

«УТВЕРЖДЕНО»  
Приложение  
к проекту постановления  
департамента строительства,  
жилищно-коммунального хозяйства и  
топливно-энергетического комплекса  
Костромской области от «\_\_\_» \_\_\_\_\_  
202\_\_ года № -НП

Административный регламент  
предоставления департаментом строительства, жилищно-коммунального хозяйства  
и топливно-энергетического комплекса Костромской области государственной  
услуги по утверждению нормативов потерь горячей, питьевой, технической воды в  
централизованных системах водоснабжения  
при ее производстве и транспортировке

## Раздел 1. Общие положения

1. Административный регламент предоставления департаментом строительства, жилищно-коммунального хозяйства и топливно-энергетического комплекса Костромской области (далее - департамент) государственной услуги по утверждению нормативов потерь горячей, питьевой, технической воды в централизованных системах водоснабжения при ее производстве и транспортировке осуществляется в отношении организации, эксплуатирующей объекты централизованных систем горячего водоснабжения и (или) холодного водоснабжения, с учетом вида эксплуатируемых объектов (далее - заявитель) 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, регулирует отношения, связанные с исполнением полномочий по утверждению:

1) нормативов потерь воды при производстве. 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, питьевой, технической воды в рамках одной централизованной системы водоснабжения (совокупности централизованных систем водоснабжения).

Норматив потерь воды при производстве рассчитывается на основании значений предельных уровней потерь воды при производстве, предельного уровня утечек через уплотнения запорной арматуры на технологических трубопроводах, предельного уровня скрытых утечек из резервуаров чистой воды сверх норм

естественной убыли, предельного уровня потерь воды, не являющихся аварийными, скрытыми и неучтенными, рассчитанных на регулируемый период, а также изменения уровня потерь воды при производстве вследствие проведения мероприятий инвестиционной программы и программы по энергосбережению и повышению энергетической эффективности в регулируемом периоде;

2) нормативов потерь воды при транспортировке. 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.

Норматив потерь воды при транспортировке рассчитывается на основании значений предельных уровней потерь воды при транспортировке, предельного уровня утечек воды при авариях и повреждениях трубопроводов, арматуры и сооружений, утечек воды через уплотнения сетевой арматуры, утечек воды через водоразборные колонки, предельного уровня скрытых утечек и потерь по невыявленным причинам, предельного уровня потерь воды, не являющихся аварийными, скрытыми и неучтенными, рассчитанных на регулируемый период, а также изменения уровня потерь воды при транспортировке вследствие проведения мероприятий инвестиционной программы и программы по энергосбережению и повышению энергетической эффективности в регулируемом периоде.

Расчет потерь воды осуществляется на основании данных за отчетный период, равный трем календарным годам, предшествующим году, в котором устанавливаются нормативы потерь воды, на объектах централизованных систем водоснабжения, эксплуатируемых организацией, для которой устанавливаются нормативы потерь воды, в порядке, установленном Методическими указаниями по расчету потерь горячей, питьевой, технической воды в централизованных системах водоснабжения при ее производстве и транспортировке, утвержденными приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 17 октября 2014 года № 640/пр.

Определение нормативов потерь воды осуществляется на долгосрочный период регулирования, определяемый в соответствии с Основами ценообразования, либо на период действия тарифов, устанавливаемых с применением метода экономически обоснованных расходов (затрат) и метода сравнения аналогов, утвержденных постановлением Правительства РФ от 13.05.2013 № 406.

Административный регламент устанавливает порядок, стандарт, сроки и последовательность административных процедур (действий) (в том числе в электронном виде) при предоставлении государственной услуги по утверждению нормативов потерь горячей, питьевой, технической воды в централизованных системах водоснабжения при ее производстве и транспортировке.

2. Заявителями, в отношении которых предоставляется государственная услуга, являются:

1) юридические лица (независимо от организационно-правовой формы и формы собственности),

2) индивидуальные предприниматели, оказывающие услуги по производству, транспортировке горячей, питьевой, технической воды в централизованных системах водоснабжения, в отношении которых осуществляется государственное регулирование тарифов (цен).

3. От имени заявителя с заявлением о предоставлении государственной услуги может обратиться его представитель при наличии доверенности или иного документа, подтверждающего право обращаться от имени заявителя (далее - представитель заявителя).

