



## АГЕНТСТВО ПО ТАРИФАМ ПРИМОРСКОГО КРАЯ

### ПРИКАЗ

«12» октября 2023 года

г. Владивосток

№ 75

#### **Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги агентством по тарифам Приморского края по установлению (изменению) цен (тарифов) на перевозки пассажиров и багажа железнодорожным транспортом в пригородном сообщении**

В соответствии с постановлением Администрации Приморского края от 5 октября 2011 года № 249-па «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг», постановлением Администрации Приморского края от 30 сентября 2019 года № 628-па «Об утверждении Положения об агентстве по тарифам Приморского края»,  
п р и к а з ы в а ю :

1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления государственной услуги агентством по тарифам Приморского края по установлению (изменению) цен (тарифов) на перевозки пассажиров и багажа железнодорожным транспортом в пригородном сообщении.

2. Признать утратившими силу приказы департамента по тарифам Приморского края:

от 24 апреля 2018 года № 34 «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги агентством по тарифам Приморского края по установлению (изменению) цен (тарифов) на перевозки пассажиров и багажа железнодорожным транспортом в пригородном сообщении»;

от 22 ноября 2018 года № 112 «О внесении изменений в приказ департамента по тарифам Приморского края от 24 апреля 2018 года № 34 «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги департаментом по тарифам Приморского края по установлению (изменению) цен (тарифов) на перевозки пассажиров и багажа железнодорожным транспортом в

пригородном сообщении».

3. Признать утратившим силу приказ агентства по тарифам Приморского края от 18 марта 2021 года № 19 «О внесении изменений в приказ департамента по тарифам Приморского края от 24 апреля 2018 года № 34 «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги департаментом по тарифам Приморского края по установлению (изменению) цен (тарифов) на перевозки пассажиров и багажа железнодорожным транспортом в пригородном сообщении».

4. Отделу правовой экспертизы и административно-правового сопровождения агентства по тарифам Приморского края обеспечить направление копии настоящего приказа:

1) в течение трех рабочих дней со дня принятия в департамент информационной политики Приморского края для опубликования;

2) в течение семи дней со дня принятия в Законодательное Собрание Приморского края;

3) в течение семи дней после дня первого официального опубликования в Главное управление Министерства юстиции Российской Федерации по Приморскому краю для включения в федеральный регистр нормативных правовых актов субъектов Российской Федерации и проведения юридической экспертизы;

4) в течение десяти дней со дня его принятия в прокуратуру Приморского края.

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

Руководитель агентства по  
тарифам Приморского края



В.И. Мосенцова

Утвержден  
приказом  
агентства по тарифам  
Приморского края  
от «12» октября 2023 года № 75

**Административный регламент предоставления  
государственной услуги агентством по тарифам  
Приморского края по установлению (изменению)  
цен (тарифов) на перевозки пассажиров и багажа  
железнодорожным транспортом в пригородном  
сообщении**

**I. Общие положения**

**1. Предмет регулирования административного регламента**

1.1. Настоящий административный регламент (далее - Регламент) определяет порядок предоставления агентством по тарифам Приморского края (далее - Агентство) государственной услуги по установлению (изменению) цен (тарифов) на перевозки пассажиров и багажа железнодорожным транспортом в пригородном сообщении (далее - государственная услуга).

**2. Круг заявителей**

2.1. Государственная услуга предоставляется в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих железнодорожные перевозки пассажиров в пригородном сообщении, владеющих железнодорожным подвижным составом на праве собственности или ином вещном праве и выполняющих функции перевозчика, являющихся субъектами естественных монополий (далее – субъект естественной монополии).

Рассмотрение вопросов по установлению (изменению) цен (тарифов) на железнодорожные перевозки пассажиров в пригородном сообщении осуществляется на основании предложений федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Приморского края, органов местного самоуправления, общественных организаций потребителей, их ассоциаций и союзов, субъектов естественной монополии (далее – Заявители), либо по

инициативе агентства.

2.2. От имени заявителей в целях получения государственной услуги могут выступать лица, уполномоченные на получение государственной услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

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

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

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

3) на информационных стендах, расположенных в помещении агентства;

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

5) в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на Интернет-сайте ([www.primorsky.ru](http://www.primorsky.ru)) на странице агентства;

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

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



стендах агентства размещается следующая информация:

приказ агентства об утверждении настоящего административного регламента;  
форма заявления о предоставлении государственной услуги и образец его заполнения;

справочные телефоны агентства;

адреса Интернет-сайта, электронной почты агентства; извлечения из нормативных правовых актов Российской Федерации и Приморского края, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги.

