

МУП «Городская управляющая компания»

**Регламент
о порядке выдачи гражданам справок,
сводная таблица действий оператора.**

Приложение 1.
к положению об обработке
персональных данных.

РЕГЛАМЕНТ

о порядке выдачи гражданам справок и другой информации, содержащей персональные данные, на территории муниципального образования городской округ Джанкой по домам, находящимся на управлении МУП «Городская управляющая компания».

1. Общие положения.

1.1. Справка, копия лицевого счета, Ф-9 (Ф-16) и их копии являются информацией содержащей персональные данные.

1.2. Регламент по предоставлению услуги «Выдача справок населению о составе семьи, о совместном проживании, о принятии наследства и другой информации содержащей персональные данные» разработан в целях повышения качества исполнения услуги, определяет сроки и последовательность действий при предоставлении данной услуги.

1.3. Предоставление услуги по выдаче информации содержащие персональные данные осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Гражданским кодексом Российской Федерации, Жилищным кодексом Российской Федерации, Семейным Кодексом РФ, Налоговым Кодексом РФ, Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.04.2014 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Совета министров Республики Крым от 10.02.2015г. № 41, Приказом Министерства внутренних дел РФ от 28.12.2006г. № 1105 «Об утверждении административного регламента Федеральной миграционной службой по предоставлению государственной услуги по выдаче, замене и по исполнению государственной функции по учету паспортов граждан РФ на территории РФ», Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 ноября 2014 г. № 958н, Приказом года Министерства обороны Российской Федерации от 02.10.2007г. № 400 (ред. от 19.01.2011г.) «О мерах по реализации постановления правительства РФ от 11.11.2006г. № 663», Уставом муниципального образования городской округ Джанкой Республики Крым, Федеральным Законом № 152 от 27 июля 2006 года « О персональных данных»

1.4. Конечным результатом предоставления услуги является выдача необходимых справок и документов.

1.5. Получателями услуги по выдаче информации содержащие персональные данные являются граждане (далее – заявители МКД), находящиеся на управлении МУП «Городская управляющая компания» заключившие договор и производящие оплату за содержание и текущий ремонт.

1.6. Согласно ст.31 Жилищного кодекса РФ: к членам семьи собственника жилого помещения относятся проживающие совместно с данным собственником в принадлежащем ему жилом помещении его супруг, а так же дети и родители данного собственника. Другие родственники, нетрудоспособные иждивенцы и в исключительных случаях иные граждане могут быть признаны членами семьи собственника, если они вселены собственником в качестве членов своей семьи, если иное не предусмотрено Федеральным законодательством и законодательством Республики Крым.

1.7. Справки выдаются на основании представленных документов.

2. Требования к порядку предоставления услуги.

2.1. Услуга распространяется на справки и информацию, содержащую персональные данные, выдаваемые на основании предоставленных заявителем документов.

2.2. Основанием для приостановления либо отказа выдачи справок является отсутствие документов, указанных в пункте 3.2., выдача справок производится по адресу: ул. Первомайская, д.66, г. Джанкой в здании МУП «Городская управляющая компания».

2.3. Выдачу справок осуществляет паспортист, копию лицевого счетов и копию договоров осуществляет абонентский отдел, бухгалтерия МУП.

2.3.1. Выдача справок паспортным столом предприятия производится по письменному заявлению собственника или гражданина, зарегистрированного в многоквартирном жилом доме в муниципальном образовании городской округ Джанкой или полномоченного им по нотариально заверенной доверенности лица в следующих формах:

1.	Нотариус - оформление наследства
2.	Нотариус - оформление дарственной
3.	Нотариус - оформление купли-продажи
5.	Подтверждение гражданства
6.	Опекунский совет
7.	Квартирный учет
8.	Документирование

9.	Помощь на погребение
10.	Оформление льгот
11.	Оформление субсидий
12.	Детское пособие
13.	Материальная помощь
14.	Оформление опекуна
15.	Приватизация
16.	Суд - алименты
17.	Суд - развод
18.	На принимающее лицо (иностранцы)
19.	Оформление в дом престарелых
20.	Оформление детей в дом-интернат
21.	Для коммунальных служб
22.	Оформление на пенсию
23.	Для поступления в учебное заведение
24.	В медучреждение
25.	По подоходному налогу
26.	Получение лекарств
27.	Территориальный центр
28.	Для удостоверения многодетным семьям
29.	Детский сад
30.	В школу
31.	Для получения ортопедической обуви, коляски
32.	О регистрации последнего места жительства умершего гражданина и о лицах, зарегистрированных совместно с ним на день смерти.