4. Информация по вопросам предоставления государственной услуги, а также справочная информация размещается на информационных стендах в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте департамента ([gkh.kostroma.gov.ru](http://gkh.kostroma.gov.ru)), в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет), непосредственно в департаменте, а также в региональной государственной информационной системе «Реестр государственных услуг (функций) Костромской области» (далее - РГУ), на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) ([gosuslugi.ru](http://gosuslugi.ru)) (далее – ЕПГУ) и в подсистеме «Единый портал Костромской области» региональной государственной информационной системы «Комплексная система предоставления государственных услуг населению Костромской области» ([44gosuslugi.ru](http://44gosuslugi.ru)) (далее – ЕПКО).

К справочной информации относится следующая информация:

место нахождения и график работы департамента;

адреса официальных сайтов, а также электронной почты и (или) формы обратной связи департамента, органов и организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, в сети Интернет.

Департамент обеспечивает в установленном порядке размещение и актуализацию указанной информации.

Для получения сведений о ходе предоставления государственной услуги заявитель обращается лично, письменно, по телефону, по электронной почте в департамент или через ЕПГУ через раздел портала «Личный кабинет» после прохождения процедур авторизации. Информирование о предоставлении государственной услуги через ЕПГУ осуществляется путем направления соответствующего статуса услуги, а также решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении государственной услуги в виде электронного образа документа, подписанного уполномоченным лицом с использованием электронной подписи.

При обращении через ЕПГУ запрос и документы представляются заявителем по электронным каналам связи путем запуска услуги в разделе «Личный кабинет». Информирование о предоставлении государственной услуги в данном случае

осуществляется при использовании раздела «Личный кабинет», информационная система отправляет статусы услуги, а также решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении государственной услуги в виде электронного образа документа, подписанного уполномоченным лицом с использованием электронной подписи.

Сведения о ходе предоставления государственной услуги предоставляются заявителю после указания даты и входящего номера полученной при подаче документов расписки, оформленной по форме согласно приложению № 2 к настоящему административному регламенту.

Информирование (консультирование) по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется специалистами отдела энергетики, газоснабжения, нормативов и технологических потерь департамента, в том числе специально выделенными для предоставления консультаций.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- 1) содержание и ход предоставления государственной услуги;
- 2) перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, комплектность (достаточность) представленных документов;
- 3) срок принятия департаментом решения о предоставлении государственной услуги;
- 4) источник получения документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- 5) порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых и принимаемых департаментом в ходе предоставления государственной услуги.

Размещаемая информация содержит справочную информацию, а также сведения о порядке получения информации заявителями по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием ЕПГУ и ЕПКО.

Заявитель непосредственно может обратиться за консультацией, осуществлением предварительной записи на предоставление документов, для оказания государственной услуги, либо для получения сведений об оказании государственной услуги по адресу:

156013, г. Кострома, ул. Сенная, д. 7, каб. 304, телефон 8 (4942) 47-12-10.

## Раздел 2. Стандарт предоставления государственной услуги

5. Наименование государственной услуги – утверждение нормативов потерь горячей, питьевой, технической воды в централизованных системах водоснабжения при ее производстве и транспортировке.

6. Государственная услуга предоставляется департаментом.

Непосредственное предоставление государственной услуги осуществляют специалисты отдела энергетики, газоснабжения, нормативов и технологических потерь департамента.

7. Результатом предоставления государственной услуги является:

- 1) принятие решения о предоставлении государственной услуги;
- 2) принятие решения об отказе в приеме документов;
- 3) принятие решения об отказе в предоставлении государственной услуги.

8. Процедура предоставления государственной услуги завершается получением заявителем одного из следующих документов:

1) копии постановления департамента об утверждении соответствующих нормативов, заверенной печатью департамента и подписью должностного лица департамента;

2) уведомлением об отказе в приеме документов;

3) уведомления об отказе в предоставлении государственной услуги.

9. Срок предоставления государственной услуги - 60 календарных дней со дня представления заявления об установлении нормативов потерь воды и комплекта документов, необходимых для предоставления государственной услуги или уведомлении организации, 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).

10. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

1) Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» («Российская газета», 13.02.2009, № 25);

2) Федеральным законом от 23 ноября 2009 года № 261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» («Российская газета», 27.11.2009, № 226);

3) Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», 30.07.2010, № 168);

4) Федеральным законом от 7 декабря 2011 года № 416-ФЗ «О водоснабжении и водоотведении» (Официальный интернет-портал правовой информации [www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru), 08.12.2011);

5) постановлением Правительства Российской Федерации от 13 мая 2013 года № 406 «О государственном регулировании тарифов в сфере водоснабжения и водоотведения» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 20, ст. 2500; 2022, № 42, ст. 7182);

6) постановлением Правительства Российской Федерации от 29 июля 2013 года № 642 «Об утверждении правил горячего водоснабжения» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 32, ст. 4304; 2021, № 49, ст. 8316);