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

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

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

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

Предоставление государственной услуги является бесплатным для Заявителя.

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

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

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

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

## **II. Стандарт предоставления государственной услуги**

### **4. Наименование государственной услуги**

4.1. Наименование государственной услуги – установление (изменение) цен (тарифов) на перевозки пассажиров и багажа железнодорожным транспортом в пригородном сообщении (далее - установление (изменение) тарифов на железнодорожные перевозки).

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

### **5. Наименование органа исполнительной власти, предоставляющего государственную услугу**

5.1. Государственную услугу предоставляет Агентство.

5.2. В процессе предоставления государственной услуги Агентство взаимодействует с федеральным органом исполнительной власти в области

государственного регулирования тарифов, органами местного самоуправления муниципальных образований Приморского края.

## **6. Результат предоставления государственной услуги**

6.1. Результатом предоставления государственной услуги является:

принятие Агентством постановления об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки;

принятие решения об отказе в открытии дела об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки.

6.2. Процедура предоставления государственной услуги завершается путем предоставления Заявителю:

заверенной копии постановления Агентства об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки;

извещения об отказе в открытии дела об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки.

В случае обращения заявителя за представлением государственной услуги посредством почтового отправления или непосредственно в Агентство заверенная копия постановления Агентства об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки или извещение об отказе в открытии дела об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки направляется заявителю почтовым отправлением.

В случае представления заявления об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки в электронной форме оно подписывается руководителем регулируемой организации или уполномоченным им лицом тем видом электронной подписи, который предусмотрен законодательством Российской Федерации для подписания таких документов.

При подаче заявления об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки через РПГУ заверенная копия постановления Агентства об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки или извещение об отказе в открытии дела об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки направляется заявителю через РПГУ.

## **7. Срок предоставления государственной услуги**

7.1. Основанием для предоставления государственной услуги является

заявление с прилагаемыми материалами (далее - предложение об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки), поданное в Агентство Заявителем.

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

7.3. Агентство в течение 14 рабочих дней с момента поступления предложения субъекта естественной монополии анализирует указанное предложение на предмет соответствия представленных документов пункту 9.1 Регламента.

В случае если документы для рассмотрения вопроса об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки представлены субъектом естественной монополии в соответствии с пунктом 9.1 Регламента, предложение субъекта естественной монополии принимается к рассмотрению, о чем Агентство письменно уведомляет субъекта естественной монополии в срок не позднее 5 рабочих дней с момента принятия такого решения.

В случае если перечень документов, представленных субъектом естественной монополии для рассмотрения вопроса об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки, не соответствует пункту 9.1 Регламента, Агентство в срок не позднее 5 рабочих дней направляет субъекту естественной монополии запрос о предоставлении недостающих документов.

Субъект естественной монополии предоставляет запрашиваемые Агентством документы в течение 14 рабочих дней с момента поступления запроса.

В случае если инициатором рассмотрения вопроса об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки является заявитель, не являющийся субъектом естественной монополии, Агентство в течение 14 рабочих дней анализирует указанное предложение на предмет его обоснованности и принимает одно из следующих решений: о принятии предложения к рассмотрению либо об отказе в принятии предложения к рассмотрению.

О принятом решении агентство письменно уведомляет инициатора рассмотрения вопроса об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки в срок не позднее 5 рабочих дней с момента принятия такого решения.

7.4. Срок принятия решения об установлении (изменении) тарифов на

железнодорожные перевозки не должен превышать 60 календарных дней с момента направления инициатору рассмотрения вопроса по установлению (изменению) тарифов на железнодорожные перевозки и субъекту естественной монополии письменного уведомления о начале процедуры рассмотрения предложения.

Датой начала рассмотрения вопроса об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки является дата направления указанного письменного уведомления об установлении (изменении) тарифов.

В случае необходимости срок рассмотрения предложения может быть продлен на 30 рабочих дней, но при этом срок рассмотрения вопроса об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки не должен превышать шести месяцев со дня регистрации поступившего предложения.

Решение о продлении срока рассмотрения предложения принимает руководитель Агентства единолично.

Агентство информирует инициатора рассмотрения вопроса об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки и соответствующего субъекта естественной монополии, в отношении которого поступило предложение, о продлении срока рассмотрения предложения, а также причинах, послуживших основанием для такого продления, в письменном виде не позднее 5 рабочих дней с момента принятия решения о продлении срока рассмотрения предложения.

