

**Методическое пособие для подачи заявления на  
внесение изменений по лицевому счету  
(переоформление) на сайте АО «Система «Город»  
[www.orenpay.ru](http://www.orenpay.ru)**

## Оглавление

Введение .....	3
Процесс подачи заявления.....	4
Возможные причины неисполнения заявления.....	10

## Введение

Данный сервис предназначен для подачи заявления с целью внесения изменений в расчетные параметры по лицевым счетам с типами «квартплатный» и «счет взноса на капитальный ремонт» пользователями сайта АО «Система «Город» в пункте меню «Электронное заявление» раздела «Онлайн-сервисы».

Заявление может быть подано лично собственником/нанимателем жилого или нежилого помещения.

Изменения могут быть внесены в следующие расчетные параметры:

- форма собственности жилого/нежилого помещения;
- общая площадь жилого/нежилого помещения;
- фамилия, имя, отчество собственника (-ов) жилого/нежилого помещения.

Изменения по лицевому счету с типом «квартплатный», указанному в заявке, производятся не ранее, чем с 1 числа текущего месяца.

В случае необходимости проведения перерасчета размера ранее начисленной платы по услугам, начисляемым по «квартплатному» лицевому счету, рекомендуем обратиться в адрес поставщика услуги, по которой произведено некорректное начисление или в любой абонентский отдел АО «Система «Город». Контактные данные поставщиков услуг расположены в верхней части единого платежного документа. Адреса абонентских отделов, а также контактная информация расположены на сайте [orenpay.ru](http://orenpay.ru) в разделе «Начисление» → «Абонентское обслуживание».

Изменения по лицевому счету взноса на капитальный ремонт будут внесены с даты выдачи правоустанавливающего документа, но не ранее даты возникновения у собственников помещений обязанности по оплате взносов на капитальный ремонт общего имущества МКД. Изменение расчетных параметров (размер площади в прошедшем периоде) влечет за собой перерасчет ранее начисленного размера платы с момента внесения изменений.

## Процесс подачи заявления

Для того чтобы воспользоваться сервисом «Подача заявки», Вам необходимо:

Шаг 1. В разделе «Онлайн-сервисы» выбрать пункт меню «Электронное заявление»:

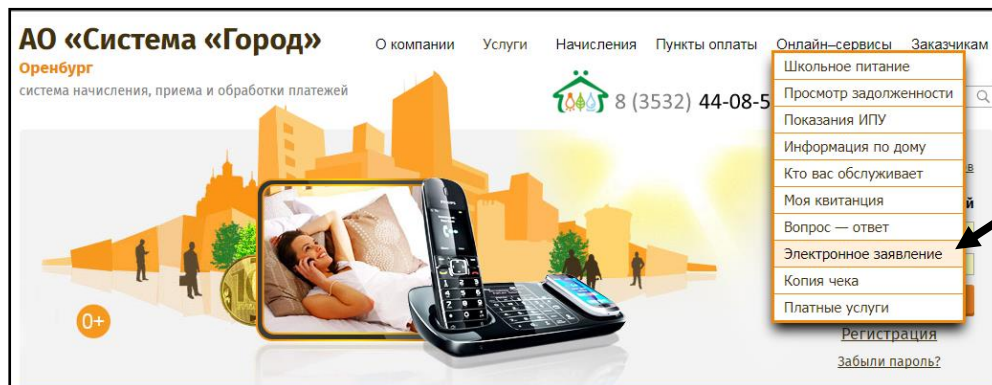


Рис.1

Шаг 2. Выбрать тип заявки «Заявление на внесение изменений по лицевому счету (переоформление)»:

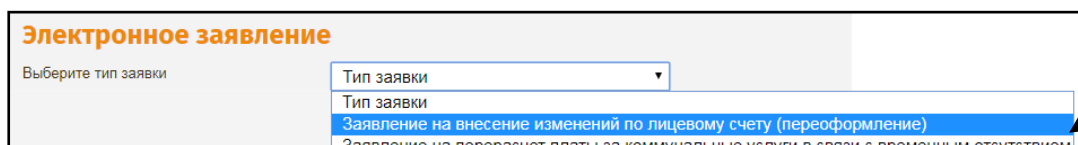


Рис.2

Шаг 3. Скачать шаблон заявления, нажав на кнопку «Скачать шаблон»