7) постановлением Правительства Российской Федерации от 29 июля 2013 года № 644 «Об утверждении правил холодного водоснабжения и

водоотведения» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 32, ст. 4306; 2021, № 49, ст. 8316);

8) приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации 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 по расчету потерь воды);

9) приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации 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» («Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти», 20.04.2009, № 16) (далее - приказ № 917/пр));

10) приказом Федеральной службы по тарифам от 27 декабря 2013 года № 1746-э «Об утверждении методических указаний по расчету регулируемых тарифов в сфере водоснабжения и водоотведения» (далее - Методическим указаниям по расчету регулируемых тарифов в сфере водоснабжения и водоотведения).

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), размещается на официальном сайте департамента в сети Интернет (<https://gkh.kostroma.gov.ru/>), в РГУ, на ЕПГУ и ЕПКО.

Департамент обеспечивает размещение и актуализацию перечня нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, на своем официальном сайте в сети Интернет, а также в соответствующем разделе РГУ.

11. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем, включает:

1) заявление об установлении нормативов потерь воды, рекомендованный образец заявления, находится в Приложении к Порядку установления нормативов потерь горячей, питьевой, технической воды в централизованных системах водоснабжения при ее производстве и транспортировке, утвержденному приказом 917/пр и может быть использован заявителем.

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 по расчету потерь воды;
- 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, в соответствии со структурой расходов и потерь воды при производстве и транспортировке горячей, питьевой и технической воды, предусмотренной главами II - III Методических указаний по расчету потерь воды;
- 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 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 25 августа 2014 года, регистрационный № 33794), с изменениями, внесенными приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 10 апреля 2020 года № 199/пр (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 4 июня 2020 года, регистрационный № 58581).

Документы заявителю не возвращаются.

12. Заявители, для которых устанавливаются нормативы потерь воды, до 1 марта года, предшествующего году, на который устанавливаются нормативы

потерь воды, представляют в департамент пакет документов, указанный в пункте 11 настоящего административного регламента.

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

В случае если заявитель, для которого устанавливаются нормативы потерь воды, в срок, указанный в пунктах 12 и 13 настоящего административного регламента, не представил в департамент заявление об установлении нормативов потерь воды, департамент утверждает нормативы потерь воды без представления заявителем, для которого устанавливаются нормативы потерь воды, указанного заявления. При этом заявитель, для которого устанавливаются нормативы потерь воды, обязан представить в департамент по его письменному запросу в течение 10 рабочих дней имеющиеся у этого заявителя документы, необходимые для установления нормативов потерь воды, указанные в запросе в соответствии с подпунктами 2-9 пункта 11 настоящего административного регламента.

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

Заявление об установлении нормативов потерь воды должно содержать:

наименование уполномоченного органа, которому адресовано заявление;

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

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).

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

14. Запрещается требовать от заявителя:

1) 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;



2) представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственную услугу, иных органов, органов местного самоуправления и организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные органы, органы местного самоуправления, организации;

4) представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в предоставлении государственной услуги, за исключением следующих случаев:

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

наличие ошибок в заявлении о предоставлении государственной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в предоставлении государственной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в предоставлении государственной услуги;

выявления документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица департамента, государственного служащего, при первоначальном отказе в предоставлении государственной услуги, о чем в письменном виде за подписью директора департамента уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

15. Документы предоставляются заявителем по описи и должны соответствовать следующим требованиям:

1) материалы, обосновывающие значения представленных к утверждению нормативов предоставляются в формате табличного процессора Word - для текстовой части, Excel - для расчетной части в бумажном виде и на электронном носителе;

2) тексты документов должны быть распечатаны разборчиво, в формате А4, размером шрифта не менее № 12, размер межстрочного интервала 1-1,5;

3) фамилия, имя и отчество (при наличии) заявителя, наименование юридического лица, адрес места жительства (для физического лица) или юридический (почтовый) адрес для юридического лица, телефон (если есть) должны быть написаны полностью;

4) документы должны быть сшиты, пронумерованы, не содержать подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений;

5) документы не должны быть исполнены карандашом;

6) документы не должны иметь серьезных повреждений, наличие которых допускает неоднозначность их толкования.

16. Исчерпывающий перечень для отказа в приеме документов:

- 1) отсутствие полномочий у представителя заявителя;
- 2) несоблюдение требований установленных пунктом 11 настоящего административного регламента;
- 3) несоблюдение требований, установленных пунктом 15 настоящего административного регламента.

