

**МЭРИЯ ГОРОДА НОВОСИБИРСКА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ  
от 20 мая 2013 г. N 4793**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ  
МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ**

(в ред. постановлений мэрии г. Новосибирска  
от 04.03.2014 N 1800, от 31.05.2017 N 2496)

В целях повышения доступности и качества предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", руководствуясь постановлением мэрии города Новосибирска от 30.01.2012 N 613 "Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг", постановляю:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (приложение).

2. Департаменту энергетики, жилищного и коммунального хозяйства города разместить административный регламент предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на официальном сайте города Новосибирска.

3. Признать утратившими силу постановления мэрии города Новосибирска:  
от 25.10.2011 N 9889 "Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению";

от 02.05.2012 N 4135 "О внесении изменений в постановление мэрии города Новосибирска от 25.10.2011 N 9889 "Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению".

4. Департаменту информационной политики мэрии города Новосибирска обеспечить опубликование постановления в установленном порядке.

5. Ответственность за исполнение постановления возложить на заместителя мэра города Новосибирска - начальника департамента энергетики, жилищного и коммунального хозяйства города.

Мэр города Новосибирска  
В.Ф.ГОРОДЕЦКИЙ

Приложение  
Утверждено  
постановлением  
мэрии города Новосибирска  
от 20.05.2013 N 4793

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

# **ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ**

(в ред. постановлений мэрии г. Новосибирска  
от 04.03.2014 N 1800, от 31.05.2017 N 2496)

## **1. Общие положения**

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее - административный регламент) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", постановлением мэрии города Новосибирска от 30.01.2012 N 613 "Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг".

1.2. Административный регламент устанавливает порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее - муниципальная услуга), в том числе в электронной форме, с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал государственных и муниципальных услуг) и информационно-коммуникационной сети Интернет с соблюдением норм законодательства Российской Федерации о защите персональных данных, а также состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, порядок и формы контроля за исполнением административного регламента, порядок досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (без действия) мэрии города Новосибирска (далее - мэрия), должностных лиц мэрии либо муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги.

1.3. Муниципальная услуга предоставляется физическим и юридическим лицам (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) (далее - заявитель).

## **2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги: предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

2.2. Муниципальная услуга предоставляется от имени мэрии департаментом энергетики, жилищного и коммунального хозяйства города (далее - департамент), администрациями районов (округа по районам) города Новосибирска (далее - администрация), комитетом жилищно-коммунального хозяйства мэрии, комитетом по энергетике мэрии, управлением муниципальной жилищной инспекции мэрии города Новосибирска, финансово-экономическим управлением энергетики и жилищно-коммунального хозяйства мэрии города Новосибирска (далее - уполномоченные структурные подразделения мэрии).

(в ред. постановления мэрии г. Новосибирска от 04.03.2014 N 1800)

Процедура предоставления муниципальной услуги осуществляется структурными подразделениями департамента, администрации.

Информация о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресах электронной почты и интернет-сайта уполномоченных структурных подразделений мэрии указана в приложении 1. Данные сведения также размещаются на информационных стендах, официальном сайте города Новосибирска, сайте уполномоченных структурных подразделений мэрии, Едином портале государственных и муниципальных услуг.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Заявителю отказывается в предоставлении муниципальной услуги по основаниям, указанным в подпункте 2.8.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги составляет не более 30 дней.

В случае необходимости запроса дополнительной, необходимой для предоставления муниципальной услуги информации в организациях, осуществляющих поставки ресурсов, необходимых для предоставления коммунальных услуг, в многоквартирные дома, оказывающих услуги, выполняющих работы по содержанию и ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирных домах и предоставляющих коммунальные услуги, а также в государственных органах (при отсутствии соответствующей информации в мэрии), срок рассмотрения запроса о предоставлении муниципальной услуги может быть продлен не более чем на 30 дней при условии письменного уведомления заявителя о продлении срока.

