

Постановление Администрации города Челябинска  
от 15 июня 2016 г. N 206-п

"Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги  
"Адресная материальная помощь гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации"

С изменениями и дополнениями от:

26 декабря 2017 г., 28 августа 2019 г.

В соответствии с федеральными законами от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", от 28.07.2012 N 133-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях устранения ограничений для предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна", постановлением Администрации города Челябинска от 18.04.2011 N 80-п "Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг", распоряжениями Администрации города Челябинска от 19.11.2014 N 7875 "Об утверждении муниципальной программы "Социальная поддержка населения города Челябинска на 2015-2018 годы", от 28.07.2015 N 8199 "Об утверждении перечня муниципальных и государственных услуг, предоставляемых Администрацией города Челябинска", в целях приведения правовых актов Администрации города в соответствие с действующим законодательством Российской Федерации постановляю:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги "Адресная материальная помощь гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации" (приложение).

2. Признать утратившим силу постановление Администрации города Челябинска от 06.06.2014 N 70-п "Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги "Адресная материальная помощь гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации".

3. Управлению информационной политики Администрации города Челябинска (Сафонов В.А.) опубликовать настоящее постановление в порядке, установленном для официального опубликования муниципальных правовых актов, и разместить на официальном сайте Администрации города в сети Интернет.

4. Внести настоящее постановление в раздел 9 "Социальная политика" нормативной правовой базы местного самоуправления города Челябинска.

5. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на заместителя Главы города по социальному развитию Лопаткина И.В.

Глава города Челябинска

Е.Н. Тефтелев

Информация об изменениях:

Приложение изменено. - [Постановление](#) Администрации города Челябинска от 28 августа 2019 г. N 398-п

[См. предыдущую редакцию](#)

Приложение  
к постановлению Администрации города  
от 15 июня 2016 г. N 206-п

**Административный регламент  
предоставления муниципальной услуги "Адресная материальная помощь гражданам,  
оказавшимся в трудной жизненной ситуации"**

**I. Общие положения**

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Адресная материальная помощь гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации" (далее - Административный регламент) устанавливает сроки и последовательность выполнения

административных процедур управлениями социальной защиты населения Администрации города Челябинска (далее - УСЗН), порядок взаимодействия между их структурными подразделениями и должностными лицами, а также взаимодействие УСЗН с физическими лицами при предоставлении муниципальной услуги "Адресная материальная помощь гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации" (далее - муниципальная услуга).

2. Целью разработки настоящего Административного регламента является повышение качества предоставления муниципальной услуги, в том числе:

- 1) упорядочение административных процедур;
- 2) устранение избыточных административных процедур;
- 3) сокращение количества документов, представляемых заявителями для предоставления муниципальной услуги, применение новых форм документов, позволяющих устранить необходимость неоднократного предоставления идентичной информации;
- 4) сокращение срока предоставления муниципальной услуги, а также сроков исполнения отдельных административных процедур в процессе предоставления муниципальной услуги;
- 5) определение должностных лиц, ответственных за выполнение отдельных административных процедур, при предоставлении муниципальной услуги.

3. Основанием для разработки настоящего Административного регламента являются:

- 1) [Федеральный закон](#) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";
- 2) [Федеральный закон](#) от 28.07.2012 N 133-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях устранения ограничений для предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна";
- 3) [постановление](#) Администрации города Челябинска от 18.04.2011 N 80-п "Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг";
- 4) [распоряжение](#) Администрации города Челябинска от 28.07.2015 N 8199 "Об утверждении перечня муниципальных и государственных услуг, предоставляемых Администрацией города Челябинска".

Информация о настоящем Административном регламенте и предоставляемой муниципальной услуге подлежит размещению в реестре государственных и муниципальных услуг, оказываемых Администрацией города Челябинска, а также в Единой государственной информационной системе социального обеспечения (далее - ЕГИССО). Размещение и получение указанной информации в ЕГИССО осуществляется в соответствии с [Федеральным законом](#) от 17.07.1999 N 178-ФЗ "О государственной социальной помощи".

4. Получателями муниципальной услуги являются граждане, находящиеся в трудной жизненной ситуации, имеющие регистрацию по месту жительства (пребывания) на территории города Челябинска. **Трудная жизненная ситуация** - ситуация, объективно нарушающая жизнедеятельность получателя муниципальной услуги, которую он не может преодолеть самостоятельно или с помощью семьи.

От имени заявителей могут выступать их представители, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их в порядке, установленном [законодательством](#) Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени.

## II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

5. Наименование муниципальной услуги: "Адресная материальная помощь гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации".

Муниципальная услуга не является взаимосвязанной с другими муниципальными услугами. Предоставление муниципальной услуги посредством комплексного запроса не осуществляется.

6. Предоставление муниципальной услуги осуществляется Администрацией города Челябинска (далее - Администрация города). Непосредственным исполнителем муниципальной услуги являются УСЗН по месту жительства (пребывания) заявителей. Муниципальная услуга предоставляется гражданам одновременно. Сведения о местах нахождения, номерах телефонов, адресах электронной почты УСЗН содержатся в [приложении 1](#) к настоящему Административному регламенту.

Кроме того, в оказании муниципальной услуги участвуют:

- 1) Комитет социальной политики города Челябинска (далее - Комитет социальной

политики), осуществляющий финансовое обеспечение, а также координацию, методическое обеспечение деятельности по предоставлению муниципальной услуги.

Место нахождения Комитета социальной политики: 454020, город Челябинск, улица Энгельса, дом 99 "в".

Справочные телефоны Комитета социальной политики: специалист, ответственный за прием граждан: 8 (351) 729-86-80.

Адрес официального сайта Комитета социальной политики: <http://www.socchel.ru>.

Адрес электронной почты Комитета социальной политики: [usz@cheladmin.ru](mailto:usz@cheladmin.ru);

2) кредитные организации, расположенные на территории города Челябинска;

3) муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг города Челябинска" (далее - МФЦ) в рамках соглашения о взаимодействии между МФЦ и Администрацией города. Сведения о местах нахождения, номерах телефонов, адресах электронной почты МФЦ содержатся в [приложении 1](#) к настоящему Административному регламенту.

