Документ предоставлен [КонсультантПлюс](https://www.consultant.ru)

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ОРЕНБУРГА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 26 сентября 2012 г. N 2471-п

Об утверждении Административного регламента предоставления

муниципальной услуги "Предоставление материальной помощи

жителям города Оренбурга, находящимся

в трудной жизненной ситуации"

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Список изменяющих документов  (в ред. Постановлений администрации города Оренбурга  от 20.03.2013 [N 559-п](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW390&n=47224&dst=100005), от 30.12.2015 [N 3699-п](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW390&n=66638&dst=100005), от 04.07.2017 [N 2690-п](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW390&n=78909&dst=100005),  от 11.12.2017 [N 4747-п](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW390&n=81339&dst=100011), от 18.05.2018 [N 1516-п](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW390&n=84598&dst=100155), от 23.11.2018 [N 3916-п](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW390&n=88329&dst=100029),  от 31.08.2020 [N 1301-п](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW390&n=107178&dst=100011), от 13.07.2021 [N 1392-п](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW390&n=109351&dst=100005), от 21.10.2022 [N 1941-п](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW390&n=119587&dst=100005),  от 11.11.2022 [N 2067-п](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW390&n=132590&dst=100030), от 28.05.2024 [N 941-п](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW390&n=132570&dst=100024)) |  |

В соответствии со [статьями 12](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=480453&dst=100094), [13](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=480453&dst=100101) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", с [пунктом 4 части 1 статьи 33](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW390&n=133211&dst=101456), [пунктом 2 части 20 статьи 35](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW390&n=133211&dst=101758) Устава муниципального образования "город Оренбург", принятого [решением](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW390&n=61364) Оренбургского городского Совета от 28.04.2015 N 1015, [постановлением](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW390&n=126214&dst=100454) администрации города Оренбурга от 30.12.2011 N 7585-п "Об утверждении порядка разработки, проведения экспертизы и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг":

(в ред. [Постановления](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW390&n=119587&dst=100006) Администрации города Оренбурга от 21.10.2022 N 1941-п)

1. Утвердить Административный [регламент](#P41) предоставления муниципальной услуги "Предоставление материальной помощи жителям города Оренбурга, находящимся в трудной жизненной ситуации" согласно приложению.

2. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования в газете "Вечерний Оренбург" и подлежит размещению на официальном сайте администрации города Оренбурга.

3. Настоящее постановление подлежит передаче в уполномоченный орган исполнительной власти Оренбургской области для включения в областной реестр муниципальных нормативных правовых актов.

4. Поручить организацию исполнения настоящего постановления заместителю главы администрации города Оренбурга по социальным вопросам Снатенковой В.В.

Глава администрации

города Оренбурга

Е.С.АРАПОВ

Приложение

к постановлению

администрации города Оренбурга

от 26 сентября 2012 г. N 2471-п

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления муниципальной услуги

"Предоставление материальной помощи жителям

города Оренбурга, находящимся в трудной жизненной ситуации"

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Список изменяющих документов  (в ред. Постановлений Администрации города Оренбурга  от 13.07.2021 [N 1392-п](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW390&n=109351&dst=100006), от 21.10.2022 [N 1941-п](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW390&n=119587&dst=100007), от 11.11.2022 [N 2067-п](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW390&n=132590&dst=100031),  от 28.05.2024 [N 941-п](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW390&n=132570&dst=100025)) |  |

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Предоставление материальной помощи жителям города Оренбурга, находящимся в трудной жизненной ситуации" (далее - Административный регламент) разработан в соответствии с федеральными законами, нормативными правовыми актами Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Оренбургской области, муниципальными правовыми актами.

1.2. Основные понятия, используемые в Административном регламенте:

заявитель - физическое лицо, обратившееся в управление по социальной политике администрации города Оренбурга (далее - УСП), ГАУ Оренбургской области "Оренбургский областной многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - МФЦ) с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме, в том числе с комплексным запросом, в порядке, установленном [статьей 15.1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=480453&dst=244) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ;

трудная жизненная ситуация - ситуация, объективно нарушающая жизнедеятельность гражданина в связи с малообеспеченностью, неспособностью к самообслуживанию, болезнью, наводнением, пожаром, стихийным или иным бедствием, иной ситуацией, которую он не может преодолеть самостоятельно.