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

Жилищным кодексом Российской Федерации от 29.12.2004 N 188-ФЗ ("Российская газета", 2005, N 1);

Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" ("Российская газета", 2003, N 202);

Федеральным законом от 30.12.2004 N 210-ФЗ "Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса" ("Российская газета", 2004, N 292);

Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" ("Российская газета", 2010, N 168);

Федеральным законом от 27.07.2010 N 190-ФЗ "О теплоснабжении" ("Российская газета", 2010, N 168);

Федеральным законом от 07.12.2011 N 416-ФЗ "О водоснабжении и водоотведении" ("Российская газета", 2011, N 278);

постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 N 306 "Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг" ("Российская газета", 2006, N 114);

постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 N 307 "О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам" ("Российская газета", 2006, N 115);

постановлением Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 N 491 "Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и Правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность" ("Российская газета", 2006, N 184);

постановлением Правительства Российской Федерации от 14.07.2008 N 520 "Об основах ценообразования и порядке регулирования тарифов, надбавок и предельных индексов в сфере деятельности организаций коммунального комплекса" ("Российская газета", 2008, N 155);

постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 N 354 "О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов" ("Российская газета", 2011, N 116);

постановлением мэрии города Новосибирска от 16.11.2012 N 11682 "Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) мэрии города Новосибирска, предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица мэрии города Новосибирска либо муниципального служащего" и иными правовыми актами, регулирующими отношения в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

2.6. Для предоставления муниципальной услуги заявитель обращается с запросом информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, выраженным в устной, письменной или электронной форме (далее - запрос информации). Заявителем могут быть представлены иные документы, которые заявитель считает необходимым приложить к запросу информации.

Заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие получение согласия лица, обработка персональных данных которого необходима для предоставления муниципальной услуги (его законного представителя), если в соответствии с федеральным законом обработка

таких персональных данных может осуществляться с согласия указанного лица, кроме лиц, признанных безвестно отсутствующими, и разыскиваемых лиц, место нахождения которых не установлено уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

Запрос информации в письменной форме на бумажном носителе подается непосредственно в мэрию, департамент, администрацию либо направляется почтовым отправлением по месту их нахождения.

Запрос информации в электронной форме осуществляется через Единый портал государственных и муниципальных услуг путем направления электронного документа, подписанного электронной подписью.

Абзац утратил силу. - Постановление мэрии г. Новосибирска от 31.05.2017 N 2496.

Устный запрос информации осуществляется при личном обращении заявителя в уполномоченное структурное подразделение мэрии либо по телефону в рамках организованных комитетом мэрии - общественной приемной мэра города Новосибирска горячей линии, прямой линии.

Все документы подаются на русском языке либо должны иметь заверенный в установленном законом порядке перевод на русский язык.

Регистрация запросов информации осуществляется в день их приема. Устные запросы информации регистрируются в журнале регистрации устных обращений (приложение 2). Поступившие в письменной и электронной форме запросы информации регистрируются в журнале регистрации письменных обращений (приложение 3).

2.7. Основания для отказа в приеме и регистрации запроса информации отсутствуют.

2.8. Заявителю отказывается в предоставлении муниципальной услуги, если:

запрашиваемая информация не относится к информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению либо относится к информации ограниченного доступа; заявитель запрашивает информацию, которая была ему предоставлена ранее, и по предмету запроса с ним была прекращена переписка;

в запросе информации содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

текст запроса информации в письменной форме не поддается прочтению.

2.9. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.10. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.11. Время ожидания заявителя в очереди при подаче запроса информации или получении результата предоставления муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

(пп. 2.11 в ред. постановления мэрии г. Новосибирска от 04.03.2014 N 1800)

2.12. Для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, заявитель по своему усмотрению обращается устно лично или по телефону, в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме с использованием официального сайта мэрии и Единого портала государственных и муниципальных услуг.

