

Об утверждении Административного регламента исполнения государственной функции по утверждению нормативов потерь углеводородного сырья

Приказ · № 2 · от 15.01.2008 · Министерство промышленности и энергетики · Утратил силу

ПРИКАЗ

Министерства промышленности и энергетики

Российской Федерации

от 15 января 2008 г. N 2

Об утверждении Административного регламента исполнения государственной функции по утверждению нормативов потерь углеводородного сырья

Зарегистрирован Минюстом России 13 февраля 2008 г.

Регистрационный N 11155

В целях реализации полномочий в части утверждения нормативов технологических потерь углеводородного сырья в соответствии с п. 5.2.6 Положения о Министерстве промышленности и энергетики Российской Федерации, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 16 июня 2004 г. N 284 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, N 25, ст. 2566), приказываю:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент Министерства промышленности и энергетики Российской Федерации исполнения государственной функции по утверждению нормативов потерь углеводородного сырья.
 2. Департаменту нефтегазового комплекса (Кузнецов В.В.) обеспечить представление в установленном порядке Административного регламента Министерства промышленности и энергетики Российской Федерации исполнения государственной функции по утверждению нормативов потерь углеводородного сырья для государственной регистрации в Минюст России.
 3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя Министра А.В.Дементьева.
- Министр В.Б.Христенко

Приложение

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

Министерства промышленности и энергетики Российской Федерации
по исполнению государственной функции по утверждению
нормативов потерь углеводородного сырья

I. Общие положения

1. Административный регламент определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) Минпромэнерго России по утверждению нормативов потерь углеводородного сырья.
2. Исполнение государственной функции по утверждению нормативов потерь углеводородного сырья осуществляется в соответствии с:
постановлением Правительства Российской Федерации от 29 декабря 2001 г. N 921 "Об утверждении Правил утверждения нормативов потерь полезных ископаемых при добыче, технологически связанных с принятой схемой и технологией разработки месторождения" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, N 1 (ч. II), ст. 42);
постановлением Правительства Российской Федерации от 16 июня 2004 г. N 284 "Об утверждении Положения о Министерстве промышленности и энергетики Российской Федерации" (Собрание

законодательства Российской Федерации, 2004, N 25, ст. 2566; N 38, ст. 3803; 2005, N 5, ст. 390); постановлением Правительства Российской Федерации от 30 июля 2004 г. N 401 "О Федеральной службе по экологическому, технологическому и атомному надзору" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, N 32, ст. 3348; 2006, N 5, ст. 544; N 23, ст. 2527; N 52 (ч. III), ст. 5587); постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 2005 г. N 30 "О Типовом регламенте взаимодействия федеральных органов исполнительной власти" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, N 4, ст. 305).

3. Государственная функция по утверждению нормативов потерь углеводородного сырья при добыче, технологически связанных с принятой схемой и технологией разработки месторождения (далее - Нормативы потерь), непосредственно исполняется Министерством промышленности и энергетики Российской Федерации.

4. При исполнении государственной функции Минпромэнерго России взаимодействует с МПР России и Ростехнадзором.

5. Заявителями являются юридические лица, пользователи недр всех форм собственности, имеющие лицензии на разработку месторождений углеводородного сырья (далее - Заявитель).

6. Государственная функция по утверждению Нормативов потерь исполняется Министерством промышленности и энергетики Российской Федерации на безвозмездной основе.

II. Требования к порядку исполнения государственной функции.

Результат исполнения государственной функции

7. Результатом исполнения государственной функции по утверждению Нормативов потерь является: приказ Минпромэнерго России об утверждении Нормативов потерь, согласованный с МПР России и Ростехнадзором;

уведомление об отказе.

Заявителю направляется уведомление о согласовании Нормативов потерь или об отказе с указанием причин отказа и с приложением заключения ведомства, мотивировавшего отказ. Данное уведомление подписывается руководителем структурного подразделения, на которое возложена функция согласования Нормативов потерь.