7. Муниципальная услуга предоставляется заявителю в одной из следующих форм по выбору:

1) путем обращения с запросом о предоставлении муниципальной услуги в УСЗН, в МФЦ либо в организацию, осуществляющую функции по предоставлению муниципальных услуг, для предоставления муниципальной услуги по принципу "одного окна";

2) в электронной форме с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал).

В случае подачи запроса в форме электронного документа с использованием Единого портала необходимые документы предоставляются также в электронной форме с разрешением не ниже 600 dpi в формате ".jpg". Объем файла не должен превышать 300 килобайт.

8. Результат предоставления муниципальной услуги: оказание адресной материальной помощи гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации или отказ в предоставлении муниципальной услуги.

9. Срок предоставления муниципальной услуги.

Срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 20 (двадцать) рабочих дней со дня приема запроса гражданина в УСЗН о предоставлении муниципальной услуги с документами, предусмотренными [пунктами 11-16](#) настоящего Административного регламента на бумажном носителе или в форме электронного документа с использованием Единого портала.

В случае подачи гражданином запроса о предоставлении муниципальной услуги и документов через МФЦ срок предоставления муниципальной услуги исчисляется со дня передачи МФЦ такого запроса и документов в УСЗН.

10. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

1) [Федеральным законом](#) от 24.10.1997 N 134-ФЗ "О прожиточном минимуме в Российской Федерации";

2) [Федеральный закон](#) от 17.07.1999 N 178-ФЗ "О государственной социальной помощи";

3) [Федеральным законом](#) от 05.04.2003 N 44-ФЗ "О порядке учета доходов и расчета среднедушевого дохода семьи и дохода одиноко проживающего гражданина для признания их малоимущими и оказания им государственной социальной помощи";

4) [Федеральным законом](#) от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных";

5) [Федеральным законом](#) от 28.12.2013 N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации";

6) [постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 20.08.2003 N 512 "О перечне видов доходов, учитываемых при расчете среднедушевого дохода семьи и дохода одиноко проживающего гражданина для оказания им государственной социальной помощи";

7) [Законом](#) Челябинской области от 28.04.2005 N 378-ЗО "Об установлении величины прожиточного минимума в Челябинской области";

8) [распоряжением](#) Администрации города Челябинска от 07.05.2014 N 2455 "Об утверждении Перечня муниципальных и государственных услуг, предоставляемых Администрацией города Челябинска, переданных для оказания в Муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг города Челябинска";

9) [распоряжением](#) Администрации города Челябинска от 19.04.2017 N 4666 "Об утверждении муниципальной программы "Социальная поддержка населения города Челябинска";

10) настоящим Административным регламентом.

11. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- 1) запрос на предоставление муниципальной услуги ([приложение 2](#) к настоящему Административному регламенту);
- 2) документ, удостоверяющий личность заявителя;
- 3) документ, подтверждающий регистрацию по месту жительства (пребывания) заявителя, а также других членов семьи заявителя;
- 4) документы, подтверждающие доход каждого члена семьи за последние три месяца перед обращением, для определения среднедушевого дохода семьи либо документы, подтверждающие отсутствие дохода семьи;
- 5) документы, подтверждающие трудную жизненную ситуацию;
- 6) заявление о согласии на обработку персональных данных и запрос информации и документов ([приложение 8](#)).

12. Доход каждого члена семьи подтверждается документами, которые содержат сведения:

- 1) о заработной плате, денежном содержании (вознаграждении) по месту работы;
- 2) о денежном довольствии военнослужащих и сотрудников органов внутренних дел;
- 3) о размере:
  - получаемой пенсии (кроме социальных доплат к пенсии);
  - получаемой стипендии (кроме социальной стипендии);
  - получаемых пособий;
- 4) о размере алиментов, получаемых на содержание несовершеннолетних детей, либо соглашение об уплате алиментов.

Среднедушевой доход семьи определяется на основании документов о составе семьи и размере доходов каждого члена семьи за последние три месяца перед обращением.

Отсутствие доходов семьи подтверждается следующими документами:

- 1) документ из территориального учреждения службы занятости населения, подтверждающий, что заявитель и (или) члены семьи получают (не получают) пособие по безработице;
- 2) сведения из Инспекции Федеральной налоговой службы по месту жительства заявителя и (или) членов семьи об отсутствии регистрации в качестве индивидуального предпринимателя.

На детей, родители которых уклоняются от уплаты алиментов, либо в других случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, когда взыскание алиментов невозможно, прилагается один из документов, содержащий сведения:

- о том, что место нахождения разыскиваемого должника не установлено;
- о нахождении должника в соответствующем учреждении (отбывает наказание в виде лишения свободы, находится под стражей в качестве подозреваемого или обвиняемого по подозрению в совершении преступления, находится на принудительном лечении по решению суда) и об отсутствии у него заработка, достаточного для исполнения судебного акта;
- о причинах неисполнения судебного акта, а также судебный акт о взыскании алиментов на детей с лиц, обязанных их уплачивать.

13. Документом, подтверждающим трудную жизненную ситуацию, вне зависимости от причин ее возникновения является акт материально-бытового комиссионного обследования условий жизни заявителя, в котором указывается подробное описание трудной жизненной ситуации, которая объективно нарушила жизнедеятельность получателя муниципальной услуги.

Акт обследования материально-бытового положения семьи составляется в течение пяти рабочих дней со дня обращения заявителя в УСЗН.

