

УТВЕРЖДАЮ:



Генеральный директор  
ООО «Цифровые инновации»

Е.А. Мешковская

«09» Января 2024г.

**Регламент организации работы с заявителями по  
приему документов  
Общества с ограниченной ответственностью  
«Цифровые инновации»**

г. Севастополь

## 1. Общие положения

**1.1.** Настоящий регламент Общества с ограниченной ответственностью «Цифровые инновации» (далее по тексту – ООО «Цифровые инновации») (далее по тексту – Регламент) разработан в соответствии с

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Приказ МВД России от 31.12.2017 №984 «Об утверждении Административного регламента Министерства внутренних дел Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по регистрационному учету граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации»;
- Уставом ООО «Цифровые инновации»;
- соглашениями и (или) договорами ООО «Цифровые инновации» с организациями, предоставляющими соответствующие услуги, органами государственной власти и органами местного самоуправления;
- иными нормативными правовыми актами.

**1.2.** Настоящий Регламент определяет порядок организации работы с заявителями по приему документов в объеме предоставляемых услуг.

**1.3.** Перечень услуг (далее по тексту – Услуги):

- прием документов для оформления регистрации по месту жительства (пребывания)
  - прием документов для оформления снятия с регистрационного учета;
  - прием документов для получения Свидетельства о регистрации по месту жительства несовершеннолетних граждан со дня рождения и до достижения ими 14-летнего возраста;
  - переоформление лицевых счетов на оплату содержания жилого помещения и коммунальных услуг, объединение и разделение лицевых счетов, выдача дубликата квитанции;
  - прием документов для заключения соглашения о погашении задолженности по оплате содержания жилого помещения и коммунальных услуг;
  - предоставление информационных справок о расчетах, отсутствии задолженности по оплате содержания жилого помещения и коммунальных услуг.
  - предоставление доступа в Личный кабинет Абонента (физического лица, заключившее договор с управляющими и/или ресурсоснабжающими организациями).

**1.4.** Категория заявителей: **физические лица.**

**1.5.** Заявителями являются:

- Граждане Российской Федерации, достигшие 14-летнего возраста.
- Один из родителей, усыновителей, опекунов или попечителей гражданина Российской Федерации - в отношении несовершеннолетних граждан со дня рождения и до достижения ими 14-летнего возраста или граждан, признанных судом недееспособными (ограниченно дееспособными).

## 2. Организация работы

**2.1.** Адрес приема заявлений: город Севастополь, ул. Токарева, 11.

**2.2.** Работа организуется по следующему графику:

**с понедельника по пятницу с 8.00 до 17.00,**

**суббота и воскресенье - выходной день.**

**2.3.** В праздничные дни приём (обслуживание) заявителей не осуществляется.

Прием (обслуживание) заявителей также не осуществляется в связи с техническими, профилактическими работами и в иных случаях, не позволяющих вести прием (обслуживание) заявителей в соответствии с требованиями к качеству и комфортности приема (обслуживания), предусмотренными законодательством Российской Федерации.

**2.4.** График работы определяется организацией самостоятельно и может быть изменен приказом генерального директора ООО «Цифровые инновации».

**2.5.** Информация об изменении графика (режима) работы, в том числе в связи с праздничными днями, заблаговременно доводится до неопределенного круга лиц путем размещения ее на официальном сайте организации: <https://e-sev.ru/>.

**2.6.** Обслуживание заявителей производится в пределах помещения, по указанному в п.2.1. Регламента адресу, предназначенному для обслуживания заявителей и разделенное на функциональные сектора: сектор информирования, сектор ожидания и сектор приема заявителей. Посетителям запрещено находиться в служебных помещениях.

**2.7.** В целях контроля качества предоставления Услуг может вестись видео- и аудиозапись.

**2.8.** Обслуживание заявителей производится при предоставлении оригиналов документов, удостоверяющих личность заявителя; в случае, если заявитель представляет интересы получателя услуги, - при предъявлении соответствующих документов, подтверждающих полномочия представления интересов получателя услуги.

Идентификация заявителя, выступающего в качестве получателя услуги – физического лица, от своего имени производится в следующем порядке:

- идентификации заявителя по фотографии в предъявленном заявителем паспорте гражданина РФ (либо ином документе, удостоверяющим личность).