17. Основаниями для принятия департаментом решения об отказе в установлении нормативов потерь воды являются:

1) несоответствие представленных заявителем расчетов потерь воды требованиям главы II Порядка установления нормативов потерь горячей, питьевой, технической воды в централизованных системах водоснабжения при ее производстве и транспортировке, утвержденных приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 28.10.2022 № 917/пр (далее - порядок № 917/пр);

2) отсутствие у заявителя, для которого 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 заявителя 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).

18. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

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

Максимальный срок регистрации заявления заявителя в журнале регистрации заявлений составляет 10 минут с момента его поступления в департамент.

20. Заявителям предоставляется возможность для предварительной записи на предоставление документов для получения государственной услуги и (или) для получения результата государственной услуги. Предварительная запись может осуществляться заявителем при личном обращении, по справочным телефонам (8-(4942)-47-12-10, 31-71-43).

При предварительной записи заявитель сообщает свои фамилию, имя, отчество (наименование), юридический и почтовый адрес заявителя, контактный телефон и желаемые дату и время представления документов. Предварительная запись осуществляется путем внесения информации в Журнал предварительной записи заявителей, который ведется на бумажном или электронном носителях. Заявителю сообщается дата и время представления документов на получение государственной услуги и номер кабинета приема документов, в который следует

обратиться, а также дата и время получения результата государственной услуги и номер кабинета выдачи результата государственной услуги, в который следует обратиться.

В случае если заявителем используется возможность предварительной записи на представление документов для получения государственной услуги и (или) для получения результата государственной услуги с использованием ЕПКО (при наличии технической возможности) ему направляется уведомление о приближении даты подачи документов и (или) получения результата государственной услуги.

21. Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, соответствуют следующим требованиям:

1) здание, в котором непосредственно предоставляется государственная услуга, располагается с учетом транспортной доступности (время пути для граждан от остановок общественного транспорта составляет не более 15 минут пешим ходом) и оборудовано отдельными входами для свободного доступа заявителей в помещение;

2) на территории, прилегающей к месторасположению здания, оборудуются места для парковки автотранспортных средств. На стоянке выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) - для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов. На граждан из числа инвалидов III группы распространяются положения настоящего подпункта в порядке, установленном Правительством Российской Федерации. На указанных транспортных средствах должен быть установлен опознавательный знак «Инвалид» и информация об этих транспортных средствах должна быть внесена в федеральный реестр инвалидов. Указанные места не должны занимать иные транспортные средства, за исключением случаев, предусмотренных правилами дорожного движения. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным;

3) центральный вход в здание оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании и графике работы департамента;

4) в целях создания условий доступности помещений, и условий доступности государственной услуги инвалидам обеспечиваются:

условия для беспрепятственного доступа к зданиям<sup>1</sup>, а также для беспрепятственного пользования средствами связи и информации;

возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены здания, а также входа в такие здания и выходы из них, в том числе с использованием кресла-коляски;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в передвижении;

---

<sup>1</sup>применяются исключительно ко вновь вводимым в эксплуатацию или прошедшим реконструкцию, модернизацию зданиям

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к зданиям, помещениям 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 в здания, помещения 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 помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

В случаях, если существующие здания невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, собственники этих зданий до их реконструкции или капитального ремонта должны принимать согласованные с одним из общественных объединений инвалидов меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления государственной услуги либо, когда это возможно, обеспечить предоставление государственной услуги по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме;

5) места ожидания в очереди на представление или получение документов комфортные для граждан, оборудованы стульями (кресельными секциями, скамьями);

6) в здании предусматриваются места общественного пользования (туалеты);

7) помещения приема граждан оборудованы информационными табличками с указанием:

наименования структурного подразделения департамента;

номера помещения;

фамилии, имени, отчества и должности специалиста;

технического перерыва (при наличии);

8) прием граждан осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях, включающих в себя места для заполнения документов и информирования граждан;

9) помещения соответствуют установленным санитарно-эпидемиологическим правилам и оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

10) каждое рабочее место специалиста, участвующего в предоставлении услуги, оборудовано телефоном, персональным компьютером с возможностью доступа к информационным базам данных, печатающим устройством (при наличии возможности);

11) на информационных стендах размещается следующая информация: справочная информация, образцы заполнения запросов заявителя;

порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием ЕПКО.