7.5. Принятие постановления об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки производится в день рассмотрения дела об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки на заседании правления Агентства.

## **8. Правовые основания для предоставления государственной услуги**

8.1. Предоставление государственной услуги осуществляется Агентством в соответствии с:

Федеральным законом от 17 августа 1995 года № 147-ФЗ «О естественных монополиях»;

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

Указом Президента Российской Федерации от 28 февраля 1995 года № 221 «О мерах по упорядочению государственного регулирования цен (тарифов)»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 7 марта 1995 года № 239 «О мерах по упорядочению государственного регулирования цен (тарифов)»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 декабря 2008 года № 950 «Об участии органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации в области государственного регулирования тарифов в осуществлении государственного регулирования и контроля деятельности субъектов естественных монополий»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 5 августа 2009 года № 643 «О государственном регулировании и контроле тарифов, сборов и платы в отношении работ (услуг) субъектов естественных монополий в сфере железнодорожных перевозок»;

Приказом Федеральной антимонопольной службы от 5 декабря 2017 года № 1649/17 «Об утверждении Методики расчета экономически обоснованного уровня затрат, учитываемых при формировании экономически обоснованного уровня тарифов за услуги субъектов естественных монополий в сфере перевозок пассажиров железнодорожным транспортом общего пользования в пригородном сообщении» (далее – Методика № 1649/17);

Приказом Федеральной службы по тарифам от 19 августа 2011 года № 506-т «Об утверждении Порядка рассмотрения вопросов по установлению (изменению) тарифов, сборов и платы в отношении работ (услуг) субъектов естественных монополий в сфере железнодорожных перевозок, а также перечня документов, представляемых для их установления (изменения)»;

Законом Приморского края от 23 декабря 2022 года № 268-КЗ «Об организации транспортного обслуживания населения в Приморском крае»;

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

Постановлением Администрации Приморского края от 5 октября 2011 года № 249-па «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов

предоставления государственных услуг»;

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

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

#### **9. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги**

9.1. Для установления (изменения) тарифов на железнодорожные перевозки предоставляются следующие документы:

1) заявление об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки;

2) бухгалтерская, статистическая и налоговая отчетность за отчетный период (копии приказа об учетной политике организации для целей бухгалтерского учета и для налогового учета, заверенные в установленном порядке) за предшествующий год (с поквартальной разбивкой), текущий год (полугодие) (для хозяйствующих субъектов, применяющих общую систему налогообложения, с уведомлением налогового органа о применении системы налогообложения); хозяйствующие субъекты, применяющие иные режимы налогообложения, представляют бухгалтерскую, статистическую и налоговую отчетность, предусмотренную налоговым законодательством Российской Федерации для данного режима налогообложения (с уведомлением налогового органа о применении системы налогообложения);

3) информация об объемных показателях работы субъекта естественной монополии по каждому субъекту Российской Федерации, являющемуся зоной обслуживания субъекта естественной монополии, с указанием данных о маршрутах перевозок, за отчетный период (по формам, закрепленным в Методике № 1649/17);

4) информация о доходах и расходах (по статьям затрат и элементам затрат) по виду деятельности «пассажирские перевозки в пригородном сообщении», сформированная на основе данных раздельного учета, по каждому субъекту Российской Федерации за отчетный период;

5) прогноз показателей бухгалтерского баланса, отчета о прибылях и убытках (с расшифровкой прочих доходов и расходов) на период регулирования;

6) прогноз показателей эксплуатационной работы субъекта естественной монополии при перевозках пассажиров в пригородном сообщении на период регулирования;

7) реестр договоров на услуги, оказываемые сторонними организациями субъекту естественной монополии, и услуги, оказываемые субъектом естественной монополии иным организациям, с указанием перечня работ (услуг), размеров ставок, единиц их измерения и порядка расчетов (со ссылкой на дополнительные соглашения и сроки действия), информация о доходах (расходах) по договорам на оказание услуг, непосредственно связанных с осуществлением перевозки пассажиров в пригородном сообщении, с приложением обосновывающих материалов по уровню ставок с комментариями и пояснениями;

8) сводная аналитическая справка об изменении показателей финансово-экономической деятельности субъекта естественной монополии, в том числе доходов и расходов на перевозку пассажиров в пригородном сообщении (по элементам затрат), изменения маршрутов перевозок компании пригородных пассажирских перевозок на территории Приморского края, обоснование изменения объемных и качественных показателей на период регулирования по сравнению с отчетным периодом;

9) информация о мероприятиях по оптимизации расходов субъекта естественной монополии, связанных с перевозкой пассажиров в пригородном сообщении, и экономический эффект от данных мероприятий;

10) расчет экономически обоснованного уровня тарифа (индекса изменения тарифа) с приложением алгоритма расчета затрат по элементам расходов, перечня показателей (при необходимости расчета этих показателей), используемых при определении экономически обоснованного уровня тарифа.

