

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.

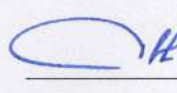
4.2. ООО «Цифровые инновации» не несет ответственности за сроки и результаты государственных услуг, оказываемых органами государственной власти и органами местного самоуправления.

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. Lyubimovskaya

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



Е.А. Мешковская
09.01.2024г.

[Faint handwritten notes and signatures in the left margin]