Способ получения сведений о местах нахождения и графике работы

федерального органа исполнительной власти, исполняющего государственную функцию

8. Сведения о местах нахождения, справочные телефоны, адреса сайтов в сети Интернет, адреса электронной почты содержатся в приложении N 1 к настоящему Административному регламенту.

График работы Департамента топливно-энергетического комплекса (далее - Департамент) должен предусматривать прием и информирование Заявителей: - понедельник - четверг - 10.00-17.00 (перерыв с 12.00 до 12.45) - пятница - 13.00-15.45 - суббота, воскресенье - выходные дни.

Представление Заявителями документов

9. Заявители представляют в Минпромэнерго России документы: лично:

- Китайгородский проезд, д. 7, г. Москва, 109074, Минпромэнерго России, каб. N 164 (экспедиция); часы работы экспедиции для приема материалов и обращений: - понедельник - четверг - 10.00-17.00 (перерыв с 11.45 до 12.30) - пятница - 10.00-16.00 (перерыв с 11.45 до 12.30) - суббота, воскресенье - выходные дни;

телефон справочной службы (495) 710-55-11;

почтовым отправлением:

- Китайгородский проезд, д. 7, г. Москва, 109074, Минпромэнерго России.

10. Заявители представляют (далее - документы):

- письменное заявление Заявителя на бланке недропользователя с описью представленных материалов;

- справку о выданных лицензиях и лицензионных соглашениях на право пользования участками недр (по новым лицензионным участкам, полученным Заявителем в предыдущем году, представляются

копии лицензий и лицензионных соглашений);

- сводную ведомость нормативов потерь углеводородного сырья при добыче, технологически связанных с принятой схемой и технологией разработки месторождения, на планируемый год (приложение N 1 к настоящему Административному регламенту);

- копии протоколов Центральной комиссии по разработке месторождений (действует на основании постановления Правительства Российской Федерации от 17.06.2004 N 293 "Об утверждении Положения о Федеральном агентстве по недропользованию" и приказа Федерального агентства по недропользованию от 15.08.2005 N 877 "О Центральной комиссии по разработке месторождений полезных ископаемых");

- копии согласований Роснедрами протоколов Центральной комиссии по разработке месторождений (для протоколов, оформленных после 2004 года);

- справку об объемах добычи углеводородного сырья и технологических потерях по видам потерь в отчетном году в соответствии с установленными проектными показателями по каждому месторождению (приложение N 2 к настоящему Административному регламенту);

- справку о выполнении мероприятий по сокращению технологических потерь углеводородного сырья в отчетном году и план мероприятий на планируемый год (приложения N 3, 4 к настоящему Административному регламенту);

- проектируемые нормативы объемов потерь в плановом году по каждому объекту потерь на месторождении и их видам (унос с газом, унос с водой, испарение) по каждому объекту потерь в натуральных и относительных величинах (приложение N 5 к настоящему Административному регламенту);

- копии документов, подтверждающих неизбежность потерь при осуществлении технологического процесса добычи углеводородного сырья по каждому объекту потерь и виду потерь (копии паспортов на технологическое оборудование, утвержденные технологические схемы объектов с указанием источников образования технологических потерь и технических характеристик оборудования, установленного на них, и т. п.);

- расчеты технологических потерь по каждому объекту потерь и виду потерь с указанием качественных характеристик углеводородного сырья до и после прохождения каждого объекта сбора и подготовки нефти с указанием объекта, на котором происходит получение первой по своему качеству нефти, соответствующей государственному стандарту Российской Федерации (при использовании групповых пунктов подготовки нефти (с нескольких месторождений) или пунктов подготовки нефти сторонних организаций, обоснование потерь должно проводиться по каждому месторождению отдельно в разрезе объектов и видов потерь).

Заявление и обосновывающие материалы представляются Заявителями в Минпромэнерго России не позднее 1 декабря года, предшествующего плановому.

Материалы представляются в печатном виде в 3 экз. и на магнитном носителе в 1 экз.

Материалы Заявителю не возвращаются.