14. Если трудная жизненная ситуация является следствием дорогостоящего лечения, вызванного тяжелым заболеванием, гражданином предоставляются:

- документ, подтверждающий необходимость получения медицинской помощи сверх видов и объемов медицинской помощи, предусмотренных программой государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации, проживающим на территории Челябинской области, бесплатной медицинской помощи;
- справка о рекомендованных заявителю видах обследования, лечения, лекарственной терапии, предметах медицинского назначения, не входящих в территориальную программу государственных гарантий оказания гражданам бесплатной медицинской помощи;
- кассовые и товарные чеки, договоры на предоставление товаров и услуг, позволяющих заявителю устранить ситуацию, объективно нарушающую его жизнедеятельность,

подтверждающие расходы, понесенные заявителем не более чем за 6 месяцев, предшествующих заявлению.

15. Если трудная жизненная ситуация возникла в результате иных событий, объективно нарушающих жизнедеятельность гражданина, предоставляются:

- документы, в зависимости от сложности трудной жизненной ситуации, подтверждающие наличие оснований для оказания материальной помощи (экспертные заключения, акты коммунальных, газовых, санитарно - эпидемиологических служб, городских электрических сетей, справка органов внутренних дел, подтверждающая, совершение преступления, в результате которого причинен материальный ущерб, документ из территориального учреждения службы занятости населения, подтверждающий, что заявитель состоит на учете, но не получает пособие по безработице);

- кассовые и товарные чеки, договоры на предоставление товаров и услуг, позволяющих заявителю устранить ситуацию, объективно нарушающую его жизнедеятельность, подтверждающие расходы, понесенные заявителем не более чем за 6 месяцев, предшествующих заявлению.

16. Документы (сведения, содержащиеся в них) и информация, которые, запрашиваются УСЗН в рамках межведомственного информационного взаимодействия в случае, если заявитель самостоятельно по собственной инициативе не представит их:

1) документ, подтверждающий регистрацию по месту жительства (пребывания) заявителя, а также других членов семьи заявителя;

2) документы, содержащие сведения о размере:

- получаемой пенсии (кроме социальных доплат к пенсии);

- получаемых пособий;

3) документ из Инспекции Федеральной налоговой службы по месту жительства заявителя об отсутствии регистрации в качестве индивидуального предпринимателя;

4) документ из территориального учреждения службы занятости населения, подтверждающий, что заявитель (члены семьи) не получает пособие по безработице.

Документы, предусмотренные [пунктами 11-15](#) настоящего Административного регламента, предоставляются заявителем в УСЗН самостоятельно.

17. В случае поступления запроса на предоставление муниципальной услуги, а также документов, предусмотренных [пунктами 11-16](#) настоящего Административного регламента, посредством личного обращения заявителя копии документов заверяются специалистами УСЗН, ответственными за исполнение муниципальной услуги, либо специалистами МФЦ, ответственными за прием запросов о предоставлении муниципальной услуги, после их сверки с оригиналами документов в присутствии заявителя.

В случае направления запроса на предоставление муниципальной услуги, а также документов, предусмотренных [пунктами 11-16](#) настоящего Административного регламента, по почте заказным письмом верность копий данных документов засвидетельствуется в установленном законом порядке, подлинники документов не направляются.

В случае предоставления запроса на предоставление муниципальной услуги в электронном виде документы, предусмотренные [пунктами 11-16](#) настоящего Административного регламента, предоставляются заявителем посредством его личного обращения в УСЗН. Верность копий предоставленных документов заверяется специалистом УСЗН после их сверки с оригиналами. В этом случае заявителю в течение трех рабочих дней, следующих за днем подачи запроса, направляется электронное сообщение о поступлении запроса с указанием перечня документов, которые необходимо предоставить в УСЗН, и календарной даты его личного обращения либо о мотивированном отказе в приеме запроса.

18. При предоставлении муниципальной услуги органы и учреждения, предоставляющие муниципальную услугу, не вправе требовать от заявителя:

1) представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

2) представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных органов местного самоуправления либо подведомственных органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных [частью 1 статьи 1](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее -

Федеральный закон N 210-ФЗ) муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный **частью 6 статьи 7** Федерального закона N 210-ФЗ перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в **части 1 статьи 9** Федерального закона N 210-ФЗ;

4) представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

- изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

- наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

- истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

- выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, работника МФЦ, работника организации, осуществляющей функции по предоставлению муниципальной услуги, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя МФЦ при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо руководителя организации, осуществляющей функции по предоставлению муниципальной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

19. Основаниями для отказа в приеме документов на предоставление муниципальной услуги является не предоставление или предоставление не в полном объеме заявителем документов, предусмотренных **пунктами 11-16** настоящего Административного регламента (за исключением документов, которые запрашиваются УСЗН в рамках межведомственного информационного взаимодействия).

20. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

1) отсутствие трудной жизненной ситуации;

2) предоставление неполных, заведомо недостоверных сведений и документов;

3) при условии, что гражданин обратился за предоставлением муниципальной услуги повторно по одному и тому же основанию.

21. В случае устранения оснований для отказа в приеме документов на предоставление муниципальной услуги, а также оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги в установленный для предоставления муниципальной услуги срок заявитель вправе обратиться повторно для получения муниципальной услуги в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

22. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

23. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

24. Информирование заявителей о предоставлении муниципальной услуги осуществляется следующими способами:

1) на первичной консультации в структурном подразделении (отделе) УСЗН, ответственного за оказание муниципальной услуги, при непосредственном обращении заявителя;

2) по телефону УСЗН, МФЦ;

- 3) на информационном стенде, расположенном в здании УСЗН, МФЦ;
- 4) по письменному обращению в УСЗН;
- 5) по электронной почте УСЗН.

25. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с [законодательством](#) Российской Федерации о социальной защите инвалидов:

1) помещения для приема заявителей должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов УСЗН с заявителями. Помещения для приема заявителей обеспечиваются необходимым для предоставления муниципальной услуги оборудованием (компьютерами, средствами электронно-вычислительной техники, средствами связи, включая сеть Интернет, оргтехникой), канцелярскими принадлежностями, столами и стульями.