2.4. Приемные дни:

Понедельник; пятница с 8-30 до 11-30,
 среда - работа с документами - не приемный день,
 вторник, четверг с 8-30 до 11-30 и с 13-00 до 16-00,
 перерыв на обед с 12-00 до 13-00.

2.5 Телефон: 3-45-37.

2.6 Адрес электронной почты: guk.djankoy@yandex.ru

2.7 Информирование заявителей о порядке предоставления услуги по выдаче информации, содержащей персональные данные, осуществляется посредством

электронной почты, через информационные стенды, в ходе приема граждан, по телефону или по письменному запросу.

2.8. Основными требованиями к порядку информирования граждан по выдаче справок, являются достоверность предоставляемой информации, точность в изложении информации, полнота информирования.

2.9. Специалисты, осуществляющие устное информирование, должны принимать все необходимые меры для полного и оперативного ответа на оставленные вопросы, в том числе с привлечением других специалистов достоверных личность гражданина.

2.10 Письменные обращения заявителей с просьбой разъяснить порядок выдачи справок, включая обращения, поступившие по электронной почте, рассматриваются специалистами с учетом времени подготовки ответа заявителю в срок, не превышающий 10 календарных дней с момента поступления обращения.

2.11. С целью информирования заявителей, непосредственно посещающих паспортный отдел, в помещении МУП «Городская управляющая компания» устанавливаются (вывешиваются) информационные стенды с предоставлением следующей информации:

- режим работы МУП «Городская управляющая компания»;
- почтовый адрес МУП «Городская управляющая компания»;
- адрес официального сайта администрации города Джанкоя и электронной почты МУП «Городская управляющая компания», официального сайта МУП «Городская управляющая компания»;
- перечень документов, необходимых для получения услуги.

2.12. Место выдачи справок должно обеспечивать определенные удобства и комфорт для заявителей.

2.13. Место ожидания получения информации оборудуются письменным столом, стульями и информационным щитом.

2.14. Выдача подготовленных справок осуществляется на рабочем месте специалиста, оказывающего услугу.

2.15. Вход в здание, в котором осуществляется выдача информации, содержащей персональные данные, оборудуется информационной табличкой с наименованием предприятия муниципального образования и указанием времени работы и приема граждан.

2.16. Выдача справок осуществляется в рамках Федерального Закона № 152 от 27 июля 2006 года «О персональных данных», а так же в соответствии с политикой, регламентом, положением и инструкциями МУП «Городская управляющая компания».

3. Подготовка и выдача справок, копий лицевых счетов, Ф-9 (Ф-16) и их копии.

3.1. Паспортным отделом МУП «Городская управляющая компания» ведется журнал учета обращений субъекта персональных данных.

3.2. С целью подготовки специалистами справок заявитель обязан представить следующие документы:

3.2.1. Для выдачи справки о регистрации необходимо:

- паспорт гражданина РФ;
- право собственности на домовладение (государственный акт на земельный участок)
- техпаспорт на домовладение;
- паспорта всех зарегистрированных, свидетельства о рождении несовершеннолетних.

3.2.2. Для выдачи справок, предоставляемых в нотариальную контору о принятии наследства, оформления договора купли – продажи необходимо:

- паспорт гражданина РФ (наследника);
- свидетельство о смерти наследодателя;
- право собственности на домовладение;

3.2.3. Для выдачи справок о составе семьи необходимо:

- паспорт гражданина РФ;
- паспорт гражданина РФ каждого члена семьи, достигшего 14 летнего возраста;
- документы, подтверждающие правовые основания отнесения лиц, зарегистрированных совместно с гражданином по месту его жительства или месту пребывания, к членам его семьи (свидетельство о рождении, свидетельство о расторжении брака, свидетельство о заключении брака, решение суда о признании гражданина членом семьи (при наличии), заверенная, в установленном порядке, справка органа ЗАГС о заключении брака (в случае, если после расторжения брака присвоена фамилия мужа);
- документ, подтверждающий факт установления опеки, попечительства (для лиц, над которыми установлена опека, попечительство);
- копия решения суда или органа опеки об объявлении совершеннолетнего полностью дееспособным;
- копия решения суда о признании члена семьи безвестно отсутствующим, заверенная в установленном законом порядке;
- свидетельство о регистрации несовершеннолетнего ребенка по месту жительства;

- свидетельство о регистрации по месту пребывания гражданина и(или) членов его семьи.

3.3. Справки, указанные в пунктах 3.2.1. - 3.2.3., подготавливаются специалистами в ходе приема граждан в порядке очереди.

4. Перечень административных действий.