Порядок заполнения заявления

11. Заявление заполняется ручным способом (чернилами или пастой синего или черного цвета) или машинописным способом в произвольной форме. В заявлении указываются следующие обязательные характеристики:

- реквизиты Заявителя: полное наименование Заявителя, фактический и юридический адреса, ИНН, контактный телефон;

- причина обращения Заявителя с обязательным наименованием норматива, представляемого к утверждению;

- подпись ответственного лица организации;

- печать организации.

Обосновывающие материалы, представляемые Заявителями в Минпромэнерго России,

подписываются руководителем организации-недропользователя или лицом, его замещающим, и заверяются печатью организации-недропользователя.

Порядок получения информации о процедурах исполнения государственной функции

12. Для получения информации о процедурах исполнения государственной функции Заявители обращаются в Департамент:

лично;

по телефону;

в письменном виде почтой;

в письменном виде электронной почтой.

13. Основными требованиями к информированию Заявителей являются: достоверность предоставляемой информации;

четкость в изложении информации;

полнота информирования;

наглядность форм предоставляемой информации;

удобство и доступность получения информации;

оперативность предоставления информации.

14. Информирование Заявителей организуется следующим образом: индивидуальное информирование;

публичное информирование.

Информирование проводится в форме:

устного информирования;

письменного информирования.

15. Индивидуальное устное информирование осуществляется Департаментом при обращении Заявителей за информацией:

лично;

по телефону.

16. Сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все необходимые меры для дачи полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других сотрудников. Время ожидания Заявителя при индивидуальном устном информировании не может превышать 30 минут.

17. Индивидуальное устное информирование каждого Заявителя сотрудник Департамента осуществляет не более 10 минут.

18. В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, может предложить Заявителям обратиться за необходимой информацией в письменном виде.

19. Для обеспечения индивидуального устного информирования выделяются отдельные сотрудники.

20. Индивидуальное письменное информирование при обращении Заявителей в Департамент осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением или посредством официальных сайтов.

21. Директор Департамента или уполномоченное им должностное лицо в соответствии со своей компетенцией определяет непосредственного исполнителя для подготовки ответа.

22. Ответ на обращение Заявителей предоставляется в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя.

23. Ответ направляется в письменном виде, электронной почтой либо через официальные сайты в зависимости от способа обращения Заявителя за информацией или способа доставки ответа, указанного в письменном обращении Заявителя.

24. При индивидуальном письменном информировании ответ направляется Заявителю в течение 30 рабочих дней со дня поступления обращения Заявителя.

25. Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов на официальном сайте Минпромэнерго России.

26. Информационные материалы размещаются на официальном сайте Минпромэнерго России и содержат информацию:

перечень предоставляемых Заявителем документов;

перечень правоустанавливающих документов;

перечень типовых, наиболее часто задаваемых Заявителями вопросов и ответы на них.

Обязанности должностных лиц при ответе на телефонные звонки,

устные и письменные обращения Заявителей, требования к форме и

характеру взаимодействия должностных лиц с Заявителями

27. При ответе на телефонные звонки сотрудник, осуществляющий прием и информирование, сняв трубку, должен назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование Департамента и отдела.

Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. В конце информирования сотрудник, осуществляющий прием и информирование, должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые надо принять (кто именно, когда и что должен сделать).

28. При устном обращении Заявителей (по телефону или лично) сотрудники, осуществляющие прием и информирование, дают ответ самостоятельно. Если сотрудник, к которому обратился Заявитель, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он Может предложить Заявителю обратиться письменно.

29. Ответы на письменные обращения направляются в письменном виде и должны содержать: ответы на поставленные вопросы, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя. Ответ подписывается директором, заместителем директора Департамента.

30. Сотрудники, осуществляющие прием и информирование (по телефону или лично), должны корректно и внимательно относиться к Заявителям, не унижая их чести и достоинства.

Информирование должно проводиться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.

31. Сотрудники Департамента не вправе осуществлять консультирование Заявителей, выходящее за рамки информирования о стандартных процедурах и условиях исполнения государственной функции и влияющее прямо или косвенно на индивидуальные решения Заявителей.