Рабочее место ответственного специалиста УСЗН оснащается настенной вывеской с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

В помещениях обеспечивается создание инвалидам условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами, в том числе:

- возможность беспрепятственного входа в здание и выхода из него;
- возможность самостоятельного передвижения по территории УСЗН в целях доступа к месту предоставления муниципальной услуги, в том числе с помощью специалистов УСЗН, участвующих в оказании муниципальной услуги;
- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в УСЗН, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью специалистов УСЗН;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории УСЗН;
- содействие инвалиду при входе в УСЗН и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;
- обеспечение допуска в УСЗН собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в [порядке](#), утвержденных [приказом](#) Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 N 386н;

2) место ожидания должно соответствовать комфортным условиям для заявителей. Место ожидания оборудуется стульями;

3) текстовая информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на информационных стендах и должна находиться в местах ожидания заявителей.

Тексты информационных материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места подчеркиваются.

Обеспечивается надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к муниципальной услуге, с учетом ограничений их жизнедеятельности.

Обеспечивается предоставление бесплатно в доступной форме с учетом стойких расстройств функций организма инвалидов информации об их правах и обязанностях, сроках, порядке и условиях предоставления муниципальной услуги, доступности ее предоставления.

26. Требования к форме и характеру взаимодействия с заявителями специалистов УСЗН, ответственных за организацию оказания муниципальной услуги, а также специалистов МФЦ либо организации, осуществляющей функции по предоставлению муниципальной услуги, ответственных за прием запросов о предоставлении муниципальной услуги:

1) при ответе на телефонные звонки или при личном обращении заявителя специалист УСЗН, МФЦ либо организации, осуществляющей функции по предоставлению муниципальной услуги представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса, дает ответ на заданный заявителем вопрос;

2) в конце консультирования (по телефону или лично) специалист, осуществляющий консультирование, должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые должен принять заявитель (кто именно, когда и что должен сделать), по существу поставленных в обращении

вопросов;

3) письменный ответ на обращения по вопросу предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронном виде, дается в простой, четкой и понятной форме по существу поставленных в обращении вопросов с указанием фамилии и инициалов, номера телефона специалиста, подготовившего ответ заявителю.

27. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги:

1) соблюдение сроков и условий предоставления муниципальной услуги;

2) своевременное, полное информирование о муниципальной услуге посредством форм, предусмотренных [пунктом 24](#) настоящего Административного регламента;

3) отсутствие обращений (жалоб) получателей муниципальной услуги по вопросу оказания материальной помощи.

В любое время с момента приема документов для предоставления муниципальной услуги заявитель имеет право на получение любых интересующих его сведений об услуге путем телефонной связи, по электронной почте или посредством личного посещения УСЗН, оказывающего муниципальную услугу.

### **III. Состав, последовательность, сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения процедур в МФЦ, организациях, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг**

28. Предоставление муниципальной услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур:

1) прием, регистрация, проверка документов, представленных заявителем для получения муниципальной услуги, а также уведомление заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) принятие решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги;

3) уведомление заявителя об отказе в предоставлении муниципальной услуги;

4) оформление выплатных документов.

Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в [приложении 3](#) к настоящему Административному регламенту.

29. Прием, регистрация, проверка документов, представленных заявителем для получения муниципальной услуги, а также уведомление заявителя о предоставлении муниципальной услуги:

1) юридическим фактом для начала административной процедуры является поступление документов от заявителя в УСЗН;

2) ответственными за выполнение административной процедуры являются:

- специалист УСЗН, ответственный за делопроизводство, - при поступлении документов заявителя по почте;

- специалист УСЗН, ответственный за обработку запросов на предоставление муниципальной услуги в форме электронного документа с использованием информационно-телекоммуникационных сетей, - при поступлении запроса в форме электронного документа;

- специалист УСЗН, ответственный за оказание муниципальной услуги, - при поступлении документов непосредственно от заявителя (его представителя) при его личном обращении;

- специалист МФЦ, организации, осуществляющей функции по предоставлению муниципальной услуги, ответственный за прием запросов и документов осуществляющий функции по предоставлению муниципальной услуги.

30. При поступлении документов заявителя по почте специалист УСЗН, ответственный за делопроизводство, принимает документы, выполняя при этом следующие действия:

- регистрирует поступившие документы в соответствии с порядком, установленным УСЗН для регистрации входящей корреспонденции;

- направляет зарегистрированные документы специалисту УСЗН, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

31. При поступлении запроса в форме электронного документа специалист УСЗН, ответственный за обработку запросов на предоставление муниципальной услуги в форме



электронного документа с использованием информационно-телекоммуникационных сетей, выполняет следующие действия:

- регистрирует поступивший запрос в журнале регистрации;
- не позднее трех рабочих дней, следующих за днем подачи запроса, подтверждает факт поступления запроса ответным сообщением заявителю в электронном виде с указанием перечня необходимых документов и календарной даты его личного обращения в УСЗН либо сообщает о мотивированном отказе в приеме запроса. Муниципальная услуга заявителю в части принятия решения об оказании материальной помощи предоставляется в течение десяти рабочих дней с даты личного обращения заявителя в УСЗН и представления им оригиналов документов, предусмотренных [пунктами 11-16](#) настоящего Административного регламента.

32. При поступлении документов непосредственно от заявителя (его представителя) при личном обращении специалист УСЗН, ответственный за оказание муниципальной услуги, принимает документы, выполняя при этом следующие действия:

- устанавливает личность заявителя (проверяет документ, удостоверяющий личность заявителя, полномочия представителя (при личном обращении заявителя либо его представителя));

- проводит первичную проверку представленных документов на предмет соответствия их установленным законодательством Российской Федерации требованиям, удостоверяясь, что:

- копии документов соответствуют их оригиналам и принадлежат заявителю, заверяет своей подписью с указанием заверительной отметки, фамилии и инициалов (при личном обращении заявителя либо его представителя);

- тексты документов написаны разборчиво;
- в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений;

- документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;

- не истек срок действия представленного документа;

- сопоставляет представленные заявителем документы с перечнем документов, необходимых для получения муниципальной услуги, указанных [пунктами 11-16](#) настоящего Административного регламента;

- проводит проверку предоставленных документов на предмет соответствия их требованию, установленному абзацем вторым [пункта 18](#) настоящего Административного регламента (при поступлении документов заявителя по почте).

