

Утверждено Приказом
директора МУП «РКЦ»
№ 15
от «26» 03 2020г.

РЕГЛАМЕНТ
предоставления справки
«Выписка из домовой книги и финансово-лицевого счета»
Муниципальным унитарным предприятием муниципального образования город Норильск
«Расчетно-кассовый центр»

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент предоставления справки «Выписка из домовой книги и финансово-лицевого счета» (далее – регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности справки, создание комфортных условий для получения необходимой информации.

1.2. Регламент устанавливает сроки и последовательность процедур Муниципального унитарного предприятия муниципального образования город Норильск «Расчетно-кассовый центр» (далее – МУП «РКЦ»), при предоставлении справки «Выписка из домовой книги и финансово-лицевого счета» (далее – Выписка) в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2. Стандарт предоставления Выписки

2.1. Настоящий регламент утверждает форму Выписки из домовой книги и финансово-лицевого счета, предоставляемую населению муниципального образования город Норильск (приложение № 1 к настоящему регламенту).

2.2. Настоящий стандарт распространяется на процедуру выдачи Выписки, населению муниципального образования город Норильск.

2.3. Выписка предоставляется на территории муниципального образования город Норильск специалистами МУП «РКЦ».

2.4. Выписка предоставляется физическим и юридическим лицам (далее – собственник, либо наниматель жилого помещения). От имени получателя справки может выступать уполномоченный представитель, действующий на основании доверенности, оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.5. Результатом исполнения услуги является получение заявителем Выписки.

2.6. Срок предоставления Выписки:

- при личном обращении заявителя, Выписка предоставляется в порядке очереди, оформление документа не требующего дополнительных операций по сверке с иными базами данных, осуществляется в течении 15 минут.
- при необходимости проведения запросов по иным базам данных до 3-х рабочих дней;
- не более 30 календарных дней с момента регистрации поступившего заявления с приложением документов, необходимых для предоставления Выписки, предусмотренных настоящим регламентом.

2.7. Правовыми основаниями для предоставления Выписки являются:

- Конституция Российской Федерации;
- Жилищный кодекс Российской Федерации;
- Гражданский Кодекс Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации «О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации» от 25.06.1993г. № 5242-1ФЗ;

- Федеральный закон «О персональных данных» от 27.07.2006г. № 152-ФЗ;
- Федеральный закон «Об архивном деле в Российской Федерации» от 22.10.2004г. № 125-ФЗ;
- Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. № 59-ФЗ;
- Постановление Правительства Российской Федерации «О единой системе информационно - справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет» от 24.10.2011г. № 861;
- Устав Муниципального унитарного предприятия муниципального образования город Норильск «Расчетно-кассовый центр»;
- Договоры возмездного оказания услуг между МУП «РКЦ» и управляющими организациями, обслуживающими многоквартирные дома.

2.8. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами для предоставления Выписки:

- В случае личного обращения собственника или нанимателя, жилого помещения:
 - оригинал паспорта гражданина Российской Федерации, либо его копию, заверенную в соответствии с действующим законодательством, уполномоченными на то лицами;
 - оригиналы правоустанавливающих документов на жилое помещение, либо их копии, заверенные в соответствии с действующим законодательством, уполномоченными на то лицами.

При обращении за справкой по жилым помещениям, являющимся муниципальной собственностью, Выписка предоставляется как нанимателю, так и членам его семьи, указанным в договоре.

- В случае обращения доверенного лица, действующего в интересах нанимателя жилого помещения, или в интересах собственника жилого помещения, необходимо предоставить:
 - оригинал паспорта доверенного лица либо его копию, заверенную в соответствии с действующим законодательством уполномоченными на то лицами;
 - доверенность от имени нанимателя либо собственника жилого помещения на совершение действий для получения Выписки, заверенную в соответствии с действующим законодательством уполномоченными на то лицами.
- В случае письменного обращения собственника либо нанимателя жилого помещения:
 - копия паспорта гражданина Российской Федерации, заверенная в соответствии с действующим законодательством, уполномоченными на то лицами;
 - копии правоустанавливающих документов на жилое помещение, заверенные в соответствии с действующим законодательством, уполномоченными на то лицами.