Сокращения, используемые в Административном регламенте:

федеральный реестр - федеральная государственная информационная система "Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)";

Единый портал - Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций);

ЕСИА - единая система идентификации и аутентификации;

ЕЦП - Единая централизованная цифровая платформа в социальной сфере;

(в ред. [Постановления](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW390&n=132570&dst=100026) Администрации города Оренбурга от 28.05.2024 N 941-п)

КЦСОН - государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Оренбургской области "Комплексный центр социального обслуживания населения" в Южном округе города Оренбурга и государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Оренбургской области "Комплексный центр социального обслуживания населения" в Северном округе города Оренбурга.

1.3. Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации, место жительства которых расположено в пределах муниципального образования "город Оренбург", находящиеся в трудной жизненной ситуации, а также их уполномоченные представители.

Установление личности заявителя осуществляется в ходе личного приема посредством предъявления паспорта гражданина Российской Федерации либо иного документа, удостоверяющего личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации (не требуется в случае, если предоставление документов осуществляется в электронном виде через Единый портал и заявитель прошел авторизацию через ЕСИА, при условии совпадения сведений о физическом лице в ЕСИА).

1.3.1. Право на материальную помощь в виде денежной выплаты имеют заявители в следующих случаях:

1) тяжелое заболевание гражданина или члена семьи, которое привело к необходимости оплаты лечения, в том числе оперативного, приобретения лекарственных препаратов или изделий медицинского назначения по заключению врача или врачебно-консультационной комиссии;

2) наводнение, пожар, стихийное или иное бедствие, которое причинило существенный ущерб гражданину;

3) потеря трудоспособности свыше двух месяцев или смерть единственного кормильца семьи;

4) приведение в негодность жилого помещения по независящим от проживающих там граждан причинам, создающим реальную угрозу жизни и здоровью граждан, в том числе при возникновении ситуации, создающей угрозу безопасности проживания граждан в жилом помещении.

1.3.2. Право на получение материальной помощи в виде талонов на бытовые и/или банные услуги (далее - талоны) имеют заявители:

1) обратившиеся за материальной помощью в случаях, указанных в [подпункте 1.3.1](#P65) Административного регламента;

2) среднедушевой доход которых не превышает величину прожиточного минимума в расчете на душу населения, установленного в Оренбургской области (на дату обращения), в том числе состоящие на учете в качестве получателей социальных услуг, пособия на ребенка и социальной стипендии.

Среднедушевой доход гражданина и членов его семьи рассчитывается в соответствии с [постановлением](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=474443) 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";

3) в рамках проведения социально защитных акций.

1.4. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги:

информация о муниципальной услуге, в том числе о ходе ее предоставления, может быть получена по телефону, а также через Единый портал, официальный Интернет-портал города Оренбурга. При ответе на телефонный звонок специалист должен назвать фамилию, имя, отчество, должность и проинформировать заявителя по интересующему вопросу;

справочная информация о местонахождении, графике работы отраслевого (функционального) органа Администрации города Оренбурга, предоставляющего муниципальную услугу, государственных и муниципальных органов и организаций, обращение в которые необходимо для получения муниципальной услуги, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, справочных телефонах отраслевого (функционального) органа Администрации города Оренбурга, предоставляющего муниципальную услугу, организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, адресах официального Интернет-портала города Оренбурга, электронной почты и (или) формы обратной связи органа, предоставляющего муниципальную услугу, в сети "Интернет" размещены на официальном Интернет-портале города Оренбурга в разделе "Муниципальные услуги", в федеральном реестре и на Едином портале.

1.5. Информация о предоставляемой муниципальной услуге подлежит передаче в ЕЦП.

(в ред. [Постановления](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW390&n=132570&dst=100028) Администрации города Оренбурга от 28.05.2024 N 941-п)

Для получения персонифицированных сведений о заявителях при предоставлении муниципальной услуги УСП в ЕГИССО направляется запрос о предоставлении информации.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: предоставление материальной помощи жителям города Оренбурга, находящимся в трудной жизненной ситуации.