При поступлении документов из МФЦ, организации осуществляющей функции по предоставлению муниципальной услуги, либо по почте в УСЗН специалист УСЗН, ответственный за прием запросов на предоставление муниципальной услуги, выполняет следующие действия:

- регистрирует поступивший запрос в журнале регистрации;

- не позднее одного рабочего дня, следующего за днем получения запроса от МФЦ, организации, осуществляющей функции по предоставлению муниципальной услуги или по почте, подтверждает факт поступления запроса ответным сообщением в МФЦ, организацию, осуществляющую функции по предоставлению муниципальной услуги, либо заявителю с указанием перечня предоставленных документов либо сообщает о мотивированном отказе в приеме запроса. Муниципальная услуга заявителю в части принятия решения об оказании материальной помощи предоставляется в течение десяти рабочих дней с даты личного обращения заявителя в МФЦ, организацию, осуществляющую функции по предоставлению муниципальной услуги либо поступления запроса по почте.

При выявлении оснований, предусмотренных [пунктом 19](#) настоящего Административного регламента, специалист УСЗН, ответственный за оказание муниципальной услуги, уведомляет заявителя о наличии оснований для отказа в принятии документов, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах, предлагает принять меры по устранению недостатков.

При отсутствии оснований, предусмотренных [пунктом 19](#) настоящего Административного регламента, специалист УСЗН, ответственный за предоставление муниципальной услуги, вносит в журнал регистрации запросов об оказании материальной помощи ([приложение 4](#) к настоящему Административному регламенту) запись о приеме запроса.

После регистрации запроса специалист УСЗН, ответственный за предоставление муниципальной услуги, вручает заявителю расписку-уведомление, в которой указывается дата принятия запроса о предоставлении муниципальной услуги и документов. Расписка-уведомление

составляется в двух экземплярах, один из которых вручается заявителю, второй экземпляр с подписью заявителя о ее получении приобщается к документам заявителя. Время приема документов для оказания одной муниципальной услуги не должно превышать 15 минут на одного заявителя.

При поступлении документов через организации почтовой связи заявитель уведомляется в письменной форме о приеме и регистрации документов в течение трех рабочих дней со дня их поступления в УСЗН, если заявителем представлены все документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги.

Специалист УСЗН, ответственный за оказание муниципальной услуги, в течение пяти рабочих дней со дня обращения заявителя в УСЗН организует комиссионное обследование условий проживания гражданина, по результатам которого составляется акт материально-бытового обследования ([приложение 5](#) к настоящему Административному регламенту).

### 33. Особенности организации работы по приему документов в МФЦ.

Организация работы по приему документов в МФЦ осуществляется следующими способами:

1) прием документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, осуществляется специалистом МФЦ с последующей их передачей специалистам УСЗН, ответственным за оказание муниципальной услуги;

2) прием документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, осуществляется специалистом УСЗН, ответственным за оказание муниципальной услуги, в МФЦ, для обеспечения деятельности которого организовано специальное рабочее место.

При выборе способа организации работы по приему документов в МФЦ, указанного в [подпункте 1 пункта 33](#) настоящего Административного регламента, специалист МФЦ, ответственный за организацию работы по приему документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, при обращении заявителя принимает документы, выполняя при этом следующие действия:

- устанавливает личность заявителя, проверяет документ, удостоверяющий личность заявителя, полномочия представителя (при обращении представителя заявителя);
- проводит первичную проверку представленных документов на предмет соответствия их установленным законодательством Российской Федерации требованиям, удостоверяясь, что:
  - копии документов соответствуют их оригиналам и принадлежат заявителю, заверяет своей подписью с указанием заверительной отметки, фамилии и инициалов;
  - тексты документов написаны разборчиво;
  - в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений;
  - документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;
  - сверяет представленные заявителем документы с перечнем документов, необходимых для получения муниципальной услуги, указанных в [пунктах 11-16](#) настоящего Административного регламента.

Специалист МФЦ, ответственный за организацию работы по приему документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, при несоблюдении заявителем требований, предусмотренных [пунктом 19](#) настоящего Административного регламента, уведомляет его о наличии оснований для отказа в приеме документов, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах, возвращает документы и предлагает принять меры по устранению недостатков.

При отсутствии оснований, предусмотренных [пунктом 19](#) настоящего Административного регламента, специалист МФЦ, ответственный за организацию работы по приему документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, принимает от заявителя запрос об оказании материальной помощи в связи с трудной жизненной ситуацией ([приложение 2](#) к настоящему Административному регламенту) и документы, указанные в [пунктах 11-16](#) настоящего Административного регламента.

Ответственный специалист МФЦ не позднее одного рабочего дня, следующего за днем их приема в МФЦ, осуществляет доставку сформированного пакета документов в УСЗН. Специалист УСЗН, ответственный за оказание муниципальной услуги, в книге учета личных дел фиксирует дату приема и количество принятых пакетов документов с указанием фамилии специалиста МФЦ, сдавшего документы, и специалиста УСЗН, ответственного за оказание

муниципальной услуги, принявшего документы.

При выборе способа организации работы по приему документов в МФЦ, указанного в **подпункте 2 пункта 33** настоящего Административного регламента, специалист УСЗН, ответственный за оказание муниципальной услуги, осуществляет административные процедуры в соответствии с **пунктом 29** настоящего Административного регламента.