22. Показателями доступности и качества предоставления государственной услуги являются:

- 1) использование информационно-телекоммуникационных технологий для снижения количества взаимодействия заявителя с должностными лицами;
- 2) предоставление информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о порядке предоставления государственной услуги с использованием ЕПКО, сайта департамента;
- 3) размещение информации о порядке предоставления государственной услуги на официальном сайте департамента [gkh.kostroma.gov.ru](http://gkh.kostroma.gov.ru) в сети Интернет;
- 4) соблюдение стандарта предоставления государственной услуги;
- 5) отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на решения или действия (бездействие), принятые или осуществленные при предоставлении государственной услуги;
- 6) возможность получения заявителем информации о ходе предоставления государственной услуги;
- 7) подача заявления с использованием ЕПКО.

23. Предоставление государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг не осуществляется.

24. Получение заявителем результата предоставления государственной услуги в электронной форме, заверенной электронной подписью уполномоченного должностного лица, не лишает заявителя права получить указанный результат в форме документа на бумажном носителе.

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

25. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) прием и регистрация документов;
- 2) рассмотрение документов;
- 3) принятие решения о предоставлении государственной услуги, либо об отказе в предоставлении государственной услуги;
- 4) выдача (направление) заявителю результата предоставления государственной услуги.

26. Основанием для начала административной процедуры приема и регистрации документов является обращение заявителя (представителя заявителя) в департамент посредством:

1) личного обращения с заявлением и документами, необходимыми для предоставления государственной услуги;

2) почтового отправления заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

3) направления запроса/заявления и документов по информационно-телекоммуникационным сетям общего доступа, включая ЕПКО, официальной электронной почте в виде электронных документов, подписанных соответствующей электронной подписью.

27. При поступлении заявления специалист, ответственный за прием и регистрацию документов, проверяет полномочия заявителя на право обращения с заявлением о предоставлении государственной услуги, при наличии полномочий:

1) регистрирует поступление заявления в Журнале регистрации заявлений (приложение № 1 к настоящему административному регламенту);

2) оформляет расписку о приеме документов по форме согласно приложению № 2 к настоящему административному регламенту, передает, а в случае поступления документов по почте, направляет её заявителю (представителю заявителя);

3) информирует заявителя о сроках и способах получения государственной услуги;

4) передает комплект документов специалисту, ответственному за рассмотрение документов.

28. Результатом исполнения административной процедуры является прием и регистрация в Журнале регистрации заявлений заявления о предоставлении государственной услуги с прилагаемыми к нему документами (сведениями) и их передача в случае поступления полного комплекта документов - специалисту, ответственному за рассмотрение документов.

Максимальный срок исполнения административных действий составляет 40 минут.

Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет 1 календарный день.

29. При возникновении возможности получения государственной услуги в электронной форме заявитель формирует запрос/заявление посредством заполнения электронной формы через ЕПКО.

30. При поступлении запроса/заявления в электронной форме через ЕПКО специалист, ответственный за прием и регистрацию документов, осуществляет прием запроса/заявления и документов с учетом следующих особенностей:

1) оформляет запрос/заявление и электронные образы полученных от заявителя документов на бумажных носителях, заверяет их надписью «копия верна», датой, подписью и печатью (департамента);

- 2) проверяет действительность усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя, использованной при обращении за получением государственной услуги.

В рамках проверки действительности усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя, осуществляется проверка соблюдения следующих условий:

квалифицированный сертификат ключа проверки электронной подписи (далее - квалифицированный сертификат) создан и выдан аккредитованным удостоверяющим центром, аккредитация которого действительна на день выдачи указанного сертификата;

квалифицированный сертификат действителен на момент подписания заявления и прилагаемых к нему документов (при наличии достоверной информации о моменте подписания заявления и прилагаемых к нему документов) или на день проверки действительности указанного сертификата, если момент подписания заявления и прилагаемых к нему документов не определен;

- 3) имеется положительный результат проверки принадлежности владельцу квалифицированного сертификата усиленной квалифицированной электронной подписи, с помощью которой подписано заявление и прилагаемые к нему документы, и подтверждено отсутствие изменений, внесенных в заявление и прилагаемые к нему документы после ее подписания. При этом проверка осуществляется с использованием средств электронной подписи, получивших подтверждение соответствия требованиям, установленным в соответствии с Федеральным законом от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи», и с использованием квалифицированного сертификата лица, подписавшего заявление и прилагаемые к нему документы;

- 4) проверка усиленной квалифицированной электронной подписи может осуществляться самостоятельно с использованием имеющихся средств электронной подписи или средств информационной системы головного удостоверяющего центра, которая входит в состав инфраструктуры, обеспечивающей информационно - технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления услуг. Проверка усиленной квалифицированной электронной подписи также может осуществляться с использованием средств информационной системы аккредитованного удостоверяющего центра;