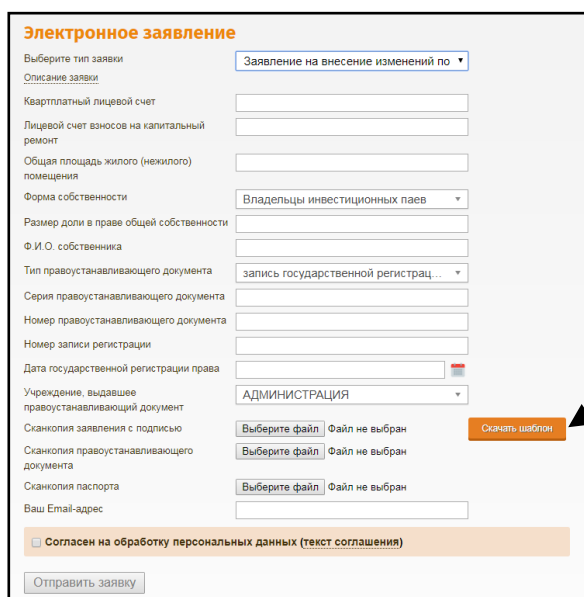
The image shows the full «Электронное заявление» form. It contains various input fields for personal and property information, such as «Квартплатный лицевой счет», «Лицевой счет взносов на капитальный ремонт», «Общая площадь жилого (нежилого) помещения», «Форма собственности», «Размер доли в праве общей собственности», «Ф.И.О. собственника», «Тип правоустанавливающего документа», «Серия правоустанавливающего документа», «Номер правоустанавливающего документа», «Номер записи регистрации», «Дата государственной регистрации права», and «Учреждение, выдавшее правоустанавливающий документ». There are also file upload buttons for «Сканкопия заявления с подписью», «Сканкопия правоустанавливающего документа», and «Сканкопия паспорта». A checkbox for «Согласен на обработку персональных данных (текст соглашения)» is present. At the bottom, there is an «Отправить заявку» button. A black arrow points to an orange button labeled «Скачать шаблон» located on the right side of the form.

Рис.3

Шаг 4. Распечатать шаблон заявления, скачанный на 3-ем шаге:

Генеральному директору АО «Система «Город» А.В. Ковалёву	
От _____	_____
(ФИО полностью)	
Адрес: _____	_____
Тел: _____	
<b>Заявление</b>	
Прошу по лицевому(ым) счету(ам) № _____ / _____, открытому(ым) по адресу: Оренбургская область, город/поселок/т.д. _____, ул. _____ дом _____ кв. _____ на основании правоустанавливающих документов на помещение внести следующие изменения:	
• площадь помещения	_____ ;
• Ф.И.О. собственника	_____ ;
• размер доли	_____ ;
Письменный ответ на данное заявление не требуется.	
Документ, удостоверяющий личность (заполняется при личном обращении): _____ (наименование)	
Серия: _____	Номер: _____
Дата выдачи: _____	
Кем выдан: _____	
_____	
_____	
Приложение:	
1. копии правоустанавливающих документов/выписка из ЕГРП _____	
2. копия паспорта на _____ л. (только для обращений, составленных и направленных дистанционно: по электронной почте, почтовым отправлением, через сайт Общества)	
« _____ » _____ 20 ____ г.	_____ \ _____
	л/сч № _____
	УК _____

**Шаблон заявления**

Рис. 4

Шаг 5. Собственноручно заполнить (от руки или в печатной форме) **все** поля заявления, обязательно (!!!) проставить собственноручную подпись и отсканировать заявление в формате JPG/PDF;

Генеральному директору  
АО «Система «Город» А.В. Ковалёву  
От Иванова Ивана Ивановича  
\_\_\_\_\_  
(ФИО полностью)  
Адрес: г.Орск, ул. Советская, д. 70, кв. 1  
\_\_\_\_\_  
Тел: 30-30-30  
\_\_\_\_\_

**Заявление**

Прошу по лицевому(ым) счету(ам) № 1234567 / 7654321, открытому(ым) по адресу:  
Оренбургская область, город/поселок/т.д. г.Орск,  
ул. Советская дом 70 кв. 1 на основании  
правоустанавливающих документов на помещение внести следующие изменения:

- площадь помещения 50 м<sup>2</sup> \_\_\_\_\_ ;
- Ф.И.О. собственника Иванов Иван Иванович \_\_\_\_\_ ;
- размер доли 1 \_\_\_\_\_ .