В таком случае, ответ будет направлен в адрес заявителя заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному Заявителем в заявлении, с приложением Выписки или письма с обоснованием отказа в выдаче Выписки за подписью директора МУП «РКЦ»

- В случае, если собственник либо наниматель жилого помещения, не является гражданином Российской Федерации, для получения Выписки ему необходимо предоставить:
 - оригинал документа, подтверждающего личность с переводом на русский язык, либо копию, заверенную в соответствии с действующим законодательством, уполномоченными на то лицами;
 - оригиналы правоустанавливающих документов на жилое помещение, либо их копии, заверенные в соответствии с действующим законодательством, уполномоченными на то лицами;
- В случае, если собственник либо наниматель жилого помещения, не достиг возраста 14 лет, Выписка, может быть предоставлена законному представителю (опекуну, попечителю) несовершеннолетнего, при предоставлении следующих документов:
 - оригинал паспорта гражданина Российской Федерации, либо его копию, заверенную в соответствии с действующим законодательством, уполномоченными на то лицами;
 - оригинал документа подтверждающего степень родства, либо его копию, заверенную в соответствии с действующим законодательством, уполномоченными на то лицами;

- оригинал удостоверения опекуна/попечителя, либо его копию, заверенную в соответствии с действующим законодательством, уполномоченными на то лицами;
- оригиналы правоустанавливающих документов на жилое помещение, либо их копии, заверенные в соответствии с действующим законодательством, уполномоченными на то лицами.

Требовать от заявителей документы, не предусмотренные данным пунктом регламента, не допускается.

• По письменному запросу уполномоченных органов, без согласия субъекта персональных данных:

- для осуществления правосудия, исполнения судебного акта, акта другого органа или должностного лица, подлежащих исполнению в соответствии с законодательством Российской Федерации об исполнительном производстве;

- для исполнения полномочий федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и функций организаций, участвующих в предоставлении соответственно государственных и муниципальных услуг, предусмотренных Федеральным законом от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"

(в случае, оформления документов о переходе права собственности, с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, правоустанавливающие документы предоставляются посредством электронной почты либо на электронном носителе. Документы должны быть оформлены в соответствии с Постановлением Правительства РФ № 250 от 18.03.2015г.).

2.9. Иные случаи предоставления Выписки:

• В случае, если по жилому помещению имеется решение суда об определении порядка и размера участия в расходах по внесению платы за ЖКУ: Выписка предоставляется с указанием всех зарегистрированных граждан, с общей площадью жилого помещения, количества комнат по жилому помещению, согласно технического паспорта, а задолженность отображается, согласно требованиям, установленным решением суда.

• В случае, если по жилому помещению, имеется решение суда об изменении режима пользования жилым помещением (выделения в пользование сторонам изолированных комнат, а площадь мест общего пользования делится в равных долях, согласно решению суда), Выписка предоставляется с учетом требований, изложенных в решении суда.

(Копии решений суда должны содержать отметку канцелярии суда о вступлении решения суда в законную силу).

2.10. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Выписки:

- отсутствие документов, предусмотренных пунктом 2.8. настоящего регламента;
- предоставление документов не в полном объеме;
- заявление подано лицом, не уполномоченным совершать такого рода действия;
- предоставление недостоверных документов и сведений;
- запрашивается информация по закрытому лицевому счету.

2.11. Предоставление Выписки осуществляется на безвозмездной основе.

2.12. Организация приема граждан осуществляется:

- в пунктах приема граждан;
- почтой по адресу: 663305, Красноярский край, г. Норильск, ул. Талнахская, д. 39;
- по электронной почте: rkcnorilsk@mail.ru.