Электронные адреса для направления обращений: pr@mte.gov.ru, info@mpe.gov.ru.

Информация об утвержденных Нормативах потерь размещается на официальном сайте Минпромэнерго России: www.minprom.gov.ru.

Материалы представляются в печатном виде в 3 экз. и на магнитном носителе в 1 экз.

Материалы Заявителю не возвращаются.

Срок исполнения государственной функции

32. Срок исполнения государственной функции по утверждению Нормативов потерь углеводородного сырья не может превышать 70 дней с момента регистрации полного комплекта документов, представленного Заявителем.

В случаях направления Заявителем дополнительных (недостающих) материалов срок рассмотрения исчисляется с момента регистрации дополнительных материалов.

Основание для отказа в рассмотрении материалов

33. Основанием для отказа в рассмотрении материалов Заявителя является несоответствие представленных материалов требованиям, изложенным в пунктах 10-11 настоящего Административного регламента.

Основания для отказа в утверждении Нормативов потерь

34. Основаниями для отказа в утверждении Нормативов потерь являются:

выявленные недостоверные либо искаженные данные;
выявленные отступления от технических проектов опытно-промышленной эксплуатации или разработки и обустройства месторождения или от требований нормативных документов, регламентирующих деятельность по добыче углеводородного сырья;
невыполнение мероприятий, предусмотренных планом мероприятий по снижению потерь углеводородного сырья при добыче, технологически связанных с принятой схемой и технологией разработки месторождения в предыдущем году.

III. Административные процедуры

35. Исполнение государственной функции включает в себя:

прием и регистрацию представляемых Заявителями документов;
проверку комплектности и информации в представленных Заявителями документах;
принятие решения об утверждении или отказе в утверждении Нормативов потерь;
согласование приказа об утверждении Нормативов потерь с МПР России и Ростехнадзором;
уведомление Заявителя о результатах рассмотрения и согласования.

Прием и регистрация представленных документов

36. Днем приема документов считается дата регистрации факта приема их в экспедиции Минпромэнерго России с присвоением регистрационного номера и указанием даты поступления. В случае представления документов по почте регистрация в экспедиции Минпромэнерго России должна быть проведена не позднее рабочего дня, следующего за датой получения корреспонденции.

37. После регистрации документы передаются на рассмотрение в Департамент и начальник отдела, ответственного за подготовку к утверждению Нормативов потерь, назначает уполномоченное лицо, осуществляющее проверку комплектности и информации в представленных Заявителями документах.

38. Ответственным за организацию и проведение утверждения Нормативов потерь является руководитель структурного подразделения Минпромэнерго России, на которое возложены функции утверждения Нормативов потерь (далее - Структурное подразделение).

39. Руководитель Структурного подразделения назначает уполномоченное лицо (далее - Уполномоченное лицо) из числа сотрудников структурного подразделения, непосредственно занимающееся проведением утверждения Нормативов потерь. Проверка в ходе обработки информации в представленных Заявителями документах

40. Уполномоченное лицо в течение 3 рабочих дней осуществляет проверку комплектности документов.

41. В случае отсутствия полного комплекта документов, определенного пунктами 10 и 11 настоящего Регламента, Уполномоченное лицо направляет Заявителю соответствующее извещение о необходимости предоставить в месячный срок недостающие документы. В случае отсутствия требуемых документов в указанный срок процедура рассмотрения материалов прекращается.

42. При получении полного комплекта Уполномоченное лицо направляет документы на рассмотрение в специализированные организации и (или) научно-исследовательские институты (далее - экспертная организация) для проверки материалов и достоверности исходных данных, используемых в расчетах, в том числе с использованием методов инструментального контроля.

Привлечение экспертов осуществляется на конкурсной основе в соответствии с Федеральным законом от 21 июля 2005 г. N 94-ФЗ "О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд".