Письменный ответ на данное заявление не требуется.

Документ, удостоверяющий личность (заполняется при личном обращении): \_\_\_\_\_  
(наименование)

Серия: \_\_\_\_\_ Номер: \_\_\_\_\_ Дата выдачи: \_\_\_\_\_  
Кем выдан: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Приложение:  
1. копии правоустанавливающих документов/выписка из ЕГРП на 2 л. \_\_\_\_\_  
2. копия паспорта на 2 л. (только для обращений, составленных и направленных дистанционно: по электронной почте, почтовым отправлением, через сайт Общества)

« 01 » июля \_\_\_\_\_ 20 17 г. Иванов И.И. \ \_\_\_\_\_  
л/сч № 1234567/7654321  
УК \_\_\_\_\_

**Образец заявления**

Рис.5

Шаг 6. Заполнить все входные параметры формы, согласно примеру (рис. 6):

**Электронное заявление**

Выберите тип заявки:

Описание заявки:

Квартплатный лицевой счет:

Лицевой счет взносов на капитальный ремонт:

Общая площадь жилого (нежилого) помещения:

Форма собственности:

Размер доли в праве общей собственности:

Ф.И.О. собственника:

Тип правоустанавливающего документа:

Серия правоустанавливающего документа:

Номер правоустанавливающего документа:

Номер записи регистрации:

Дата государственной регистрации права:

Учреждение, выдавшее правоустанавливающий документ:

Сканкопия заявления с подписью:  заявление.jpg

Сканкопия правоустанавливающего документа:  правоуст.jpg

Сканкопия паспорта:  паспорт.jpg

Ваш Email-адрес:

**Согласен на обработку персональных данных (текст соглашения)**

Рис. 6 - Пример заполнения входных параметров формы

6.1 Номер квартплатного лицевого счета (основной лицевой счет, предназначенный для начисления размера платы за ЖКУ)

6.2 Номер лицевого счета, открытого для начисления взносов на капитальный ремонт

*Примечание: номера лицевых счетов состоят из 7 цифр и указаны в платежном документе АО «Система «Город», ежемесячно направляемом собственникам/нанимателям помещений. Неверное указание номера лицевого счета (указанный лицевой счет в базе данных отсутствует, закрыт или не соответствует необходимому типу повлечет за собой возникновение ошибок при попытке отправить заявку, см. рис. 7, 8:*

Ошибка подачи заявки. Лицевой счет не существует

Рис. 7

Ошибка подачи заявки. Лицевой счет не соответствует типу счета взноса на капитальный ремонт

Рис. 8

6.3 Общая площадь помещения (указана в правоустанавливающих документах на жилое (нежилое) помещение);

6.4 Выбрать из справочника соответствующее значение формы собственности помещения – физ. лицо/юр. лицо/ муниципальное образование;

6.5 Размер доли каждого собственника в праве общей собственности (размер

доли указан в правоустанавливающем документе – свидетельстве о государственной регистрации права. В случае, если жилым/нежилым помещением на праве собственности владеет один собственник, то в данное поле необходимо внести значение «1»; в случае, если помещение находится в общей совместной собственности или общей долевой собственности, то в данное поле необходимо внести числовое значение «1/2», «1/3» и т.п.)

6.6 Указать полностью фамилию, имя и отчество собственника жилого/нежилого помещения (в случае, если помещение находится в муниципальной собственности, в данном поле необходимо указать наименование муниципального образования, владеющего данным объектом собственности);

6.7 Выбрать из справочника тип правоустанавливающего документа, предоставляемого абонентом (например, свидетельство о государственной регистрации права);

6.8 Внести реквизиты (серию, номер и дату выдачи) правоустанавливающего документа;

6.9 При предоставлении справки, выданной администрацией муниципального образования о нахождении помещения в собственности указанного муниципального образования, указать реквизиты данной справки (при отсутствии в документе серии либо номера указать значение данных полей «без серии» или «без номера» соответственно);

6.10 Выбрать из справочника организацию, выдавшую правоустанавливающий документ;

6.11 Вложить в соответствующие ячейки скан-копии заполненного заявления, правоустанавливающего документа/ паспорта в формате JPG/PDF;

6.12 Указать адрес электронной почты, на который будут направлены сообщения об изменении статуса заявления.