Информирование о предоставлении муниципальной услуги проводится специалистами уполномоченных структурных подразделений мэрии в устной, письменной или электронной форме.

При устном обращении лично информирование осуществляется устно в ходе личного приема. При информировании заявителя по телефону указывается информация о фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего обращение по телефону. Если для подготовки информации при устном обращении требуется более пятнадцати минут, специалист, осуществляющий устное информирование, предлагает заявителю назначить другое удобное для него время для устного информирования либо направить заявителю письменный ответ посредством почтового отправления либо в электронной форме.

(в ред. постановления мэрии г. Новосибирска от 04.03.2014 N 1800)

При получении от заявителя обращения о предоставлении информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, в письменной или электронной форме информирование заявителя осуществляется в письменной или электронной форме. Ответ подписывается руководителем (заместителем

руководителя) уполномоченного структурного подразделения мэрии, содержит фамилию и номер телефона исполнителя, выдается заявителю лично или направляется по почтовому адресу, адресу электронной почты, указанным в обращении, или через Единый портал государственных и муниципальных услуг в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения в уполномоченном структурном подразделении мэрии. Если в обращении не указаны фамилия физического лица (наименование юридического лица), направившего обращение, почтовый адрес (адрес электронной почты), по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

2.13. Здание, в котором предоставляется муниципальная услуга, оборудуется системами пожарной сигнализации, средствами пожаротушения, в здании должны быть предусмотрены пути эвакуации, места общего пользования (туалет, гардероб).

(в ред. постановления мэрии г. Новосибирска от 04.03.2014 N 1800)

Территория, прилегающая к зданию, оборудуется парковочными местами для стоянки легкового автотранспорта, в том числе не менее десяти процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов.

Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

Вход в здание оформляется табличкой, информирующей о наименовании органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Вход в здание оборудуется устройством для маломобильных граждан.

Помещения для приема заявителей оборудуются пандусами, лифтами, санитарно-техническими помещениями (доступными для инвалидов), расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ заявителей, включая заявителей, использующих кресла-коляски и собак-проводников.

Места ожидания в очереди оборудуются стульями, кресельными секциями.

Места для информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационным стендом, который содержит следующие материалы:

информацию о порядке предоставления муниципальной услуги (в текстовом виде и в виде блок-схемы, наглядно отображающей алгоритм прохождения административной процедуры);

текст административного регламента с приложениями;

информацию о месте нахождения, графике работы, номерах телефонов, адресах официального сайта города Новосибирска, департамента и электронной почты уполномоченных структурных подразделений мэрии;

график работы, номер кабинета, в котором предоставляется муниципальная услуга, фамилию, имя, отчество специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

2.14. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

возможность получения заявителем полной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;

транспортная доступность мест предоставления муниципальной услуги;

беспрепятственный доступ к местам предоставления муниципальной услуги для маломобильных групп граждан (входы в помещения оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ маломобильных групп граждан, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников);

наличие бесплатной парковки автотранспортных средств, в том числе парковки для специальных транспортных средств инвалидов;

обеспечение предоставления муниципальной услуги с использованием возможностей Единого портала государственных и муниципальных услуг;

размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте города Новосибирска, Едином портале государственных и муниципальных услуг;

предоставление бесплатно муниципальной услуги и информации о ней.

Показателями качества муниципальной услуги являются:

исполнение обращения в установленные сроки;

соблюдение порядка выполнения административных процедур.

### 3. Административные процедуры предоставления муниципальной услуги

Блок-схема последовательности административных процедур при предоставлении муниципальной услуги приводится в приложении 4.

#### 3.1. Прием запроса информации

3.1.1. Основанием для начала административной процедуры по приему запроса информации является поступление запроса информации и иных документов, представленных заявителем для предоставления муниципальной услуги.

Специалист уполномоченного структурного подразделения мэрии, осуществляющий прием запросов информации и иных документов, представляемых заявителями для предоставления муниципальной услуги (далее - специалист по приему документов), устанавливает предмет обращения, личность заявителя, осуществляет регистрацию запроса информации.