34. Принятие решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги:

1) основанием для начала административной процедуры является поступление в УСЗН запроса об оказании материальной помощи в связи с трудной жизненной ситуацией с комплектом документов, предусмотренных **пунктами 11-16** настоящего Административного регламента;

2) решение о предоставлении, в том числе о размере материальной помощи либо отказе в предоставлении муниципальной услуги принимается коллегиально на заседании комиссии по оказанию социальной помощи УСЗН (далее - комиссия) в 10-дневный срок со дня поступления всех необходимых документов;

3) порядок работы комиссии определяется приказом начальника УСЗН;

4) решение комиссии оформляется протоколом;

5) в случае принятия решения о предоставлении муниципальной услуги ответственный специалист УСЗН на основании протокола:

- готовит проект приказа о предоставлении муниципальной услуги;

- формирует данные о предоставлении муниципальной услуги в программно-техническом комплексе;

- уведомляет заявителя о предоставлении муниципальной услуги и сроках ее получения способом, позволяющим подтвердить факт и дату направления решения (заявителю лично, представителю заявителя либо по электронной почте с отчетом об отправке), в течение 5 рабочих дней со дня принятия решения;

6) при наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в **пункте 20** настоящего Административного регламента, ответственный специалист УСЗН готовит решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги по форме, предусмотренной **приложением 6** к настоящему Административному регламенту, в двух экземплярах с указанием причин отказа.

35. Уведомление заявителя об отказе в предоставлении муниципальной услуги:

1) юридическим фактом для начала административной процедуры по уведомлению заявителя о принятии решения об отказе в оказании муниципальной услуги является получение специалистом УСЗН, ответственным за оказание муниципальной услуги, подписанного руководителем УСЗН (заместителем руководителя УСЗН) протокола комиссии об отказе в оказании материальной помощи в связи с трудной жизненной ситуацией;

2) вручение экземпляра решения об отказе в оказании муниципальной услуги заявителю осуществляется способом, позволяющим подтвердить факт и дату направления решения, второй экземпляр решения хранится в деле с копиями документов заявителя.

Дела с копиями документов заявителя, решение об отказе в оказании муниципальной услуги хранятся в УСЗН в течение пяти лет;

3) результатом данной административной процедуры является направление заявителю решения об отказе в оказании муниципальной услуги;

4) срок выполнения данной административной процедуры составляет пять рабочих дней.

36. Оформление выплатных документов:

1) юридическим фактом для начала административной процедуры по оформлению выплатных документов является получение специалистом УСЗН, ответственным за оказание муниципальной услуги, подписанного руководителем УСЗН (его заместителем) личного дела с приказом об оказании материальной помощи;

2) ответственным за выполнение административной процедуры является должностное лицо УСЗН;

3) административная процедура по оформлению выплатных документов выполняется в следующем порядке: специалист УСЗН, ответственный за формирование выплатных документов, в течение трех дней со дня принятия решения о предоставлении муниципальной услуги готовит платежные документы на выплату помощи через кредитные организации либо через кассу УСЗН.

Кредитная организация в течение одного рабочего дня после поступления средств производит зачисление на счета получателей.

Возвраты не зачисленных кредитной организацией сумм обрабатываются специалистом

УСЗН, ответственным за формирование выплатных документов, путем установления причины возврата, сличением банковских реквизитов с данными личного дела получателя, затем производится повторное перечисление суммы материальной помощи на счета получателей, открытые в кредитных организациях;

4) результатом данной административной процедуры является завершение оформления выплатных документов и выплата материальной помощи получателю муниципальной услуги.

Приостановление предоставления муниципальной услуги не предусмотрено федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

#### **IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента**

37. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушения порядка и сроков предоставления муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей в ходе предоставления муниципальной услуги, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц, муниципальных служащих органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Контроль за исполнением Административного регламента осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного предоставления муниципальной услуги. Текущий контроль за соблюдением последовательности и сроков действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется путем проведения руководителем, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистом УСЗН настоящего Административного регламента.

Периодичность осуществления текущего контроля соблюдения и исполнения положений настоящего Административного регламента устанавливается руководителем УСЗН и осуществляется не реже 2 раз в год. Внеплановая проверка проводится по конкретному обращению заявителя или иных заинтересованных лиц.

Основными задачами системы контроля являются:

- 1) обеспечение своевременного и качественного предоставления муниципальной услуги;
- 2) своевременное выявление отклонений в сроках и качестве предоставления муниципальной услуги;
- 3) выявление и устранение причин и условий, способствующих ненадлежащему предоставлению муниципальной услуги;
- 4) предупреждение неисполнения или ненадлежащего исполнения предоставления муниципальной услуги, а также принятие мер по данным фактам.

Контроль за рассмотрением своих запросов заявители могут осуществлять на основании информации, полученной в УСЗН по телефону или лично при консультировании.

Специалисты УСЗН, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков, правильность выполнения административных процедур, установленных настоящим Административным регламентом, полноту и качество оказания муниципальной услуги.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

#### **V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципальных служащих, МФЦ, работников МФЦ, а также организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, или их работников**

38. Заявитель имеет право подать жалобу в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме либо направить по почте на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего

муниципальную услугу, муниципальных служащих Главе города Челябинска (пл. Революции, 2, г. Челябинск, 454013); председателю Комитета социальной политики, а также через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, Единого портала либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, на личном приеме заявителя Главой города Челябинска, иным уполномоченным должностным лицом местного самоуправления Администрации города Челябинска.

39. Жалоба на решения и действия (бездействие) МФЦ подается в Администрацию города, работников МФЦ - директору МФЦ. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта МФЦ, Единого портала либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть подана при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) работников организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, подается руководителям таких организаций. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официальных сайтов этих организаций, Единого портала либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть подана при личном приеме заявителя.

Жалоба, подаваемая в форме электронного документа, и прилагаемые к ней документы, подаваемые в форме электронных документов, подписываются простой электронной подписью в соответствии с требованиями [Федерального закона N 210-ФЗ](#), [Федерального закона от 06.04.2011 N 63-ФЗ "Об электронной подписи"](#), [постановления Правительства Российской Федерации от 25.01.2013 N 33 "Об использовании простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг"](#).