Документами, удостоверяющими личность заявителя могут быть:

- паспорт гражданина РФ;

- военный билет, временное удостоверение, выдаваемое взамен военного билета, или удостоверение личности (для лиц, которые проходят военную службу);

- временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта в порядке, утвержденном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, по которому гражданин Российской Федерации осуществляет въезд в Российскую Федерацию в соответствии с федеральным законом, регулирующим порядок выезда

из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию (для лиц, постоянно проживающих за пределами территории Российской Федерации);

- документ, удостоверяющий право иностранного гражданина на постоянное проживание в Российской Федерации в соответствии с федеральным законом, регулирующим правовое положение иностранных граждан в Российской Федерации (для иностранных граждан).

Идентификация заявителя, выступающего в качестве представителя получателя услуги – физического лица производится в следующем порядке:

- идентификация заявителя по фотографии в предъявленном представителем паспорте гражданина РФ (либо ином документе, удостоверяющем личность);

- проверка полномочий заявителя по представлению интересов получателя услуги по представленному документу, удостоверяющему права (полномочия) действовать от имени получателя услуги.

Документы, подтверждающие личность заявителя и полномочия представителя, действующего в интересах получателя услуги, должны быть представлены в подлиннике. **Проведение процедуры идентификации и проверки полномочий представителей на основании копий документов не допускается.**

## **2.9. Заявитель обязан:**

**2.9.1.** Соблюдать установленные настоящим Регламентом правила подачи заявлений.

**2.9.2.** Неукоснительно выполнять требования работников ООО «Цифровые инновации» в случае возникновения угрозы жизнедеятельности людей, а также порчи имущества

**2.9.3.** Не допускать демонстрации неуважения к работникам, посетителям и иным лицам, находящимся в помещении ООО «Цифровые инновации», которое может быть выражено в совершении действий, свидетельствующих о явном пренебрежении к общественному порядку, человеческому достоинству и общепринятым нормам морали.

**2.9.4.** Не допускать оскорбительные высказывания (угрозы, оскорбления, использование нецензурной лексики) в адрес сотрудников ООО «Цифровые инновации» и партнерских организаций.

**2.9.5.** Подтвердить правильность и достоверность сведений, указанных в заявлении и представленных документах.

**2.9.6.** Не допускать прием пищи, употребление продуктов питания, ведение телефонных переговоров при обслуживании работниками ООО «Цифровые инновации».

## **3. Перечень необходимых документов при получении каждого вида услуг**

**3.1. Прием документов для оформления регистрации по месту жительства (пребывания):**

### **3.1.1 по месту пребывания.**

- Заявление о регистрации по месту пребывания *(по установленной форме)*.

*Заявление о регистрации по месту пребывания подписывается заявителем и собственником (нанимателем) жилого помещения, указанного в заявлении.*

- Документ, удостоверяющий личность (+копия).
- Выписка из Единого государственного реестра недвижимости (далее по тексту – ЕГРН), *(на каждого собственника, или единая с указанием всех собственников жилого помещения, срок действия которой составляет не более 30 дней с момента ее получения)*, либо документ, являющийся основанием для временного проживания в жилом помещении, права на которое не зарегистрированы в ЕГРН (+копия).

*Документы, составленные на иностранном языке, подлежат переводу на русский язык. Верность перевода и подлинность подписи переводчика должны быть нотариально удостоверены.*

- Акт органа опеки и попечительства о назначении опекуна или попечителя *(при установлении опеки или попечительства)* (+копия).
- Письменное согласие о вселении гражданина в жилое помещение от проживающих совместно с нанимателем жилого помещения совершеннолетних пользователей, наймодателя и всех участников долевой собственности *(при необходимости)*.

*Согласие на временное проживание гражданина в жилом помещении удостоверяется лицом, ответственным за прием и передачу в органы регистрационного учета документов, либо в соответствии с законодательством Российской Федерации о нотариате.*

### **3.1.2 по месту пребывания несовершеннолетних граждан со дня рождения и до достижения ими 14-летнего возраста.**

- Заявление о регистрации по месту пребывания *(по установленной форме)*.
- Свидетельство о рождении несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста (+копия).
- Паспорта законных представителей или близких родственников, находящихся вместе с несовершеннолетними гражданами, не достигшими 14-летнего возраста (+копия).

*Обязательно присутствие обоих родителей.*

- Акт органа опеки и попечительства о назначении опекуна *(при установлении опеки или попечительства)* (+копия).

### **3.1.3 по месту жительства.**

- Заявление о регистрации по месту жительства *(по установленной форме)*.