- 5) в случае если в результате проверки усиленной квалифицированной электронной подписи выявлено несоблюдение установленных условий признания ее действительности, в день завершения проведения такой проверки принимает решение об отказе в приеме к рассмотрению заявления и прилагаемых к нему документов и направляет заявителю уведомление об этом в электронной форме с указанием пунктов статьи 11 Федерального закона от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи», которые послужили основанием для принятия указанного решения;

- 6) указанное уведомление подписывается усиленной квалифицированной электронной подписью директора департамента, и направляется по адресу

электронной почты заявителя. После получения уведомления заявитель вправе обратиться повторно с заявлением о предоставлении государственной услуги, устранив нарушения, которые послужили основанием для отказа в приеме к рассмотрению первичного заявления;

7) в случае если в результате проверки усиленной квалифицированной электронной подписи выявлено соблюдение установленных условий признания ее действительности, регистрирует запрос/заявление в Журнале регистрации заявлений. Регистрация запроса/заявления, сформированного и отправленного через ЕПКО в выходные дни, праздничные дни, после окончания рабочего дня согласно графику работы департамента, производится в следующий рабочий день;

8) уведомляет заявителя путем направления электронной расписки в получении запроса/заявления и документов в форме электронного документа, подписанного электронной подписью директора департамента (далее - электронная расписка). В электронной расписке указываются входящий регистрационный номер запроса/заявления, дата получения запроса/заявления и перечень представленных заявителем документов в электронном виде. Электронная расписка выдается посредством отправки соответствующего статуса;

9) передает специалисту, ответственному за рассмотрение документов зарегистрированный комплект документов.

31. Результатом исполнения административной процедуры является прием и регистрация в Журнале регистрации заявлений, в АИС заявления о предоставлении государственной услуги с прилагаемыми к нему документами (сведениями) и передача их сотруднику, ответственному за рассмотрение документов, либо уведомление заявителя в электронной форме об отказе в приеме к рассмотрению заявления.

32. Основанием для начала административной процедуры рассмотрения документов является получение комплекта документов заявителя специалистом, ответственным за рассмотрение документов.

33. Специалист, ответственный за рассмотрение документов:

1) формирует личное дело заявителя;

2) проверяет комплектность представленных документов и соответствие их требованиям законодательства;

3) проверяет соответствие представленных заявителем расчетов потерь воды требованиям главы II порядка 917/пр;

4) проверяет наличие 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;

5) проверяет соответствие заявителя 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).

На основании рассмотрения документов личного дела заявителя устанавливает отсутствие (наличие) оснований для отказа в предоставлении государственной услуги.

34. При отсутствии оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, предусмотренных пунктом 17 настоящего административного регламента, специалист, ответственный за рассмотрение документов, осуществляет подготовку проекта постановления департамента об утверждении соответствующего норматива.

35. При наличии оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, предусмотренных пунктом 17 настоящего административного регламента, специалист, ответственный за рассмотрение документов, осуществляет подготовку проекта уведомления об отказе в предоставлении государственной услуги.

36. Специалист, ответственный за рассмотрение документов проводит согласование проекта постановления департамента в порядке делопроизводства, установленного в департаменте, и передает его, либо уведомление об отказе в предоставлении государственной услуги и личное дело заявителя директору департамента для принятия решения.

37. Результатом административной процедуры является подготовка проекта постановления департамента об утверждении соответствующего норматива, либо уведомления об отказе в предоставлении государственной услуги и передача их с личным делом заявителя директору департамента для принятия решения.

Максимальный срок исполнения административных действий составляет 8 часов.

Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет 55 календарных дней.

38. Основанием для начала административной процедуры принятия решения о предоставлении государственной услуги, либо об отказе в предоставлении государственной услуги является получение директором департамента, либо лицом его замещающим (далее - директор) проекта постановления об утверждении соответствующего норматива, либо уведомления об отказе в предоставлении государственной услуги и личного дела заявителя.

39. Директор департамента определяет правомерность утверждения соответствующего норматива, либо отказа в предоставлении государственной услуги.

40. Если проект постановления об утверждении соответствующего норматива, либо уведомления об отказе в предоставлении государственной услуги не соответствуют законодательству, директор департамента возвращает их специалисту, подготовившему проекты, для приведения их в соответствие с требованиями законодательства с указанием причины возврата.

41. В случае соответствия действующему законодательству проекта постановления об утверждении соответствующего норматива, либо уведомления об

отказе в предоставлении государственной услуги директор департамента подписывает его и передает вместе с личным делом заявителя специалисту, ответственному за выдачу документов.