Шаг 7. Ознакомиться с текстом соглашения на обработку персональных данных, установить отметку о согласии и нажать кнопку «Отправить заявку»:



**Электронное заявление**

Выберите тип заявки: Заявление на внесение изменений по ▾

Описание заявки

Квартплатный лицевой счет: 1234567

Лицевой счет взносов на капитальный ремонт: 7654321

Общая площадь жилого (нежилого) помещения: 50

Форма собственности: Физическое лицо ▾

Размер доли в праве общей собственности: 1

Ф.И.О. собственника: Иванов Иван Иванович

Тип правоустанавливающего документа: запись государственной регистрац... ▾

Серия правоустанавливающего документа: б/с

Номер правоустанавливающего документа: б/н

Номер записи регистрации: 56:5601:/8574/2017-13

Дата государственной регистрации права: 18.07.2017

Учреждение, выдавшее правоустанавливающий документ: Управление федеральной службы ... ▾

Сканкопия заявления с подписью: Выберите файл заявление.jpg Скачать шаблон

Сканкопия правоустанавливающего документа: Выберите файл правоуст.jpg

Сканкопия паспорта: Выберите файл паспорт.jpg

Ваш Email-адрес: newmail@mail.ru

**Согласен на обработку персональных данных (текст соглашения)**

Нажать →

Рис. 9

Все поля обязательны для заполнения. При появлении записи об ошибке заявка не будет отправлена на исполнение. В этом случае изучите сообщение и, следуя рекомендациям в описании ошибки, скорректируйте информацию.

После корректного заполнения всех полей выйдет запись об успешном создании заявки (рис. 10) с указанием ее порядкового номера (номер присваивается автоматически), например:

Ваша заявка №550207 принята в работу.

Рис. 10

На указанный Вами адрес электронной почты будет направлено сообщение следующего содержания:

**«Ваша заявка № (присвоенный созданной заявке номер) от (дата подачи заявки) принята в работу.**

**Ваше заявление и приложенные документы будут рассмотрены и решение по ним будет принято в течение 30 дней с момента подачи заявки.**

**О результатах рассмотрения заявления Вы будете проинформированы дополнительно путем направления сообщения на указанный Вами адрес электронной почты.**

**Заявка может быть не исполнена по следующим причинам:**

**- непредставление правоустанавливающих документов либо предоставление их в виде, не позволяющем корректно обработать информацию;**  
**- отсутствие данных или некорректное заполнение заявления о внесении изменений;**  
**- несоответствие адреса помещения, указанного в заявлении, и адреса помещения, указанного в приложенных документах»**

После обработки заявления сотрудником АО «Система «Город» в случае успешного выполнения заявки (внесения изменений в параметры лицевого счета) на электронную почту будет направлено сообщение следующего содержания:

**Ваша заявка № (номер присваивается автоматически) от (дата подачи заявки) успешно выполнена. На основании предоставленных Вами правоустанавливающих документов внесены изменения в параметры по указанным в заявке лицевым счетам.**

В случае, если по каким-либо причинам заявление не может быть исполнено, на электронную почту будет направлено сообщение следующего содержания:

**«Ваша заявка № (номер присваивается автоматически) от (дата подачи заявки) не исполнена по причине (указывается причина неисполнения заявления)».**

#### **Возможные причины неисполнения заявления:**

1. Непредставление правоустанавливающих документов или предоставление их в виде, не позволяющем корректно обработать информацию (нечитабельный текст – плохо написанный, непригодный для чтения из-за непонятности букв или нечеткости, неразличимости изображений; наличие исправлений, помарок в тексте документа);
2. Отсутствие данных или некорректное заполнение заявления на внесение изменений в расчетные параметры лицевого счета (заявление должно соответствовать требованиям, указанным в федеральном законе № 59-ФЗ от 02.05.2006, статья 7)
3. Несоответствие адреса помещения, указанного в заявлении и адреса помещения, указанного в приложенных правоустанавливающих документах.
4. Иные основания, препятствующие внесению изменений в расчетные параметры по лицевому счету, открытому для начисления взносов на капитальный ремонт, или по лицевому счету, открытому для начисления платы за иные ЖКУ.