9.2. В случае если инициатором рассмотрения вопроса об установлении



(изменении) тарифов на железнодорожные перевозки является субъект естественной монополии, к предложению об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки прилагаются документы согласно Перечню, приведенному в пункте 9.1 Регламента.

В случае если субъект естественной монополии ранее не оказывал услуги по железнодорожным перевозкам пассажиров в пригородном сообщении, к предложению об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки данный субъект естественной монополии прилагает документы, предусмотренные подпунктами 5, 6, 7, 10 пункта 9.1 Регламента.

9.3. По инициативе субъекта естественной монополии помимо указанных в пункте 9.1 Регламента обосновывающих материалов могут быть представлены иные документы и материалы, имеющие, по его мнению, значение для установления (изменения) тарифов на железнодорожные перевозки.

9.4. Документы предоставляются в подлиннике или заверенных копиях.

Представляемые расчетные и обосновывающие материалы должны быть подписаны руководителем и главным бухгалтером субъекта естественной монополии.

9.5. Документы предоставляются на бумажном носителе и (или) в электронном виде.

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

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

10.1. Оснований для отказа в приеме документов на бумажном носителе, необходимых для предоставления государственной услуги, законодательством не предусмотрено.

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

несоблюдения установленных в статье 6 Федерального закона от 6 апреля

2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (далее - Федеральный закон № 63-ФЗ) условий признания электронных документов, подписанных электронной подписью, равнозначными документам на бумажном носителе, подписанным собственноручной подписью;

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

Агентство отказывает в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, письменно (в электронном виде или через РПГУ) уведомив об этом Заявителя. В уведомлении указываются причины отказа в приеме документов.

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

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

11.2. Агентство отказывает заявителю в установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки в случае, если субъект естественной монополии не отвечает критериям, указанным в пункте 2.1 настоящего Регламента.

11.3. Решение об отказе в рассмотрении дела принимается единолично руководителем Агентства либо лицом, исполняющим его обязанности.

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

12.1. Предоставление государственной услуги является бесплатным.

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

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

#### **14. Срок регистрации заявления заявителя о предоставлении государственной услуги**

14.1. Заявление о предоставлении государственной услуги, подписанное лично, поступившее в Агентство почтовым отправлением или с использованием

РПГУ в форме электронного документа, регистрируется в день его получения (с присвоением регистрационного номера, указанием даты и времени получения и помечается специальным штампом).

### **15. Требования к местам получения государственной услуги**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

15.8. Обеспечение мер по предоставлению государственных услуг и их доступности для инвалидов осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

## **16. Показатели доступности и качества государственной услуги**

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

при предоставлении документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

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

при получении результата предоставления государственной услуги.

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

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

#### 16.2.1. Доступность:

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

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

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

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

#### 16.2.2. Качество:

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

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

% (доля) обоснованных жалоб заявителей к общему количеству заявителей,

обратившихся с заявлением о предоставлении государственной услуги, - 1 процент;  
% (доля) заявителей, удовлетворенных организацией процедуры приема запроса о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронном виде, - 95 процентов.

### **17. Иные требования к предоставлению государственной услуги**

#### **17.1. Особенности предоставления государственной услуги в электронной форме.**

При направлении заявителем (уполномоченным представителем, законным представителем) заявления (заявления и прилагаемых к нему документов, указанных в пункте 9.1 Регламента, в случае, когда заявителем является субъект естественной монополии), в форме электронных документов используется простая электронная подпись и (или) усиленная квалифицированная электронная подпись в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

### **III. Административные процедуры**

#### **18. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур**

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

открытие дела (отказ в открытии дела) об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки;

проведение экспертизы предложений об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки;

принятие постановления агентства об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки.