*Заявление о регистрации по месту жительства подписывается заявителем и собственником (нанимателем) жилого помещения, указанного в заявлении.*

- Документ, удостоверяющий личность (+копия).
- Выписка из ЕГРН, *(на каждого собственника, или единая с указанием всех собственников жилого помещения, срок действия которой составляет не более 30 дней с момента ее получения)*, либо документ, являющийся в

соответствии с жилищным законодательством Российской Федерации основанием для вселения в жилое помещение, права на которое не зарегистрированы в ЕГРН (+копия).

*Документы, составленные на иностранном языке, подлежат переводу на русский язык. Верность перевода и подлинность подписи переводчика должны быть нотариально удостоверены.*

- Акт органа опеки и попечительства о назначении опекуна или попечителя (*при установлении опеки или попечительства*) (+копия).
- Письменное согласие о вселении гражданина в жилое помещение от проживающих совместно с нанимателем жилого помещения совершеннолетних пользователей, наймодателя, всех участников долевой собственности (*при необходимости*).

*Согласие на вселение гражданина в жилое помещение удостоверяется лицом, ответственным за прием и передачу в органы регистрационного учета документов, либо в соответствии с законодательством Российской Федерации о нотариате.*

### **3.1.4 по месту жительства несовершеннолетних граждан со дня рождения и до достижения ими 14-летнего возраста.**

- Заявление о регистрации по месту жительства (*по установленной форме*).
- Свидетельство о рождении несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста (+копия)
- Документ, удостоверяющий личность законных представителей.
- Акт органа опеки и попечительства о назначении опекуна или попечителя (*при установлении опеки или попечительства*).

***Новорожденные** регистрируются по месту жительства родителей или одного из родителей.*

*Регистрация несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста по месту жительства отдельно от родителей (усыновителей, опекунов, попечителей) осуществляется с письменного согласия законных представителей (одного из них).*

*Регистрация по месту жительства **несовершеннолетних граждан к родителям** (усыновителям, опекунам, попечителям), проживающим в жилых помещениях, принадлежащих иным гражданам на праве собственности, осуществляется независимо от их согласия.*

*При регистрации несовершеннолетнего с 14 и до 18 лет требуется присутствие одного из родителей с предъявлением паспортов и свидетельства о рождении (+копии).*

### **3.2. Прием документов для оформления снятия с регистрационного учета по месту жительства (пребывания):**

### **3.2.1 по месту пребывания.**

- Заявление в произвольной письменной форме о снятии гражданина с регистрационного учета по месту пребывания с указанием даты убытия (если такая дата известна) - представляется гражданином либо лицом, предоставившим ему жилое помещение для временного проживания.
- Заявление в произвольной письменной форме об аннулировании гражданину регистрации по месту пребывания - представляется собственником (нанимателем) жилого помещения в случае получения уведомления о регистрации по месту пребывания гражданина, согласие на временное проживание которому он не давал.

*Граждане считаются снятыми с регистрационного учета по месту пребывания в жилых помещениях, не являющихся местом их жительства, по истечении сроков, указанных в их заявлениях о регистрации по месту пребывания.*

*Заявление о снятии с регистрационного учета по месту пребывания от гражданина не требуется, за исключением случаев, когда зарегистрированные по месту пребывания граждане имеют намерение выехать с места пребывания до истечения заявленного срока.*

### **3.2.1 по месту жительства.**

Снятие гражданина с регистрационного учета по месту жительства производится в случае:

- а) изменения места жительства – на основании заявления гражданина о регистрации по новому месту жительства или заявления о снятии его с регистрационного учета по месту жительства (в письменной форме).*
- б) признания безвестно отсутствующим – на основании вступившего в законную силу решения суда;*
- в) смерти или объявления решением суда умершим – на основании свидетельства о смерти, оформленного в установленном законодательством порядке;*
- г) выселения из занимаемого жилого помещения или признания утратившим право пользования жилым помещением - на основании вступившего в законную силу решения суда;*
- д) обнаружения не соответствующих действительности сведений или документов, послуживших основанием для регистрации, а также неправомερных действий должностных лиц при решении вопроса о регистрации – на основании вступившего в законную силу решения суда.*

Заявитель представляет:

- Документ, удостоверяющий личность (+копия).
- Заявление о снятии с регистрационного учета по месту жительства в произвольной письменной форме с указанием адреса убытия.
- Документ по каждой жизненной ситуации, указанной в п. 3.2.1. настоящего Регламента (по требованию) (+копия).

### **3.3. Прием документов для получения Свидетельства о регистрации по месту жительства несовершеннолетних граждан со дня рождения и до достижения ими 14-летнего возраста:**

- Заявление законного представителя (*в произвольной письменной форме*).
- Документ, удостоверяющий личность законного представителя (+копия).
- Свидетельство о рождении несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста (+копия).