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

40. Заявитель имеет право обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Челябинской области, муниципальными правовыми актами города Челябинска, для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Челябинской области, муниципальными правовыми актами города Челябинска. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Челябинской области, муниципальными правовыми актами города Челябинска;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, МФЦ, работника МФЦ, организаций, осуществляющих

функции по предоставлению муниципальных услуг, или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Челябинской области, муниципальными правовыми актами города Челябинска. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме;

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных [пунктом 4 части 1 статьи 7](#) Федерального закона N 210-ФЗ. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме.

41. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, МФЦ, его руководителя и (или) работника, организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, МФЦ, работника МФЦ, организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, их работников;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, МФЦ, работника МФЦ, организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, их работников.

Заявитель имеет право представить документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

42. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, МФЦ, учредителю МФЦ, в организации, осуществляющие функции по предоставлению муниципальных услуг, либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, МФЦ, организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня ее регистрации.

43. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных

средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Челябинской области, муниципальными правовыми актами города Челябинска;

2) отказ в удовлетворении жалобы.

44. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [пункте 43](#) настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, МФЦ, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства, и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

45. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с [пунктами 38, 39](#) настоящего Административного регламента, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Исполняющий обязанности председателя Комитета социальной политики города Челябинска

Н.В. Хмелева

**Приложение 1**  
к [административному регламенту](#)  
предоставления муниципальной услуги  
"Адресная материальная помощь  
гражданам, оказавшимся в трудной  
жизненной ситуации"

**Информация**

**о местонахождении, контактных телефонах, адресах электронной почты управлений социальной защиты населения Администрации города Челябинска, оказывающих муниципальную услугу "Адресная материальная помощь гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации", и МАУ "Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг города Челябинска"**

№ п/п	Наименование учреждения, органа	Адрес учреждения	Номер телефона	Электронный адрес
1	2	3	4	5
1.	Калининское управление социальной защиты населения Администрации города Челябинска	улица Шенкурская, дом 7б, город Челябинск, 454084	790-67-95	uszn45@minsoc74.ru
2.	Курчатовского управление социальной защиты населения Администрации города Челябинска	улица Академика Сахарова, дом 11, город Челябинск, 454004	731-51-01	uszn43@minsoc74.ru
3.	Ленинское управление социальной защиты населения Администрации города	улица Гагарина, дом 42а, город Челябинск, 454078	254-96-28	uszn49@minsoc74.ru

	Челябинска			
4.	Металлургическое управление социальной защиты населения Администрации города Челябинска	улица Дегтярева, дом 49б, город Челябинск, 454047	735-84-90	uszn42@minsoc74.ru
5.	Советское управление социальной защиты населения Администрации города Челябинска	улица Цвиллинга, дом 63, город Челябинск, 454005	237-05-87	uszn41@minsoc74.ru
6.	Тракторозаводское управление социальной защиты населения Администрации города Челябинска	улица Артиллерийская, дом 109, город Челябинск, 454007	243-28-43	uszn47@minsoc74.ru
7.	Центральное управление социальной защиты населения Администрации города Челябинска	улица Советская, дом 36, город Челябинск, 454091	263-31-95	uszn46@minsoc74.ru
8.	МАУ "Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг города Челябинска"	улица Труда, дом 164, город Челябинск, 454091; улица Комарова, дом 39, город Челябинск, 454077; улица Сони Кривой, дом 75а, город Челябинск, 454080; проспект Победы, дом 396 строение 1, город Челябинск, 454021; улица Новороссийская, дом 118в, город Челябинск, 454046	211-08-92	mfc74@mail.ru, mfc174@gmail.ru

**Приложение 2**  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
"Адресная материальная помощь  
гражданам, оказавшимся в трудной  
жизненной ситуации"

Форма

Начальнику \_\_\_\_\_ управления  
социальной защиты населения Администрации  
города Челябинска  
от \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество без сокращений)  
зарегистрированной(ого) по адресу: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(почтовый индекс, наименование города,  
улицы, номера дома, корпуса, квартиры)



электронный адрес \_\_\_\_\_,  
телефон \_\_\_\_\_,  
категория \_\_\_\_\_

**Запрос  
на предоставление муниципальной услуги**

Прошу оказать материальную помощь в связи с трудной жизненной ситуацией

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Прошу материальную помощь:

- 1) перечислить в банк \_\_\_\_\_,  
(наименование кредитной организации)  
на счет N \_\_\_\_\_;
- 2) выплатить через кассу управления социальной защиты населения.

Для оказания муниципальной услуги представляю следующие документы:

N п/п	Наименование документов	Количество экземпляров
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		

Правильность сообщаемых сведений подтверждаю. Предупрежден(а) об ответственности за сокрытие и предоставление документов с заведомо неверными сведениями, влияющими на право получения материальной помощи. Против проверки предоставленных мной сведений и посещения семьи представителями органов социальной защиты населения Администрации города Челябинска не возражаю. Даю согласие на обработку персональных данных, необходимых для оказания материальной помощи.

" \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_  
(подпись заявителя)

Рег. N \_\_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Специалист \_\_\_\_\_  
(подпись) (фамилия, инициалы)

-----  
(линия отрыва)

**Расписка-уведомление**

Запрос и документы от \_\_\_\_\_ на оказание материальной помощи приняты \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. Запрос зарегистрирован за N \_\_\_\_\_.