4.1. Предоставление услуги по выдаче справки включает в себя выполнение следующих административных процедур:

- прием документов;
- проверку наличия необходимых документов;
- анализ тематики запроса;
- выдачу справки или иной информации, содержащей персональные данные.

4.2. Прием и регистрация документов (при личном обращении).

Основанием для начала административной процедуры является личное обращение в паспортный отдел МУП «Городская управляющая компания». Должностное лицо, ответственное за предоставление услуги по выдаче справок, выполняет следующие действия:

- удостоверяет личность;
- проверяет наличие всех необходимых документов;
- регистрирует справку в журнале регистрации выдачи справок;
- результатом исполнения административной процедуры является выдача справки.

4.3. Устное уведомление об отказе в выдаче справки.

3.1. Ответственное за исполнение данной процедуры должностное лицо проверяет наличие и соответствие предоставленных документов согласно п. 3.2.1 – 3.2.3. настоящего административного регламента. В случае несоответствия требованиям, установленным п. 3.2.1 – 3.2.3 настоящего административного регламента, должностное лицо, ответственное за предоставление услуги по выдаче справки, устно уведомляет об отказе в предоставлении услуги. При наличии оснований для отказа в предоставлении услуги должностное лицо принимает решение об анализе тематики запроса. Результатом исполнения административной процедуры является принятие решения о проведении анализа тематики запроса или устном уведомлении об отказе в предоставлении административной услуги. Срок исполнения процедуры 10-15 минут.

4.4. Анализ тематики поступившего запроса (при личном обращении).

4.1. Основанием для начала данной административной процедуры является принятие решения о проведении анализа тематики запроса (личный прием). Ответственным за исполнение данной административной процедуры является должностное лицо, ответственное за предоставление услуги. Срок исполнения в течение приема. Должностное лицо, ответственное за предоставление услуги, осуществляет

просмотр и изучение всех предоставленных документов. Результатом исполнения административной процедуры является подписание справки. Мотивированный отказ или письмо об отказе в выдаче справки при письменном обращении предоставляется в соответствии со сводной таблицей действий Оператора в ответ на обращения субъектов персональных данных их представителей и запросы уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных.

4.4.2. Основанием для начала административной процедуры при отсутствии сведений, является подписание директором МУП «Городская управляющая компания» уведомления об отсутствии запрашиваемых сведений. Ответственным за исполнение данной административной процедуры является должностное лицо, ответственное за предоставление услуги. Должностное лицо, ответственное за предоставление услуги по выдаче справки:

- готовит уведомление об отсутствии запрашиваемых сведений;

- обеспечивает подписание уведомления директором МУП «Городская управляющая компания»;

- при наличии контактного телефона в запросе устанавливает возможность выдачи письма лично заявителю;

- извещает заявителя о сроках получения ответа.

4.4.3. В случае отсутствия возможности выдачи документов лично заявителю должностное лицо, ответственное за предоставление услуги по выдаче справки:

- направляет письмо об отсутствии запрашиваемых сведений и отказе в выдаче справки по почтовому адресу, указанному в запросе, либо по электронной почте на адрес электронной почты, указанный заявителем.

4.4.4. Результатом исполнения административной процедуры является:

- выдача справки;

- уведомление об отсутствии запрашиваемых сведений.

- уведомление о предоставлении необходимых документов.

5. Порядок и формы контроля за предоставлением услуги по выдаче информации, содержащей персональные данные.

5.1. Контроль за порядком выдачи справок и заверением документов проводится в ходе текущих, плановых и внеплановых проверках с целью выявления и устранения нарушений прав граждан, а также рассмотрения и принятия соответствующих решений при подготовке ответов на обращения, содержащие жалобы на действия или бездействие должностных лиц.

5.2. Контроль за деятельностью должностных лиц, предоставляющих услуги по выдаче справок, осуществляет директор МУП «Городская управляющая компания».

6. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принимаемых) в ходе выдачи справок и заверении документов.

6.1. Заявитель имеет право на обжалование действий или бездействия специалистов, участвующих в выдаче справок, в вышестоящие органы в досудебном и судебном порядке.

6.2. Досудебное (внесудебное) обжалование.

6.2.1. Заявитель имеет право обратиться с жалобой к директору организации на приеме граждан или направить письменное обращение.

6.2.2. При обращении заявителя в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения.

6.2.3. Заявитель в своем письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке указывает либо наименование органа, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

6.2.4. По результатам рассмотрения обращения (жалобы) должностное лицо принимает решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении обращения (жалобы).

6.2.5. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения (жалобы), направляется заявителю по адресу, указанному в обращении, простым письмом.