### **3.4. Переоформление лицевых счетов на оплату содержания жилого помещения и коммунальных услуг, объединение и разделение лицевых счетов, выдача дубликата квитанции:**

#### **3.4.1 переоформление лицевых счетов на оплату содержания жилого помещения и коммунальных услуг.**

- Заявление (*в произвольной письменной форме*).
- Документы, удостоверяющие личность собственников и всех зарегистрированных лиц (+копия).
- СНИЛС (+копия).
- Выписка из ЕГРН (*на каждого собственника, или единая с указанием всех собственников жилого помещения, срок действия которой составляет не более 30 дней с момента ее получения*) (+копия).

#### **Один из документов для собственников жилого помещения:**

- договор купли – продажи (+копия);
- договор дарения (+копия);
- свидетельство о праве на наследство (+копия);
- справка о выплаченном пае (МКД) (+копия);
- справка БТИ (регистрационная надпись) (+копия);
- договор мены (+копия);
- договор пожизненного содержания(+копия) и т.д.

#### **Один из документов для нанимателей жилого помещения:**

- договор социального найма (+копия);
- договор найма жилого помещения (+копия);
- кадастровый паспорт (+копия).

*В случае долевой собственности - письменное согласие всех собственников на переоформление лицевого счета на одного;*

*Документ, подтверждающий регистрацию/снятие с регистрации граждан в жилом помещении МКД (для перерасчета по услуге «Обращение с ТКО» в справке от ТСН, ТСЖ, УК и др., необходимо указать информацию о дате снятия с регистрации предыдущих собственников и зарегистрированных лиц) (+копия);*

*Документ, подтверждающий регистрацию/снятие с регистрации граждан в жилом помещении индивидуального жилищного строительства, а именно: паспорт с отметкой о снятии с регистрации по предыдущему месту проживания и с*

*отметкой о регистрации по новому месту жительства, для лиц временно зарегистрированных - Форма № 3, для детей до 14 лет - Форма № 8, для снятия с регистрации по смерти - свидетельство о смерти, адресная справка (+копия).*

#### **3.4.2 объединение лицевого счета.**

- Заявление *(в произвольной письменной форме)*.
- Выписка из Единого государственного реестра недвижимости (далее по тексту – ЕГРН), *(на каждого собственника, или единая с указанием всех собственников жилого помещения, срок действия которой составляет не более 30 дней с момента ее получения)* (+копия), либо документ, являющийся основанием для временного проживания в жилом помещении, права на которое не зарегистрированы в ЕГРН (+копия), либо один из следующих документов:
  - договор купли – продажи (+копия);
  - договор дарения (+копия);
  - договор мены (+копия);
  - договор пожизненного содержания (+копия);
  - договор найма жилого помещения (+копия);
  - свидетельство о праве на наследство (+копия).
- Согласие всех собственников данного жилого помещения (+ копия)
- Документ о зарегистрированных/снятых с регистрации граждан (+копия).

#### **3.4.3 разделение лицевого счета.**

- Заявление *(в произвольной письменной форме)*.
- Выписка из Единого государственного реестра недвижимости (далее по тексту – ЕГРН), *(на каждого собственника, или единая с указанием всех собственников жилого помещения, срок действия которой составляет не более 30 дней с момента ее получения)* (+копия), либо документ, являющийся основанием для временного проживания в жилом помещении, права на которое не зарегистрированы в ЕГРН (+копия), либо один из следующих документов:
  - договор купли – продажи (+копия);
  - договор дарения (+копия);
  - договор мены (+копия);
  - договор пожизненного содержания (+копия);
  - договор найма жилого помещения (+копия);
  - свидетельство о праве на наследство (+копия)
- Соглашение между всеми собственниками жилого помещения с указанием размера площади по каждому лицевому счету, количества человек, порядка погашения задолженности и других достигнутых соглашений.
- Документ о зарегистрированных/снятых с регистрации граждан (+копия).