2.13. Требования к местам предоставления Выписки.

Прием граждан – получателей Выписки ведется в порядке живой очереди в дни и часы приема в соответствии с графиком приема граждан в пунктах приема населения МУП «РКЦ», расположенных на территории муниципального образования город Норильск.

Места предоставления Выписки оборудуются информационными стендами, необходимой мебелью, телефонной связью, компьютерной и оргтехникой.

2.14. Основные показатели качества предоставления Выписки:

- доступность;
- своевременность;
- отсутствие жалоб со стороны заявителя.

2.15. Информирование о процедуре предоставлении Выписки осуществляется:

- путем размещения настоящего регламента на официальном сайте МУП «РКЦ»;
- непосредственно в пунктах приема населения МУП «РКЦ».

Консультации по процедуре предоставления Выписки осуществляются сотрудниками отдела регистрационного учета граждан МУП «РКЦ», в соответствии с должностными инструкциями:

- при личном обращении;
- при письменном обращении (в том числе посредством направления по электронной почте);
- по телефону.

Основными требованиями к информированию заявителей являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

3. Конфиденциальность информации

3.1. Сотрудник отдела регистрационного учета МУП «РКЦ», обязан не раскрывать и не распространять третьим лицам персональные данные, если иное не предусмотрено Федеральным законом.

4. Ответственность должностных лиц

4.1. При предоставлении в Выписке недостоверной или заведомо ложной информации, сотрудники отдела регистрационного учета или отдела по расчетам ЖКУ МУП «РКЦ», могут быть привлечены к дисциплинарной ответственности, а также к ответственности предусмотренной законодательством Российской Федерации.

5. Административные процедуры

5.1. Основанием для предоставления Выписки является обращение заявителя в пункт приема граждан МУП «РКЦ» лично, либо поступление запроса от заявителя на выдачу документов по почте.

Последовательность и состав выполняемых административных процедур указаны на блок-схеме в приложении № 2 к настоящему регламенту.

5.2. Предоставление Выписки включает в себя последовательность следующих процедур:

- прием документов для предоставления Выписки;
- рассмотрение документов сотрудником отдела регистрационного учета граждан МУП «РКЦ», с целью установления права на получение Выписки;
- принятие решения о предоставлении либо отказе в предоставлении Выписки;
- оформление Выписки, либо мотивированного отказа в ее предоставлении;
- выдача заявителю Выписки, либо мотивированного отказа в ее предоставлении.

5.3. Сотрудник отдела регистрационного учета граждан МУП «РКЦ», при личном обращении заявителя удостоверяет его личность и предоставляет заявителю информацию о порядке и условиях предоставления Выписки.

Консультации проводятся в устной форме, в том числе по телефону.

Максимальный срок выполнения процедуры по консультированию и информированию – 15 минут.

В случае получения письменного обращения по вопросам консультирования, получения разъяснений ответ должен быть направлен в срок не более тридцати дней со дня регистрации обращения, в адрес заявителя заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному Заявителем в заявлении, с приложением Выписки или письма с обоснованием отказа в выдаче Выписки за подписью директора МУП «РКЦ». Рассмотрение таких письменных обращений осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В случае, обращения заявителя за консультацией по вопросу предоставления в его адрес Выписки посредством электронной почты, ответ должен быть дан не позднее 10 рабочих дней с даты его регистрации в МУП «РКЦ» путем направления исчерпывающего перечня документов, необходимых в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами для предоставления Выписки, на адрес электронной почты, указанный в обращении (заявлении).

5.4. Конечным результатом обращения, является получение либо направление по почте заявителю документа, письменного отказа или уведомления об отсутствии запрашиваемых сведений.

6. Формы контроля за выдачей Выписки

6.1 Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных настоящим регламентом по предоставлению Выписки, осуществляется непосредственно ведущим специалистом отдела регистрационного учета, главным специалистом отдела регистрационного учета граждан, директором МУП «РКЦ».