##### **19. Открытие дела об установлении (изменении) тарифов на**

## железнодорожные перевозки

19.1. Основанием для начала предоставления государственной услуги является поступление в Агентство документов с предложением о рассмотрении вопроса об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки от федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления, общественных организаций потребителей, их ассоциаций и союзов, субъектов естественной монополии либо по инициативе Агентства.

В случае если инициатором рассмотрения вопроса об установлении (изменении) тарифов является субъект естественной монополии, к предложению об установлении тарифов прилагаются документы, указанные в пункте 9.1 Регламента.

19.2. Предложение об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки представляется в агентство путем личного вручения, направления почтой, в электронной форме или через РПГУ.

19.3. В случае представления предложения об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки лично или почтовым отправлением сотрудник, ответственный за прием документов:

проверяет правильность адресования корреспонденции, целостность упаковки;

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

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

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

проверяет правильность адресования корреспонденции;

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

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

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

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

Начальник отдела назначает ответственного исполнителя для рассмотрения документов.

19.6. Ответственный исполнитель рассматривает документы на предмет их соответствия требованиям пункта 9.1 Регламента в течение 14 рабочих дней с момента их поступления.

19.7. В случае если документы для рассмотрения вопроса об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки представлены субъектом естественной монополии в соответствии с перечнем документов, указанных в пункте 9.1 настоящего Регламента, начальник отдела готовит докладную записку на имя заместителя руководителя Агентства об открытии дела об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки, кандидатуре уполномоченного по делу и составе экспертной группы для экспертизы предложений об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки из числа сотрудников Агентства.

По результатам рассмотрения докладной записки заместителем руководителя Агентства начальник отдела готовит распоряжение об открытии дела, о чем Агентство уведомляет заявителя в срок не позднее 5 рабочих дней с момента принятия такого решения.

19.8. В случае если перечень документов, представленных субъектом естественной монополии для рассмотрения вопроса об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки, не соответствует перечню документов, указанных в пункте 9.1 Регламента, Агентство в срок не позднее 5 рабочих дней



направляет субъекту естественной монополии запрос о предоставлении недостающих документов.

Субъект естественной монополии предоставляет запрашиваемые Агентством документы в течение 14 рабочих дней с момента поступления запроса.

При непредоставлении субъектом естественной монополии запрашиваемых документов или представлении неполного перечня документов Агентство принимает решение о начале процедуры рассмотрения вопроса об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки, оказываемые данным субъектом естественной монополии, на основании результатов проверки его хозяйственной деятельности, а также исходя из имеющихся данных за предшествующие периоды регулирования, в том числе использованных для установления действующих тарифов.

О принятом решении Агентство письменно уведомляет инициатора рассмотрения вопроса по установлению (изменению) тарифов и субъект естественной монополии в срок не позднее 5 рабочих дней с момента принятия такого решения.

19.9. В случае установления ответственным исполнителем оснований для отказа в открытии дела об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки, предусмотренных пунктом 11.2 Регламента, начальник отдела готовит докладную записку на имя заместителя руководителя Агентства с указанием оснований для отказа в открытии дела об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки.

Руководитель Агентства либо лицо, исполняющее его обязанности, единолично принимает решение об отказе в открытии дела об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки.

После принятия решения об отказе в открытии дела Заявителю в срок, не превышающий 5 рабочих дней с момента принятия такого решения, Агентство уведомляет Заявителя о принятом решении с обоснованием причин отказа в открытии дела.

19.10. В случае, если инициатором рассмотрения вопроса об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки является лицо, из числа лиц, указанных в абзаце 2 пункта 2.1 Регламента, Агентство в течение 14 рабочих дней

анализирует предложение об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки на предмет его обоснованности и принимает одно из следующих решений: о принятии предложения к рассмотрению либо об отказе в принятии предложения к рассмотрению.

Агентство отказывает в принятии предложения к рассмотрению в случае, если субъект естественной монополии не отвечает критериям, указанным в пункте 2.1 Регламента.

О принятом решении Агентство письменно уведомляет инициатора рассмотрения вопроса об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки в срок не позднее пяти рабочих дней с момента принятия такого решения.

19.11. В случае принятия решения о рассмотрении предложения, поступившего от инициатора рассмотрения вопроса об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки, из числа лиц, указанных в абзаце втором пункта 2.1 Регламента, Агентство в течение 5 рабочих дней с момента принятия такого решения направляет субъекту естественной монополии, в отношении которого поступило предложение, запрос о представлении документов, предусмотренных пунктом 9.1 Регламента.