Специалист \_\_\_\_\_  
(подпись) (фамилия, инициалы)

Приложение 3  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
"Адресная материальная помощь  
гражданам, оказавшимся в трудной  
жизненной ситуации"

**Блок-схема**  
предоставления муниципальной услуги "Адресная материальная помощь гражданам,  
оказавшимся в трудной жизненной ситуации"



Приложение 4  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
"Адресная материальная помощь  
гражданам, оказавшимся в трудной  
жизненной ситуации"

**Журнал  
регистрации запросов о предоставлении муниципальной услуги  
"Адресная материальная помощь гражданам, оказавшимся  
в трудной жизненной ситуации"**

№ п/п	Дата приема заявления	Ф.И.О. заявителя	Адрес заявителя	Категория заявителя	Результат рассмотрения заявления
1	2	3	4	5	6

**Приложение 5  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
"Адресная материальная помощь  
гражданам, оказавшимся в трудной  
жизненной ситуации"**

\_\_\_\_\_ (полное наименование органа социальной защиты населения)

**Акт материально-бытового обследования**

Дата проведения обследования \_\_\_\_\_

Ф.И.О. \_\_\_\_\_

Дата рождения \_\_\_\_\_ паспорт \_\_\_\_\_

Адрес регистрации \_\_\_\_\_

Адрес фактического проживания \_\_\_\_\_

Категория \_\_\_\_\_

Место работы \_\_\_\_\_

Данные о родственниках и членах семьи, проживающих совместно:

Ф.И.О.	Год рождения	Родственные отношения	Место работы, адрес	Сведения о доходах	Документы, подтверждающие доходы

Данные о близких родственниках, проживающих отдельно \_\_\_\_\_

Общий доход семьи \_\_\_\_\_ среднедушевой доход семьи \_\_\_\_\_

Льготы, предоставляемые семье \_\_\_\_\_

Субсидия по оплате жилья и коммунальных услуг \_\_\_\_\_

Жилищные и материально-бытовые условия семьи \_\_\_\_\_

Социальная характеристика семьи \_\_\_\_\_

С какого года семья состоит на учете \_\_\_\_\_

Виды социальной помощи, оказанной в текущем году:

Наименование помощи	Общая сумма	Дата	Источник финансирования

Итого на сумму \_\_\_\_\_

Наличие факта нахождения гражданина в трудной жизненной ситуации \_\_\_\_\_

Документы, подтверждающие факт нахождения гражданина в трудной жизненной ситуации \_\_\_\_\_

В какой социальной помощи нуждается в настоящий момент \_\_\_\_\_

Выводы и предложения о необходимости оказания социальной помощи \_\_\_\_\_

Подпись руководителя \_\_\_\_\_

М.П.

Подписи членов комиссии

1) \_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

3) \_\_\_\_\_

С актом ознакомлен: \_\_\_\_\_

(подпись) (инициалы, фамилия заявителя)

" \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г.

**Приложение 6**  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
"Адресная материальная помощь  
гражданам, оказавшимся в трудной  
жизненной ситуации"

Форма

(наименование УСЗН)

**Решение об отказе  
в предоставлении муниципальной услуги**

(наименование муниципальной услуги)

от \_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_

Гр. \_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество заявителя полностью)

Проживающая (щий) по адресу: \_\_\_\_\_

(адрес заявителя)

Обратилась (лся) в \_\_\_\_\_

(наименование УСЗН)

за предоставлением \_\_\_\_\_

(наименование муниципальной услуги)

" \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ года, зарегистрирован за N \_\_\_\_\_

После рассмотрения запроса о предоставлении муниципальной

услуги:

вынесено решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги

(причина отказа в предоставлении муниципальной услуги  
со ссылкой на действующее законодательство)

Решение об отказе может быть обжаловано в Администрацию города  
Челябинска или в судебном порядке.

Начальник УСЗН \_\_\_\_\_

(подпись)

(расшифровка подписи)

М.П.

**Приложение 7**  
**к административному регламенту**  
**предоставления муниципальной услуги**  
**"Адресная материальная помощь**  
**гражданам, оказавшимся в трудной**  
**жизненной ситуации"**

Форма

**Журнал**  
**регистрации решений об отказе в предоставлении**  
**муниципальной услуги "Адресная материальная помощь**  
**гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации"**

N п/п	Дата и номер регистрации запроса на предоставление муниципальной услуги	Ф.И.О. заявителя	Адрес заявителя	Дата вынесения решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги
1	2	3	4	5

**Приложение 8**  
**к административному регламенту**  
**предоставления муниципальной услуги**  
**"Адресная материальная помощь**  
**гражданам, оказавшимся в трудной**  
**жизненной ситуации"**

Форма

Начальнику \_\_\_\_\_  
управления социальной защиты населения  
Администрации города Челябинска

от гр. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество без сокращений)  
зарегистрированной(ого) по адресу: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(почтовый индекс, наименование города,  
улицы, номера дома, корпуса, квартиры)  
место фактического проживания \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_,  
(почтовый индекс, наименование города,  
улицы, номера дома, корпуса, квартиры)

### Заявление

от \_\_\_\_\_  
проживающего по адресу: \_\_\_\_\_

документ, удостоверяющий личность, \_\_\_\_\_ серия \_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_  
выдан \_\_\_\_\_

и членов моей семьи: 1. \_\_\_\_\_  
(указываются фамилия, имя, отчество)

### Заявление

#### о согласии на обработку персональных данных и запрос информации и документов

При рассмотрении настоящего заявления даю (даем) согласие Администрации города Челябинска, в соответствии со [статьей 9](#) Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных" на автоматизированную, а также без использования средств автоматизации, обработку моих (наших) персональных данных (на совершение действий, предусмотренных [пунктом 3 статьи 3](#) Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных") и проверку представленных мною (нами) сведений, а также получение документов и информации по межведомственному запросу в соответствии с [Федеральным законом](#) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", необходимых для рассмотрения вопроса оказания материальной помощи при возникновении трудной жизненной ситуации.

Согласие на обработку персональных данных дается на период до истечения сроков хранения соответствующей информации или документов, содержащих указанную информацию, определяемых в соответствии с законодательством Российской Федерации.

ФИО _____	подпись _____
ФИО _____	подпись _____
ФИО _____	подпись _____
ФИО _____	подпись _____
ФИО _____	подпись _____

" \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

-----  
Заявление подписывается заявителем за себя лично и членами семьи заявителя <\*>. Подписи указанных лиц ставятся с расшифровкой. <\*> в случае если заявитель (член его семьи) не может лично присутствовать при подаче заявления, его подпись подлежит нотариальному удостоверению.