*Если соглашение не достигнуто, то необходимо предоставить решение суда об определении порядка оплаты за жилищно – коммунальные услуги, которое вступило в законную силу (+копия).*

**3.5. Прием документов для заключения соглашения о погашении задолженности по оплате содержания жилого помещения и коммунальных услуг.** *(Данная услуга оказывается при наличии полномочий ООО «Цифровые инновации» заключать соглашения о погашении задолженности по оплате содержания жилого помещения и коммунальных услуг от имени поставщиков данных услуг):*

- Заявление *(в произвольной письменной форме)*.
- Документ, удостоверяющий личность.
- Выписка из Единого государственного реестра недвижимости (далее по тексту – ЕГРН), *(срок действия которой составляет не более 30 дней с момента ее получения)* (+копия), либо документ, являющийся основанием для временного проживания в жилом помещении, права на которое не зарегистрированы в ЕГРН (+копия), либо один из следующих документов:
  - договор купли – продажи (+копия);
  - договор дарения (+копия);
  - договор мены (+копия);
  - договор пожизненного содержания (+копия);
  - договор найма жилого помещения (+копия);
  - свидетельство о праве на наследство (+копия).

**3.6. Предоставление информационных справок о расчетах, отсутствии задолженности по оплате содержания жилого помещения и коммунальных услуг:**

- Документ, удостоверяющий личность собственника или зарегистрированного лица по адресу запрашиваемого дубликата квитанции (+копия), либо:
  - паспорт (+копия);
  - права (+копия);
  - пенсионное удостоверение с фотографией (+копия);
  - проездная карта ЕГКС с фотографией (+копия).
- Доверенность собственника или нанимателя (нотариально заверенная, либо простая с приложением ксерокопии паспорта с отметкой «Копия верна» от собственника или нанимателя помещения).

**Выдача справок о расчетах, отсутствии задолженности и пр. в закрытие расчетного периода не производится.**

### 3.7. Предоставление доступа в Личный кабинет Абонента:

Личный кабинет Абонента предназначен для взаимодействия управляющих организаций, ООО «Цифровые инновации» и ресурсоснабжающих организаций с Абонентами.

Регистрация/перерегистрация Личного кабинета Абонента может быть осуществлена следующими способами:

- 1) В абонентском отделе ООО «Цифровые инновации» лично, либо законным представителем на основании заявления в произвольной письменной форме на предоставление пароля для личного кабинета с предоставлением паспорта и правоустанавливающих документов о собственности,
- 2) Почтовым отправлением, путем направления заявления в произвольной письменной форме на предоставление пароля для личного кабинета с вложением копии паспорта (страница с фото и регистрацией). **В заявлении обязательно указать адрес электронной почты (разборчиво).** После отработки заявления — на указанную электронную почту абоненту приходит пароль от личного кабинета.

*При подаче заявления законным представителем Абонент пишет простую доверенность только на данное действие лицу, которому доверяет передать документы в ООО «Цифровые инновации». Лицо, которому доверили передать документы, обращается с необходимым пакетом документов с предъявлением удостоверения личности, а также прикладывает ксерокопии страниц своего паспорта. После отработки заявления на указанную электронную почту Абоненту приходит пароль от личного кабинета.*

*При наличии нескольких собственников необходимо письменное согласие на получение пароля одному из собственников и копии их паспортов.*

*Также скан-копии вышеуказанных документов могут быть направлены посредством «Обратной связи».*

**Важно!** *Предоставляемые в ООО «Цифровые инновации» ксерокопии документов должны быть заверены в соответствии со стандартами ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов», а именно: проставляется слово «Верно», личная подпись, ФИО, дата заверения.*

## 4. Заключительные положения

### 4.1. Основанием для отказа в приеме документов является:

- Запрашиваемая заявителем услуга не оказывается ООО «Цифровые инновации».
- Невозможно идентифицировать заявителя в порядке, установленном п 2.8 настоящего Регламента.
- Нарушение установленных требований к форме и содержанию заявлений, в том числе, если текст заявления о регистрации не поддается прочтению.
- Отсутствие документов, обязательных для предоставления.

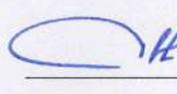
4.2. ООО «Цифровые инновации» не несет ответственности за сроки и результаты государственных услуг, оказываемых органами государственной власти и органами местного самоуправления.

4.3. Настоящий Регламент вступает в силу с момента его утверждения Генеральным директором ООО «Цифровые инновации».

Разработал:  
Начальник абонентского отдела

 / Zaytseva P.V.

Согласовал:  
Заместитель генерального директора

 / M.V. Arsenov

Главный специалист по правовому и  
кадровому обеспечению

 / M.B. Lyubovskaya

Пронумеровано, прошито и скреплено печатью  
на 12 ( двадцать ) л.  
Генеральный директор  
ООО «Цифровые инновации»



И.А. Мешковская  
09.01.2024г.

*[Faint handwritten notes and illegible text in the left margin]*