При устном обращении заявителя с запросом информации лично содержание устного обращения заносится в журнал регистрации устных обращений.

Запрос информации, поступивший по телефону в рамках организованных комитетом мэрии - общественной приемной мэра города Новосибирска горячей линии, прямой линии, оформляется на бумажный носитель, регистрируется в журнале регистрации письменных обращений и рассматривается далее как письменный запрос информации.

При приеме запроса информации в письменной форме специалист по приему документов оформляет и выдает заявителю расписку в получении запроса информации и приложенных документов с указанием даты приема, порядкового номера записи в журнале регистрации письменных обращений, количества принятых листов, фамилии, инициалов и подписи специалиста, принявшего запрос информации.

Прием запросов информации и иных документов, поступивших через Единый портал государственных и муниципальных услуг, подтверждается специалистом по приему документов направлением заявителю информации в электронной форме по указанному адресу электронной почты или через Единый портал государственных и муниципальных услуг.

3.1.2. Результатом выполнения административной процедуры является прием запроса и иных документов, представленных заявителем для предоставления муниципальной услуги.

3.1.3. Максимальный срок выполнения административной процедуры по приему запроса информации составляет 30 минут.

#### 3.2. Рассмотрение запроса информации

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры по рассмотрению запроса информации является прием запроса и иных документов, представленных заявителем для предоставления муниципальной услуги, специалистом по приему документов.

3.2.2. Специалист по приему документов направляет запрос информации и приложенные к запросу документы специалисту уполномоченного структурного подразделения мэрии, осуществляющему рассмотрение запросов информации (далее - специалист по рассмотрению запросов).

При устном обращении заявителя с запросом информации лично специалист по рассмотрению запросов осуществляет личный прием заявителя.

3.2.3. Специалист по рассмотрению запросов устанавливает наличие (отсутствие) оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги в соответствии с подпунктом 2.8.

3.2.4. При наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги специалист по рассмотрению запросов в течение 25 дней со дня приема запроса информации готовит уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги (далее - уведомление об отказе) и передает его на подпись руководителю (заместителю руководителя) уполномоченного структурного подразделения мэрии.

3.2.5. При отсутствии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги специалист по рассмотрению запросов:

в случае необходимости выясняет у заявителя дополнительную информацию, необходимую для предоставления муниципальной услуги, либо приглашает заявителя для личной беседы;

запрашивает дополнительную, необходимую для предоставления муниципальной услуги информацию в организациях, осуществляющих поставки ресурсов, необходимых для предоставления коммунальных услуг, в многоквартирные дома, оказывающих услуги, выполняющих работы по содержанию и ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирных домах и предоставляющих коммунальные услуги, а также в государственных органах (при отсутствии соответствующей информации в мэрии);

в случае необходимости продления срока предоставления муниципальной услуги направляет заявителю уведомление о продлении срока предоставления муниципальной услуги (уведомление подписывается руководителем (заместителем руководителя) уполномоченного структурного подразделения мэрии и направляется заявителю не позднее 25 дней со дня приема запроса информации).

3.2.6. При рассмотрении запроса информации в письменной или электронной форме специалист по рассмотрению запросов в течение 25 дней (при продлении срока - 55 дней) со дня приема запроса информации готовит ответ, содержащий информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее - ответ), и передает его на подпись руководителю (заместителю руководителя) уполномоченного структурного подразделения мэрии. В ответе указывается адресат, дата отправки, регистрационный номер, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

При рассмотрении устного запроса информации заявителя информация о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению предоставляется устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале регистрации устных обращений граждан.

Если при рассмотрении устного запроса информации требуется проверка изложенных заявителем фактов и обстоятельств, запрос дополнительной информации, специалист по рассмотрению запросов предлагает заявителю назначить другое удобное для него время для устного предоставления информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению либо направить заявителю ответ посредством почтового отправления либо в электронной форме.