Субъект естественной монополии представляет запрашиваемые Агентством документы в течение 30 дней с момента поступления запроса.

За непредоставление информации или предоставление заведомо ложной информации субъект естественной монополии несет ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

19.12. При поступлении от субъекта естественной монополии полного перечня документов, предусмотренных пунктом 9.1 Регламента, Агентство в течение 5 рабочих дней письменно уведомляет инициатора рассмотрения вопроса об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки и субъект естественной монополии, в отношении которого поступило соответствующее предложение, о начале процедуры рассмотрения предложений об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки.

19.13. При непредоставлении субъектом естественной монополии запрашиваемых в соответствии с пунктом 19.12 Регламента документов или

представлении неполного перечня документов Агентство принимает решение о начале процедуры рассмотрения вопроса об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки, оказываемые данным субъектом естественной монополии, на основании результатов проверки его хозяйственной деятельности, а также исходя из имеющихся данных за предшествующие периоды регулирования, в том числе использованных для установления действующих тарифов.

О принятом решении Агентство письменно уведомляет инициатора рассмотрения вопроса об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки и субъект естественной монополии в срок не позднее 5 рабочих дней с момента принятия такого решения.

19.14. Результатом административной процедуры является открытие дела об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки или отказ в открытии дела об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки.

19.15. Дело об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки считается открытым со дня подписания руководителем Агентства или лицом, исполняющим его обязанности, распоряжения об открытии дела об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки.

19.16. В течение 5 рабочих дней с момента принятия решения об открытии дела об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки Заявителю направляется извещение об открытии дела с указанием должности, фамилии, имени и отчества лица, назначенного уполномоченным по делу, почтовым отправлением в случае поступления их в Агентство почтовым отправлением либо представлены заявителем лично, или через РПГУ при обращении заявителя в Агентство через РПГУ.

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

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

государственных и муниципальных услуг».

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

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

## **20. Проведение экспертизы предложений об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки**

20.1. Основанием для начала административной процедуры является распоряжение Агентства об открытии дела об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки, назначении уполномоченного по делу и утверждении состава экспертной группы.

20.2. Экспертная группа проводит экспертизу предложений об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки.

К делу об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки приобщается экспертное заключение.

Результатом административной процедуры является экспертное заключение.

20.3. Проведение экспертизы предложений об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки осуществляется Агентством.

20.4. Экспертиза поступивших материалов проводится в соответствии с Методикой № 1649/17.

20.5. По результатам рассмотрения предложения и документов уполномоченный специалист подготавливает экспертное заключение.

## **21. Принятие постановления Агентства об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки.**

21.1. Основанием для начала административной процедуры является экспертное заключение.

21.2. Решение Агентства об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки принимается на заседании Правления в форме постановления.

21.3. Представитель субъекта естественной монополии вправе присутствовать при рассмотрении Агентством вопроса об установлении

(изменении) тарифов на железнодорожные перевозки.

21.3. О дате рассмотрения вопросов об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки субъект естественной монополии уведомляется Агентством не менее чем за 10 рабочих дней до дня рассмотрения дела об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки (с подтверждением получения уведомления), и не позднее, чем за один день до заседания Правления должен быть ознакомлен с материалами, включая проект постановления.

21.4. Заседание Правления по рассмотрению дел об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки является открытым и считается правомочным, если в нем участвуют не менее половины членов правления, уполномоченных рассматривать соответствующие вопросы.

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

21.5. Заседание Правления по рассмотрению дел об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки проводится в соответствии с порядком, утверждаемым Агентством.

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

В протоколе указываются ход заседания Правления и принятое Агентством решение по результатам рассмотрения дела об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки.

В случае, если при установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки не были учтены отдельные расходы, предлагавшиеся Заявителем, мотивы принятия такого решения отражаются в протоколе заседания Правления.

21.7. Агентство в течение 7 рабочих дней со дня принятия решения об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки направляет заверенную копию указанного решения Заявителю.

Направление указанных документов осуществляется почтовым отправлением

с уведомлением о вручении и (или) в электронном виде с получением подтверждения информации адресатом.

Заверенная копия решения об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки также направляется в прокуратуру Приморского края в течение 10 дней со дня его принятия, в течение 7 дней со дня принятия в Законодательное Собрание Приморского края.