6.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения сотрудниками отдела регистрационного учета, положений регламента.

6.3. Контроль за сроками рассмотрения, полнотой и качеством предоставления документов включает в себя выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей Выписки, содержащие жалобы на решения, действия (бездействия) сотрудников пунктов приема населения МУП «РКЦ».

6.4. Персональная ответственность за нарушение процедуры проведения действий по предоставлению документов закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованием Российского Законодательства.

7. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц МУП «РКЦ».

7.1. Заявитель имеет право на обжалование действий или бездействий лиц, предоставляющих Выписку, в досудебном порядке и судебном порядке.

7.2. Контроль за деятельностью сотрудников отдела регистрационного учета граждан и отдела по расчетам ЖКУ, осуществляется руководителем организации. Заявитель имеет право обратиться с жалобой лично к нему или направить письменное обращение, жалобу.

7.3. При обращении Заявителя в письменной форме срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения в установленном порядке.

7.4. При поступлении заявления об обжаловании решений, принятых в ходе предоставления Выписки, действий (бездействия) сотрудников отдела регистрационного учета граждан и отдела по расчетам ЖКУ, может принято одно из следующих решений:

- признать действия (бездействия) сотрудника, необоснованными;
- отказать в удовлетворении заявления об обжаловании, обосновав заявителю причины отказа при любом обращении;

7.5. В случае несогласия с результатами обжалования, а также на любой стадии рассмотрения спорных вопросов заявитель имеет право обратиться в суд согласно установленному действующим законодательством порядку.

Муниципальное унитарное предприятие муниципального образования город Норильск
«Расчетно-кассовый центр»

663305, РФ, Красноярский край, г. Норильск, ул. Талнахская, дом 39
Телефон: +7 3919 456502, e-mail: rknorilsk@mail.ru

Исх. № _____

Выписка дана для предъявления в _____

ВЫПИСКА
из домовой книги и финансово-лицевого счета
по состоянию на:

Дом № _____ Квартира _____ по улице _____ г. Норильск

Финансово-лицевой счет открыт на основании:

На имя: _____

I. По данному адресу зарегистрированы по месту жительства граждане: Да/Нет

Сведения о зарегистрированных лицах					
№ п.п.	фамилия, имя, отчество	степень родства	дата рождения	зарегистрирован (с правом, без права)	Поставлен на регистрационный учет
1					
2					

II. По данному адресу зарегистрированы по месту пребывания граждане: Да/Нет

Сведения о зарегистрированных лицах				Поставлен на регистрационный учет	Снят с регистрационного учета
№ п.п.	фамилия, имя, отчество	степень родства	дата рождения	дата	дата

III. По данному адресу проживали несовершеннолетние Да/Нет

Сведения о зарегистрированных лицах				Поставлен на регистрационный учет	Снят с регистрационного учета	
№ п.п.	фамилия, имя, отчество	степень родства	дата рождения	дата	дата	куда

VI. Сведения о лицах, снятых с регистрационного учета, но сохраняющих право пользования жилым помещением (в порядке ст.71 Жилищного кодекса РФ)

№ п.п.	фамилия, имя, отчество	дата снятия с учета	основание

V. Задолженность за содержание жилого помещения и коммунальные услуги

Общая сумма задолженности по состоянию на _____ руб. коп.

Генеральный директор управляющей организации _____ Фамилия И.О.

Специалист отд. регистрационного учета МУП "РКЦ" _____ Фамилия И.О.

Бухгалтер отдела по расчетам ЖКУ МУП "РКЦ" _____ Фамилия И.О.

Приложение № 2
к регламенту по предоставлению справки
«Выписки из домовой книги и финансово-
лицевого счета» Муниципальным унитарным
предприятием муниципального образования
город Норильск «Расчетно-кассовый центр»

**БЛОК-СХЕМА
ПРОЦЕДУРЫ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ
«Выписки из домовой книги и финансово-лицевого счета»**