3.2.7. В течение трех дней руководитель (заместитель руководителя) уполномоченного структурного подразделения мэрии подписывает ответ или уведомление об отказе.

3.2.8. Результатом выполнения административной процедуры по рассмотрению запроса информации является устное предоставление заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению или подписание руководителем (заместителем руководителя) уполномоченного структурного подразделения мэрии ответа или уведомления об отказе.

3.2.9. Срок выполнения административной процедуры по рассмотрению запроса информации составляет не более 28 дней (при продлении срока - не более 58 дней).

### 3.3. Направление (выдача) ответа или уведомления об отказе

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры по направлению (выдаче) ответа или уведомления об отказе является подписание руководителем (заместителем руководителя) уполномоченного структурного подразделения мэрии ответа или уведомления об отказе.

3.3.2. Ответ или уведомление об отказе направляется почтовым отправлением или в электронной форме. По желанию заявителя ответ (уведомление об отказе) выдается ему лично.

3.3.3. Результатом выполнения административной процедуры по направлению (выдаче) ответа или уведомления об отказе является направление (выдача) ответа или уведомления об отказе заявителю.

3.3.4. Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет два дня.

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

4.1. Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется в форме текущего контроля за соблюдением и исполнением уполномоченными структурными подразделениями мэрии последовательности административных действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги.

4.2. Текущий контроль за соблюдением и исполнением последовательности уполномоченными структурными подразделениями мэрии административных действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется руководителями уполномоченных структурных подразделений мэрии.

4.3. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги с целью выявления и устранения нарушений прав заявителей и принятия мер для устранения соответствующих нарушений приказом заместителя мэра города Новосибирска - начальника департамента, главы администрации создается комиссия. Проверки носят плановый (осуществляются на основании годовых планов работы) и внеплановый характер (осуществляются по конкретному обращению).

Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения об их устранении. Акт проверки подписывается всеми членами комиссии.

4.4. По результатам контроля в случае выявления нарушений прав заявителей виновные лица привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

#### 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) мэрии, предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица мэрии либо муниципального служащего

5.1. Заявитель имеет право обжаловать решения и действия (бездействие) мэрии, предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица мэрии либо муниципального служащего, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке.

Для получения информации о порядке подачи и рассмотрения жалобы заявитель по своему усмотрению вправе обратиться в устной, письменной или электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг.

5.2. Заявитель имеет право обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

нарушения срока регистрации запроса информации;

нарушения срока предоставления муниципальной услуги;

требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Новосибирской области, муниципальными правовыми актами города Новосибирска для предоставления муниципальной услуги;

отказа в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Новосибирской области, муниципальными правовыми актами города Новосибирска для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

отказа в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации, Новосибирской области, муниципальными правовыми актами города Новосибирска для предоставления муниципальной услуги;

затребования с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Новосибирской области, муниципальными правовыми актами города Новосибирска;

отказа в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате

предоставления муниципальной услуги документах либо нарушения установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба подается заявителем в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронной форме. Регистрация жалобы осуществляется в день ее поступления.

Подача жалобы осуществляется в следующем порядке:

жалоба на решение, принятое мэрией, подается мэру города Новосибирска (далее - мэр);

жалоба на решение и действия (бездействие) начальника департамента - мэру, заместителю мэра;

жалоба на решения и действия (бездействие) главы администрации - мэру, заместителю мэра;

жалоба на решения и действия (бездействие) муниципальных служащих департамента, комитета жилищно-коммунального хозяйства мэрии, управления муниципальной жилищной инспекции мэрии города Новосибирска, финансово-экономического управления энергетики и жилищно-коммунального хозяйства мэрии города Новосибирска - начальнику департамента; (в ред. постановления мэрии г. Новосибирска от 04.03.2014 N 1800)

жалоба на решения и действия (бездействие) муниципальных служащих администрации - главе администрации.