6.3. Судебное обжалование.

6.3.1. Заявитель вправе обжаловать решение, принятое в ходе предоставления услуги по предоставлению персональных данных, действия (бездействия) должностного лица в судебном порядке.

Директор МУП
«Городская управляющая компания»



А.В. Хищенко

Сводная таблица действий Оператора в ответ на обращения субъектов персональных данных их представителей и запросы Уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных



Обращение, запрос	Действия	Срок	
Обращение субъекта персональных данных или его представителя			
Наличие персональных данных	Подтверждение обработки персональных данных	30 дней (согласно ч. 1 ст. 20 152-ФЗ)	Подтверждение обработки персональных данных
	Отказ от подтверждения обработки персональных данных	30 дней (согласно ч. 2 ст. 20 152-ФЗ)	Уведомление об отказе подтверждения обработки персональных данных
Ознакомление с персональными данными	Предоставление информации по персональным данным	30 дней (согласно ч. 1 ст. 20 152-ФЗ)	Подтверждение обработки персональных данных Способы обработки персональных данных Сведения о лицах, которые имеют доступ к персональным данным Перечень обрабатываемых персональных данных и источник их получения

	Отказ от уничтожения персональных данных	30 дней	Уведомление об отказе уничтожения персональных данных
Отзыв согласия на обработку персональных данных	Прекращение обработки и уничтожение персональных данных	30 дней (согласно ч. 5 ст. 21 152-ФЗ)	Уведомление о прекращении обработки и уничтожении персональных данных
	Отказ от прекращения обработки и уничтожения персональных данных	30 дней	Уведомление об отказе прекращения обработки и уничтожения персональных данных
Недостоверность персональных данных субъекта	Блокировка персональных данных	С момента обращения субъекта персональных данных о недостоверности его персональных данных или с момента получения запроса на период проверки (согласно ч. 1 ст. 21 152-ФЗ)	Уведомление о внесенных изменениях
	Изменение персональных данных	7 рабочих дней со дня предоставления уточненных сведений (согласно ч. 2 ст. 21 152-ФЗ)	
	Снятие блокировки персональных данных		Уведомление об отказе изменения персональных данных
	Отказ изменения персональных данных	30 дней	

Неправомерность действий с персональными данными субъекта	Прекращение неправомерной обработки персональных данных	3 рабочих дня (согласно ч. 3 ст. 21 152-ФЗ)	Уведомление об устранении нарушений
	Уничтожение персональных данных в случае невозможности обеспечения правомерности обработки	10 рабочих дней (согласно ч. 3 ст. 21 152-ФЗ)	Уведомление об уничтожении персональных данных
Достижение цели обработки персональных данных субъекта	Прекращение обработки персональных данных	30 дней (согласно ч. 4 ст. 21 152-ФЗ)	Уведомление об уничтожении персональных данных
	Уничтожение персональных данных		

Запрос Уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных:

<p>Информация для осуществления деятельности уполномоченного органа</p>	<p>Предоставление затребованной информации по персональным данным</p>	<p>30 дней (согласно ч. 4 ст. 20 152-ФЗ)</p>	<p>Предоставление затребованной информации по персональным данным</p>
<p>Недостоверность персональных данных субъекта</p>	<p>Блокировка персональных данных</p>	<p>С момента обращения уполномоченного органа о недостоверности или с момента получения запроса на период проверки (согласно ч. 1 ст. 21 152-ФЗ)</p>	<p>Уведомление о внесённых изменениях</p>
	<p>Изменение персональных данных</p>	<p>7 рабочих дней со дня предоставления уточнённых сведений (согласно ч. 2 ст. 21 152-ФЗ)</p>	
	<p>Отказ от изменения персональных данных</p>	<p>30 дней</p>	<p>Уведомление об отказе изменения персональных данных</p>
<p>Неправомерность действий с персональными данными субъекта</p>	<p>Прекращение неправомерной обработки персональных данных</p>	<p>3 рабочих дня (согласно ч. 3 ст. 21 152-ФЗ)</p>	<p>Уведомление об устранении нарушений</p>
	<p>Уничтожение персональных данных в случае невозможности обеспечения правомерности обработки</p>	<p>10 рабочих дней (согласно ч. 3 ст. 21 152-ФЗ)</p>	<p>Уведомление об уничтожении персональных данных</p>

В НАСТОЯЩЕМ ЖУРНАЛЕ
ПРОШНУРОВАНО И
ПРОНУМЕРОВАНО,
СКРЕПЛЕНО ПЕЧАТЮ

тиражажом (13)
шт.



«Директор МУР «ГТСК»

А.В. Хищенко