43. По истечении 20 рабочих дней экспертная организация представляет в Департамент экспертное заключение, содержащее:

описание проведенных работ по проверке соответствия представленных материалов принятой схеме и технологии разработки месторождения и обоснованности показателей состава и состояния

углеводородного сырья, полученных посредством инструментальных замеров и применяемых в расчетах технологических потерь по каждому объекту потерь и виду потерь; выводы о возможности принять к утверждению представленные Нормативы потерь или отказать в их утверждении.

Принятие решения об утверждении или отказе в утверждении Нормативов потерь

44. В случае соответствия описания проведенных работ по проверке соответствия представленных материалов принятой схеме и технологии разработки месторождения и обоснованности показателей состава и состояния углеводородного сырья, полученных посредством инструментальных замеров и применяемых в расчетах технологических потерь по каждому объекту потерь и виду потерь, руководитель Структурного подразделения принимает решение направить проекты Нормативов потерь на согласование в МПР России и Ростехнадзор.

По рекомендуемым к согласованию проектам Нормативов потерь Уполномоченное лицо в течение 5 рабочих дней с момента принятия решения оформляет в соответствии с требованиями делопроизводства проект приказа об утверждении Нормативов потерь и направляет на согласование в:

МПР России по вопросам исполнения условий лицензирования и лицензионных соглашений на разработку нефтегазоконденсатных месторождений;

Ростехнадзор по вопросам безопасного ведения работ, связанных с пользованием недрами, и охраны недр.

45. МПР России и Ростехнадзор в течение 10 рабочих дней согласовывают проект приказа об утверждении Нормативов потерь.

46. После согласования проекта приказа об утверждении Нормативов потерь МПР России и Ростехнадзором Минпромэнерго России утверждает его в недельный срок.

47. Уведомление об утвержденных Нормативах потерь в недельный срок со дня их утверждения направляется Заявителю и с сопроводительным письмом - в Федеральную службу по налогам и сборам.

48. В случае отказа в согласовании проекта приказа об утверждении Нормативов потерь МПР России и/или Ростехнадзор в недельный срок информируют в письменном виде о принятом решении Минпромэнерго России с указанием причин отказа по каждому месторождению.

Уполномоченное лицо в недельный срок с момента получения письменной информации от МПР России и/или Ростехнадзора об отказе в утверждении Нормативов потерь направляет Заявителю уведомление с приложением обоснования отказа от указанных ведомств.

В случае несоответствия описания проведенных работ по проверке соответствия представленных материалов принятой схеме и технологии разработки месторождения и обоснованности показателей состава и состояния углеводородного сырья, полученных посредством инструментальных замеров и применяемых в расчетах технологических потерь по каждому объекту потерь и виду потерь, руководитель Структурного подразделения принимает решение отказать в утверждении Нормативов потерь.

Уполномоченное лицо в течение 3 рабочих дней направляет Заявителю уведомление об отказе в утверждении Нормативов потерь с обоснованием причин отказа.

IV. Порядок и формы контроля исполнения государственной функции

49. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по осуществлению государственной функции утверждения Нормативов потерь, осуществляется руководителем соответствующего структурного подразделения Минпромэнерго России и его должностными лицами в соответствии с положениями о структурных подразделениях, должностными регламентами и должностными инструкциями путем проведения проверок соблюдения и исполнения работниками Департамента нефтегазового комплекса

Минпромэнерго России положений настоящего Административного регламента.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем данного структурного подразделения.

50. Контроль полноты и качества осуществления государственной функции включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав Заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на их обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) работников Минпромэнерго России, организуется руководством Минпромэнерго России.

По результатам контроля осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Проверки полноты и качества осуществления государственной функции организуются на основании приказов Минпромэнерго России.

Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы), тематический характер (конкретно по месторождению) и внеплановый характер (по конкретному обращению Заявителя).

51. Для проведения проверки полноты и качества осуществления государственной функции формируется комиссия, в состав которой включаются ответственные работники Минпромэнерго России.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

V. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принимаемых) в ходе исполнения государственной функции

52. Заявители имеют право на обжалование решений, принятых в ходе исполнения государственной функции, действий или бездействия работников, участвующих в осуществлении государственной функции, в досудебном и судебном порядке.

53. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию) в Минпромэнерго России.

Должностные лица Минпромэнерго России, участвующие в исполнении государственной функции, проводят личный прием Заявителей.

54. При обращении Заявителя в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента получения обращения.

В случае, если по обращению требуется провести расследования, проверки или обследования, срок рассмотрения жалобы может быть продлен, но не более чем на один месяц, по решению должностного лица, участвующего в исполнении государственной функции. О продлении срока рассмотрения жалобы Заявитель уведомляется письменно с указанием причин продления.

55. Обращение Заявителя в письменной форме должно содержать следующую информацию: наименование юридического лица, которым подается жалоба, его месторасположение, юридический адрес;

наименование должности, фамилию, имя и отчество работника (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

существо обжалуемого решения, действия (бездействия).

Дополнительно в жалобе указываются причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства, на основании которых Заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования (об отмене решения, о признании незаконным действия (бездействия), а также иные сведения, которые Заявитель считает необходимым сообщить.

К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе

обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов. Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения жалобы, отсутствуют или не приложены к обращению, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

Жалоба подписывается руководителем Заявителя.

56. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо Минпромэнерго России принимает решение об удовлетворении требований Заявителя и о признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется Заявителю.

57. Обращение Заявителя не рассматривается в следующих случаях:

отсутствия сведений об обжалуемом решении, действии, бездействии (в чем выразилось, кем принято), о Заявителе, обратившемся с жалобой (наименование юридического лица);

отсутствия подписи руководителя Заявителя;

если предметом жалобы является решение, принятое в судебном или досудебном порядке.

Письменный ответ с указанием причин отказа в рассмотрении жалобы направляется Заявителю не позднее 15 дней с момента ее получения.

58. Разрешение споров Заявителя с работниками Минпромэнерго России, участвующими в осуществлении государственной функции, рассмотрение претензий осуществляются в претензионном или ином досудебном порядке урегулирования.

Для рассмотрения жалоб (претензий) Заявителей и урегулирования споров Минпромэнерго России создаются Комиссии по досудебному разрешению жалоб (претензий).

Информация о порядке досудебного разрешения споров и рассмотрения жалоб (претензий) размещается на Интернет-сайте.

При урегулировании спора и рассмотрении претензии члены Комиссии осуществляют проверку законности и обоснованности принятия решений, действий или бездействия должностных лиц, ответственных или уполномоченных работников, работников, участвующих в осуществлении государственной функции, запрашивают объяснительные (служебные) записки и иные необходимые документы.

Заявитель, выразивший претензии, вправе лично присутствовать на заседаниях Комиссии или направить своего законного представителя.

Члены Комиссии своевременно письменно информируют Заявителя о сроках и месте проведения заседания Комиссии по вопросу рассмотрения жалобы (претензии).

Заявитель вправе заявить ходатайство об изменении сроков проведения заседания Комиссии, состава членов Комиссии, а также обратиться с другими просьбами, указав причины и обоснования своего заявления.

Заявитель, выразивший претензии, вправе письменно заявить о своем отказе лично участвовать в заседании Комиссии.

В случае отказа Заявителя лично участвовать в заседаниях Комиссии необходимые материалы и проект решения Комиссии по результатам разрешения спора или рассмотрения жалобы (претензии) направляются Заявителю по почте или с использованием средств факсимильной и электронной связи, сети Интернет.

Споры считаются разрешенными, если в результате переговоров (переписки) Заявителем и Комиссией достигнута по взаимному согласию договоренность.

Результаты договоренности фиксируются в протоколе, который подписывается Заявителем и председателем Комиссии.

По результатам разрешения спора или рассмотрения жалобы (претензии) на основании протокола оформляется решение Комиссии, в котором указываются конкретные сроки принятия мер по устранению выявленных нарушений, восстановлению нарушенных прав и законных интересов