Жалоба в письменной форме на бумажном носителе может быть подана:

непосредственно в отдел корреспонденции - канцелярию управления организационной работы мэрии, в уполномоченное структурное подразделение мэрии или в комитет мэрии - общественную приемную мэра;

почтовым отправлением по месту нахождения мэрии или уполномоченного структурного подразделения мэрии;

в ходе личного приема мэра, первого заместителя мэра, заместителя мэра, руководителя уполномоченного структурного подразделения мэрии.

При подаче жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации. При подаче жалобы через представителя представляется документ, подтверждающий полномочия представителя.

В электронном виде жалоба может быть подана заявителем с использованием официального сайта мэрии, сайта департамента энергетики, жилищного и коммунального хозяйства города (<http://dezkh.ru>), Единого портала государственных и муниципальных услуг. При подаче жалобы в электронном виде документ, подтверждающий полномочия представителя, может быть представлен в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.4. Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения, действия (бездействие) которого обжалуются;

фамилию, имя, отчество заявителя, подающего жалобу, его место жительства (место нахождения), почтовый адрес и (или) адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;

сведения об обжалуемых решениях, действиях (бездействии);

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением, действием (бездействием);

личную подпись заявителя (печать - при наличии) и дату.

Заявителем могут быть представлены документы или их копии, подтверждающие доводы, изложенные в жалобе, с указанием перечня прилагаемых документов.

Если текст жалобы в письменной форме 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 (наименование) и почтовый адрес или адрес электронной почты поддаются прочтению.

Если в тексте жалобы содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы

жизни, здоровью и имуществу должностного лица мэрии, а также членов его семьи, должностное лицо мэрии, наделенное полномочиями по рассмотрению жалобы, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

Если в тексте жалобы содержится вопрос, на который заявителю многократно давались ответы в письменной форме по существу в связи с ранее направленными жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо мэрии, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, вправе принять решение о бесосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в одно и то же структурное подразделение мэрии или одному и тому же должностному лицу мэрии. Заявитель, направивший жалобу, уведомляется о данном решении.

Если в тексте жалобы ставится вопрос об обжаловании судебного решения, жалоба возвращается заявителю в течение семи дней со дня ее регистрации с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Если в жалобе не указаны фамилия (наименование) заявителя, направившего жалобу, и почтовый адрес (адрес места нахождения), адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается. Если в данной жалобе содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, жалоба подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, осуществляющее рассмотрение жалобы, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.5. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.6. Жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае если жалоба подана заявителем в структурное подразделение мэрии, должностному лицу мэрии, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации указанное структурное подразделение мэрии, должностное лицо мэрии направляет жалобу в уполномоченное на ее рассмотрение структурное подразделение мэрии, должностному лицу мэрии и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

5.7. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо мэрии, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Новосибирской области, муниципальными правовыми актами города Новосибирска, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

5.8. Не позднее дня, следующего за днем окончания рассмотрения жалобы, заявителю в письменной форме на бумажном носителе и, по желанию заявителя, в электронном виде направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В письменном ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

наименование уполномоченного структурного подразделения мэрии, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица мэрии, принявшего решение по жалобе;

номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;  
основания для принятия решения по жалобе;  
принятое по жалобе решение;  
если жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений;  
сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.9. Решение, принятое по результатам рассмотрения жалобы, может быть обжаловано в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Приложение 1  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги по  
предоставлению информации о порядке  
предоставления жилищно-коммунальных  
услуг населению

ИНФОРМАЦИЯ

о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресах электронной почты и интернет-сайта департамента энергетики, жилищного и коммунального хозяйства города, комитета жилищно-коммунального хозяйства мэрии города Новосибирска, комитета по энергетике мэрии города Новосибирска, управления муниципальной жилищной инспекции мэрии города Новосибирска, финансово-экономического управления энергетики и жилищно-коммунального хозяйства мэрии города Новосибирска и администраций районов (округа по районам) города Новосибирска

