красноярского края;

требование у заявителя при предоставлении государственной или муниципальной 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 следующих случаев:

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

б) наличие 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) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, государственного служащего при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, о чем в письменном виде за подписью Министра или лица, осуществляющего его полномочия, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

80. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) и решения, принимаемые при предоставлении государственной услуги:

государственных гражданских служащих Министерства (за исключением Министра или лица, осуществляющего его полномочия) - в Министерство;

Министра или лица, осуществляющего его полномочия, в том числе в связи с принятием основанных на законодательстве Российской Федерации мер в отношении действий (бездействия), решений государственных гражданских служащих Министерства, - в Правительство Красноярского края (далее – Правительство края).

81. Жалоба подается по месту предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение государственной услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется) либо в Правительство края.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Время приема жалоб совпадает со временем подачи заявления о предоставлении государственной услуги.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

официального сайта Министерства в сети «Интернет»;  
электронной почты Министерства.

82. Должностным лицом Министерства, уполномоченным на рассмотрение жалобы, является Министр или лицо, осуществляющее его полномочия.

Должностным лицом Правительства края, уполномоченным на рассмотрение жалобы на действия Министра или лица, осуществляющего

его полномочия, является председатель Правительства Красноярского края.

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

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

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

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.

84. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 83 настоящего раздела, предоставляются в форме электронных копий документов, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

85. Жалоба подлежит регистрации в порядке, установленном для регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги.

86. Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного гражданского служащего Министерства, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

сведения о заявителе (наименование и реквизиты, фамилия, имя, отчество заявителя или руководителя организации, а также адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю, контактные телефоны и факс);

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу либо государственного гражданского служащего;

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

Жалоба не должна содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

87. Жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, или его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба подлежит рассмотрению в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит рассмотрение жалобы, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы указанный орган направляет жалобу должностному лицу или в орган, уполномоченные на ее рассмотрение, и в письменной форме информирует заявителя о направлении жалобы на рассмотрение.

88. Руководитель органа исполнительной власти края, в который поступила жалоба, должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости - с участием заявителя, подавшего жалобу;

принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав и законных интересов гражданина;

направляют заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме мотивированный ответ по результатам рассмотрения жалобы;

уведомляют заявителя о направлении его жалобы на рассмотрение в другой государственный орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

При рассмотрении жалобы должностное лицо или орган, уполномоченные на ее рассмотрение, запрашивают и учитывают мнение органов, должностных лиц, государственных гражданских служащих, решения, действия (бездействие) которых обжалуются.

Органы исполнительной власти края, должностные лица, государственные гражданские служащие, решения, действия (бездействие) которых обжалуются, по запросу должностного лица или органа исполнительной власти края, рассматривающих жалобу, обязаны в течение 5 дней с момента получения запроса предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения жалобы, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

89. Приостановление рассмотрения жалобы не допускается.

90. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы, принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

Основаниями для отказа в удовлетворении жалобы являются:

а) если обжалуемые действия органа, предоставляющего государственную услугу, являются правомерными;

- б) наличие вступившего в законную силу решения суда об отказе в удовлетворении жалобы о том же предмете и по тем же основаниям;
- в) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены;
- г) наличие решения по жалобе, принятого ранее этим же органом в соответствии с требованиями настоящего Закона в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

При удовлетворении жалобы лицо, уполномоченное на ее рассмотрение, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

91. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается должностным лицом, уполномоченным на ее рассмотрение, и направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

92. Заявитель вправе обжаловать принятое по жалобе решение в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

93. Заявитель вправе ознакомиться с документами и материалами, необходимыми для обоснования и рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

94. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на официальном сайте Министерства в сети «Интернет», а также может быть сообщена заявителю при личном обращении, с использованием почтовой, телефонной связи, посредством электронной почты.