42. Результатом административной процедуры является принятие решения о предоставлении государственной услуги, либо об отказе в предоставлении государственной услуги и передача постановления об утверждении соответствующего норматива, либо уведомления об отказе в предоставлении государственной услуги и личного дела заявителя специалисту, ответственному за выдачу документов.

Максимальный срок исполнения административных действий составляет 8 часов.

Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет 1 календарный день.

43. Основанием для начала административной процедуры выдачи (направление) заявителю (представителю заявителя) результата предоставления государственной услуги является получение специалистом, ответственным за выдачу документов, постановления об утверждении соответствующего норматива, либо уведомления об отказе в предоставлении государственной услуги и личного дела заявителя.

44. Постановление об утверждении соответствующего норматива, либо уведомление об отказе в предоставлении государственной услуги регистрируется специалистом, ответственным за выдачу документов, в журнале регистрации заявлений.

45. Специалист, ответственный за выдачу (направление) заявителю результата предоставления государственной услуги, направляет заявителю заказным письмом с уведомлением о получении на указанный им адрес (в электронной форме) надлежаще заверенную копию постановления об утверждении соответствующего норматива, либо уведомление об отказе в предоставлении государственной услуги, либо выдает их непосредственно заявителю (представителю заявителя), затем передает личное дело заявителя специалисту, ответственному за делопроизводство, для последующей его регистрации и передачи в архив.

46. Результатом административной процедуры является вручение заявителю лично, либо представителю заявителя заверенной копии постановления об утверждении соответствующего норматива, либо уведомления об отказе в предоставлении государственной услуги или его направление почтовым отправлением с уведомлением о получении.

Максимальный срок исполнения административных действий составляет 1 час.

Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет 3 календарных дня.

47. В случае обнаружения опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах заявитель направляет в адрес департамента заявление об исправлении допущенных опечаток и ошибок с

приложением оригинала документа, выданного в результате предоставления государственной услуги.

Заявление в порядке, установленном в департаменте, передается на рассмотрение специалисту, ответственному за оформление и выдачу документов.

Срок рассмотрения и выдачи документов с исправленными опечатками, ошибками не может превышать 5 рабочих дней с момента регистрации заявления.

В случае внесения изменений в выданный по результатам предоставления государственной услуги документ, направленный на исправление ошибок, допущенных по вине департамента и (или) должностного лица департамента, плата с заявителя не взимается.

Жалоба заявителя на отказ департамента в исправлении допущенных опечаток, ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений рассматривается в порядке, установленном разделом 5 настоящего административного регламента.

#### Раздел 4. Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги

48. Текущий контроль соблюдения и исполнения сотрудниками департамента положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги (далее – текущий контроль), осуществляется директором департамента, а в период его отсутствия - первым заместителем директора департамента, курирующим работу отдела энергетики, газоснабжения, нормативов и технологических потерь департамента.

49. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок с целью выявления и устранения нарушений прав заявителей, а также иных заинтересованных лиц (граждан, их объединений и организаций, чьи права и законные интересы нарушены при предоставлении государственной услуги) (далее – заинтересованные лица), рассмотрения, подготовки ответов на обращения заявителей и заинтересованных лиц.

50. Проверки могут быть плановыми - осуществляться на основании программ проверок - и внеплановыми. При проведении проверки могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги - комплексные проверки, или отдельные вопросы - тематические проверки.

Внеплановая проверка проводится в связи с конкретным обращением заявителя, поступлением информации от заинтересованных лиц о нарушении действующего законодательства при предоставлении государственной услуги.

51. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя:

проведение служебных проверок в случае поступления жалоб на действия (бездействие) должностного лица при предоставлении государственной услуги;

выявление и устранение нарушений прав граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей.

52. Для проведения проверки формируется комиссия, деятельность которой осуществляется в соответствии с планом проведения проверки. Состав комиссии и план проведения проверки утверждаются приказом департамента. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Справка подписывается председателем комиссии.

53. Персональная ответственность сотрудников департамента закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства.

54. Должностные лица департамента в случае ненадлежащих предоставления государственной услуги и (или) исполнения служебных обязанностей, совершения противоправных действий (бездействия) при проведении проверки несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

55. Департамент ведет учет случаев ненадлежащего исполнения сотрудниками департамента служебных обязанностей, проводит соответствующие служебные проверки и принимает в соответствии с законодательством Российской Федерации меры в отношении таких должностных лиц.

56. Граждане, их объединения и организации вправе обратиться устно, направить обращение в письменной форме или в форме электронного документа в адрес директора департамента с просьбой о проведении проверки соблюдения и исполнения нормативных правовых актов Российской Федерации и Костромской области, положений настоящего административного регламента, устанавливающих требования к полноте и качеству предоставления государственной услуги, в случае предполагаемого нарушения прав и законных интересов при предоставлении государственной услуги.