(в ред. постановления мэрии г. Новосибирска  
от 04.03.2014 N 1800)

№ п.	Наименование структурного подразделения	Место нахождения	График работы	Контактный телефон, адреса электронной почты, интернет-сайта
1	2	3	4	5
1	Департамент энергетики, жилищного и коммунального хозяйства города	630099, г. Новосибирск, ул. Трудовая, 1	Понедельник - четверг: 9.00 - 18.00 час.; пятница: 9.00 - 17.00 час.; перерыв на обед: 12.30 - 13.18 час.	228-88-00, <a href="http://degkh.ru">http://degkh.ru</a>

2	Комитет жилищно-коммунального хозяйства мэрии города Новосибирска	630099, г. Новосибирск, ул. Трудовая, 1	Понедельник - четверг: 9.00 - 18.00 час., пятница: 9.00 - 17.00 час.; перерыв на обед: 12.30 - 13.18 час.	228-88-02, 228-88-20, 228-88-24, <a href="http://degkh.ru">http://degkh.ru</a>
3	Комитет по энергетике мэрии города Новосибирска	630099, г. Новосибирск, ул. Трудовая, 1	Понедельник - четверг: 9.00 - 18.00 час.; пятница: 9.00 - 17.00 час.; перерыв на обед: 12.30 - 13.18 час.	228-88-03, 228-88-95, 228-88-94, 228-88-91, 228-88-47, 228-88-46, 228-88-44, 228-88-54, 228-88-56, <a href="http://degkh.ru">http://degkh.ru</a>
4	Управление муниципальной жилищной инспекции мэрии города Новосибирска	630099, г. Новосибирск, ул. Трудовая, 1	Понедельник - четверг: 9.00 - 18.00 час.; пятница: 9.00 - 17.00 час.; перерыв на обед: 12.30 - 13.18 час.	228-88-25, 228-88-26, 228-88-04, 228-88-05, 228-88-79, 228-88-42, 228-89-57, 228-88-71, 228-88-68, 228-88-70, 228-88-66, 228-88-65, 228-88-55, 228-88-67, 228-89-56, 228-88-15,

				<p>228-88-16, 228-88-50, 228-88-52, 228-88-51, 228-88-53, 228-88-43, 228-88-59, 228-88-64, 228-88-76, 228-88-77, 228-88-75, 228-88-74, 228-82-71, 228-86-81, 227-55-47, <a href="http://degkh.ru">http://degkh.ru</a></p>
5	<p>Финансово-экономическое управление энергетики и жилищно-коммунального хозяйства мэрии города Новосибирска</p>	<p>630099, г. Новосибирск, ул. Трудовая, 1</p>	<p>Понедельник - четверг: 9.00 - 18.00 час.; пятница: 9.00 - 17.00 час.; перерыв на обед: 12.30 - 13.18 час.</p>	<p>228-88-85, 228-89-98, 228-88-89, 228-88-84, 228-88-81, <a href="http://degkh.ru">http://degkh.ru</a></p>
6	<p>Отдел энергетики, жилищного и коммунального хозяйства администрации Дзержинского района города Новосибирска</p>	<p>630015, г. Новосибирск, пр. Дзержинского, 16</p>	<p>Понедельник - четверг: 9.00 - 18.00 час.; пятница: 9.00 - 17.00 час.; перерыв на обед: 12.00 - 12.48 час.</p>	<p>227-57-11, LZalivakin@admnsk.ru; 227-57-12, AZhukov@admnsk.ru; 227-58-04, AEArhipenko@admnsk.ru; 227-58-05, EMelnikov@admnsk.ru; 227-58-03, EBurutina@admnsk.ru</p>