В случае обращения заявителя за представлением государственной услуги посредством почтового отправления или лично в Агентство заверенная копия постановления Агентства об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки направляется заявителю почтовым отправлением.

При подаче заявления об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки через РПГУ заверенная копия постановления Агентства об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки направляется заявителю через РПГУ.

Копии постановлений по установлению (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки, а также сведения об источниках их официального опубликования направляются в Главное управление Министерства юстиции Российской Федерации по Приморскому краю в течение семи дней после дня первого официального опубликования постановлений для их включения в федеральный регистр нормативных правовых актов субъектов Российской Федерации и проведения правовой и антикоррупционной экспертиз.

21.9. Результатом административной процедуры является принятие постановления Агентства об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки.

21.10. Постановление Агентства об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки публикуется в газете «Приморская газета: официальное издание органов государственной власти Приморского края» и (или) размещается (опубликовывается) на Официальном интернет-портале правовой информации ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)) в срок, установленный действующим законодательством, а также размещается в течение 3 рабочих дней со дня принятия постановления об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки на странице Агентства на официальном сайте Правительства

Приморского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [www.primorsky.ru](http://www.primorsky.ru).

Агентство публикует на своем сайте в сети Интернет постановление об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки, протоколы и материалы к заседанию правления.

21.11. Разногласия, связанные с установлением (изменением) тарифов на железнодорожные перевозки, рассматриваются федеральным органом исполнительной власти в области государственного регулирования тарифов в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

#### **IV. Формы контроля за исполнением административного регламента**

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

22.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, и принятием решений сотрудниками, осуществляется начальниками отделов Агентства, в подчинении которых находятся сотрудники, рассматривающие соответствующее дело об установлении (изменении) тарифов на железнодорожные перевозки.

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

22.3. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем Агентства.

22.4. Плановые проверки предоставления государственной услуги проводятся на основании ежегодного плана. Периодичность осуществления плановых проверок указывается в плане.

Ежегодный план утверждается распоряжением руководителя Агентства.

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

распоряжению руководителя Агентства.

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

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

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

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

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

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

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

- 1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- 3) требование у Заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Приморского края для предоставления государственной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации;



5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации;

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

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

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

9) приостановление предоставления государственной услуги;

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

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

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

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

г) выявления документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица

Агентства при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя Агентства при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

#### 23.4. Жалоба должна содержать:

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

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Агентства, предоставляющего государственную услугу, должностного лица Агентства, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего;

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

23.5. Жалоба на решения и действия (бездействие) Агентства и его должностных лиц, государственных гражданских служащих Агентства подается в Агентство в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме. Жалоба может быть направлена посредством почтовой связи, через многофункциональный центр (в случае, если государственная услуга предоставляется многофункциональным центром или с его участием),

с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, по электронной почте, через единый портал государственных и муниципальных услуг либо региональный портал государственных и муниципальных услуг, а также жалоба может быть принята при личном приеме заявителя. Жалобы на решения, принятые руководителем Агентства (его заместителем), подаются в Правительство Приморского края (Губернатору Приморского края) по адресу: 690110, г. Владивосток, ул. Светланская, 22, а также посредством информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе через Интернет-сайт ([www.primorsky.ru](http://www.primorsky.ru)), по электронной почте ([administration@primorsky.ru](mailto:administration@primorsky.ru)), через единый портал государственных и муниципальных услуг либо региональный портал государственных и муниципальных услуг, а также жалоба может быть принята при личном приеме заявителя.

Адрес электронной почты Агентства - [grc@primorsky.ru](mailto:grc@primorsky.ru), адрес официального сайта Правительства Приморского края и органов исполнительной власти Приморского края - [www.primorsky.ru](http://www.primorsky.ru), «Органы власти», раздел «Органы исполнительной власти», «Агентство по тарифам Приморского края».

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

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

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

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

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

лиц);

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

23.6. Жалоба подлежит регистрации в день поступления в Агентство.

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

23.8. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 23.5 настоящего Регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

Должностные лица Агентства, уполномоченные на рассмотрение жалоб, обеспечивают:

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

2) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган исполнительной власти Приморского края в соответствии с пунктом 23.16 настоящего Регламента.

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

23.10. Действующим законодательством приостановление рассмотрения жалобы не предусмотрено.

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

Агентство отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- 1) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- 2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и настоящим Регламентом;
- 3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

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

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

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

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

В случае, если текст письменного жалобы не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на жалобу не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного

самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

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

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

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

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

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

---