57. Обращение заинтересованных лиц, поступившее в департамент, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации. О результатах рассмотрения обращения не позднее дня, следующего за днем принятия решения, дается письменный ответ, который может быть направлен заказным почтовым отправлением по почтовому адресу, указанному в обращении, путем вручения обратившемуся лицу или его уполномоченному представителю лично под расписку или в форме электронного документа на адрес электронной почты обратившегося лица.

Жалоба заявителя рассматривается в порядке, установленном главой 5 настоящего административного регламента.

Раздел 5. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также должностных лиц, государственных служащих

58. Заявители имеют право на обжалование, оспаривание решений, действий (бездействия) департамента а также его должностных лиц государственных

служащих, работников при предоставлении государственной услуги в судебном или в досудебном (внесудебном) порядке.

59. Обжалование решений, действий (бездействия) департамента, привлекаемых организаций, а также их должностных лиц, государственных служащих, работников при предоставлении государственной услуги в досудебном (внесудебном) порядке не лишает заявителей права на оспаривание указанных решений, действий (бездействия) в судебном порядке.

60. Информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) департамента, привлекаемых организаций, а также их должностных лиц, государственных служащих, работников осуществляется посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте департамента ([gkh.kostroma.gov.ru](http://gkh.kostroma.gov.ru)), на ЕПГУ и ЕПКО.

Департамент обеспечивает в установленном порядке размещение и актуализацию сведений, содержащихся в настоящем пункте, а также в соответствующем разделе РГУ.

61. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок подачи и рассмотрения жалобы:

1) Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2) Закон Костромской области от 5 мая 2012 года № 224-5-ЗКО «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг на территории Костромской области».

62. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации заявления заявителя 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, нормативными правовыми актами Костромской области для предоставления государственной услуги;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Костромской области для предоставления государственной услуги, у заявителя;

5) 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 Костромской области;

6) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Костромской области;

7) отказ департамента, должностного лица департамента, привлекаемых организаций или их работников в исправлении допущенных ими 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, 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 Костромской области.

63. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в департамент, либо в привлекаемые организации. Жалобы на решения и действия (бездействие) директора департамента, подаются на имя губернатора Костромской области.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием сети «Интернет», официального сайта департамента, ЕПГУ, либо ЕПКО, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

64. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, 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 заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего.

65. При рассмотрении жалобы заявитель имеет право:

1) представлять документы (их копии), подтверждающие доводы заявителя, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися 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;

3) получать в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме ответ по существу поставленных в жалобе вопросов;

4) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы.

66. Жалоба подлежит обязательной регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления в департамент.

67. Жалоба, поступившая в департамент, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа департамента, должностного лица департамента, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти дней со дня ее регистрации.

68. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

69. Ответ на жалобу не дается в случаях, если в ней:

1) не указаны фамилия заявителя, направившего жалобу, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) текст не поддается прочтению (жалоба не подлежит рассмотрению, о чем в течение трех дней со дня регистрации сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и адрес поддаются прочтению).

Департамент вправе оставить жалобу без ответа и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом в случае получения жалобы, содержащей нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

В случае, если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

70. По результатам рассмотрения жалобы департамент принимает одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Костромской области;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

71. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 66 настоящего административного регламента, заявителю в письменной

форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых департаментом, либо привлекаемой организацией 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.

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

72. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры и в органы, уполномоченные составлять протоколы об административных правонарушениях в соответствии с Кодексом Костромской области об административных правонарушениях.

---





Приложение № 2  
к административному регламенту  
предоставления департаментом строительства,  
жилищно-коммунального хозяйства и  
топливно-энергетического комплекса  
Костромской области государственной услуги  
по утверждению нормативов потерь горячей,  
питьевой, технической воды в централизованных  
системах водоснабжения при ее производстве и транспортировке

Форма

РАСПИСКА  
о приеме документов

С целью утверждения нормативов потерь воды

\_\_\_\_\_ (наименование норматива)

\_\_\_\_\_ (наименование заявителя)

\_\_\_\_\_ (юридический и почтовый адрес заявителя)

представлены и приняты департаментом следующие документы:

1. \_\_\_\_\_ ;  
№. \_\_\_\_\_ ;  
\_\_\_\_\_ .

Регистрационный номер \_\_\_\_\_ дата \_\_\_\_\_

Подпись должностного лица,  
принявшего документы  
(Ф.И.О.) \_\_\_\_\_