7	Отдел энергетики, жилищного и коммунального хозяйства администрации Калининского района города Новосибирска	630075, г. Новосибирск, ул. Богдана Хмельницкого, 2	Понедельник - четверг: 9.00 - 18.00 час.; пятница: 9.00 - 17.00 час.; перерыв на обед: 12.30 - 13.18 час.	276-00-48, факс 276-08-21, SSheiko@admnsk.ru
8	Отдел энергетики, жилищного и коммунального хозяйства администрации Кировского района города Новосибирска	630088, г. Новосибирск, ул. Петухова, 18	Понедельник - четверг: 9.00 - 18.00 час.; пятница: 9.00 - 17.00 час.; перерыв на обед: 12.00 - 12.48 час.	227-48-93, Isamsonenko@admnsk.ru
9	Отдел энергетики, жилищного и коммунального хозяйства администрации Ленинского района города Новосибирска	630108, г. Новосибирск, пер. 2-й Пархоменко, 4	Понедельник - четверг: 9.00 - 18.00 час.; пятница: 9.00 - 17.00 час.; перерыв на обед: 13.00 - 13.48 час.	228-83-12, ikambulatova@admnsk.ru
10	Отдел энергетики, жилищного и коммунального хозяйства администрации Октябрьского района города Новосибирска	630102, г. Новосибирск, ул. Сакко и Ванцетти, 33	Понедельник - четверг: 9.00 - 18.00 час.; пятница: 9.00 - 17.00 час.; перерыв на обед: 12.00 - 12.48 час.	228-82-41, ASherbakov@admnsk.ru
11	Отдел энергетики, жилищного и коммунального хозяйства администрации Первомайского района города Новосибирска	630046, г. Новосибирск, ул. Физкультурная, 7	Понедельник - четверг: 9.00 - 18.00 час.; пятница: 9.00 - 17.00 час.; перерыв на обед: 13.00 - 13.48 час.	228-85-39, vmikhajlov@admnsk.ru; 228-85-41, lchazova@admnsk.ru; 228-85-43, yzenzina@admnsk.ru;

				228-85-42, AUTkachenko@admnsk.ru; 228-85-40, NBabnikov@admnsk.ru
12	Отдел энергетики, жилищного и коммунального хозяйства администрации Советского района города Новосибирска	630090, г. Новосибирск, пр. Академика Лаврентьева, 14	Понедельник - четверг: 9.00 - 18.00 час.; пятница: 9.00 - 17.00 час.; перерыв на обед: 13.00 - 13.48 час.	228-86-75, PLadyshkin@admnsk.ru; 228-86-80, EFufaeva@admnsk.ru
13	Отдел энергетики, жилищного и коммунального хозяйства администрации Центрального округа по Железнодорожному, Заельцовскому и Центральному районам города Новосибирска	630004, г. Новосибирск, ул. Ленина, 57	Понедельник - четверг: 9.00 - 18.00 час.; пятница: 9.00 - 17.00 час.; перерыв на обед: 13.00 - 13.48 час.	227-58-78, sredkina@admnsk.ru

Приложение 2  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги по  
предоставлению информации о порядке  
предоставления жилищно-коммунальных  
услуг населению

ЖУРНАЛ  
регистрации устных обращений

№ п.	Дата	Ф.И.О. гражданина, наименование юридического лица, адрес места жительства (места нахождения)	Краткое содержание обращения	Принятое решение	Примечание
1	2	3	4	5	6

Приложение 3  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги по  
предоставлению информации о порядке  
предоставления жилищно-коммунальных  
услуг населению

ЖУРНАЛ  
регистрации письменных обращений

№ п.	Дата	Ф.И.О. гражданина, наименование юридического лица, адрес места жительства (места нахождения)	Краткое содержание обращения	Принятое решение	Примечание
1	2	3	4	5	6

**БЛОК-СХЕМА**  
последовательности административных процедур при  
предоставлении муниципальной услуги по предоставлению  
информации о порядке предоставления  
жилищно-коммунальных услуг населению