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу: УСП по решению комиссии по предоставлению материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации (далее - комиссия), [состав](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW390&n=127376&dst=100012) и [положение](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW390&n=127376&dst=100024) о работе которой установлены постановлением администрации города Оренбурга от 08.06.2017 N 2284-п "О создании комиссии по предоставлению материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации".

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги: [решение](#P399) о предоставлении материальной помощи по форме согласно приложению N 1 к настоящему Административному регламенту либо [решение](#P427) об отказе в предоставлении материальной помощи по форме согласно приложению N 2 к настоящему Административному регламенту, которое направляется заявителю в письменной или электронной форме.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги: в течение 45 рабочих дней после обращения заявителя и предъявления полного пакета документов согласно перечню, указанному в [пункте 2.6](#P89) настоящего Административного регламента.

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие представление муниципальной услуги с указанием их реквизитов и источников официального опубликования размещаются на официальном Интернет-портале города Оренбурга в разделе "Муниципальные услуги", а также соответствующем разделе федерального реестра, Едином портале.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем:

1) заявители, обратившиеся за материальной помощью в связи с тяжелым заболеванием гражданина или члена семьи, которое привело к необходимости оплаты лечения, в том числе оперативного, приобретением лекарственных препаратов или изделий медицинского назначения по заключению врача или врачебно-консультационной комиссии, предоставляют:

[заявление](#P469) по форме согласно приложению N 3 к настоящему Административному регламенту (если предоставление муниципальной услуги осуществляется в электронном виде через Единый портал, заявление заполняется по форме, представленной на Едином портале, и отдельно заявителем не предоставляется);

документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации и его копия (не требуется в случае, если предоставление документов осуществляется в электронном виде через Единый портал и заявитель прошел авторизацию через ЕСИА, при условии совпадения сведений о физическом лице в ЕСИА);

документы о доходах заявителя и членов семьи за три календарных месяца, предшествующих месяцу обращения;

реквизиты счета, открытого в кредитной организации на имя заявителя;

документы, подтверждающие факт или необходимость проведения лечения (в том числе оперативного), приобретения лекарственных препаратов или изделий медицинского назначения по заключению врача или врачебно-консультационной комиссии (товарные и кассовые чеки, квитанции, договоры на оказание платных медицинских услуг, справки, эпикризы, заключения, направления на медицинские обследования, операции, подтвержденные лечащим врачом и др.);

документы, подтверждающие право на меры социальной поддержки: копия удостоверения установленной формы, справки о реабилитации, справки о признании семьи многодетной (при их наличии).

Для неработающих трудоспособных граждан: трудовая книжка и ее копия (сведения о трудовой деятельности, предусмотренные [статьей 66.1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=475114&dst=2360) Трудового кодекса Российской Федерации) или справка о нахождении на регистрационном учете в целях поиска подходящей работы (в качестве безработного), выданная территориальными органами занятости населения.

Документами, подтверждающими родство (свойство) членов семьи являются: свидетельство о рождении ребенка, свидетельство о заключении (расторжении) брака, выписка из решения органов опеки и попечительства об установлении над ребенком опеки или попечительства;

2) заявители, обратившиеся за материальной помощью в связи с наводнением, пожаром, стихийным или иным бедствием, которым причинен существенный ущерб, предоставляют:

[заявление](#P469) по форме согласно приложению N 3 к настоящему Административному регламенту (если предоставление муниципальной услуги осуществляется в электронном виде через Единый портал, заявление заполняется по форме, представленной на Едином портале, и отдельно заявителем не предоставляется);

документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации и его копия (не требуется в случае, если предоставление документов осуществляется в электронном виде через Единый портал и заявитель прошел авторизацию через ЕСИА, при условии совпадения сведений о физическом лице в ЕСИА);

реквизиты счета, открытого в кредитной организации на имя заявителя;

документы, подтверждающие факт имущественных потерь вследствие пожара, наводнения, иного стихийного бедствия и их копии;

3) заявители, обратившиеся за материальной помощью в связи с потерей трудоспособности свыше двух месяцев или смерти единственного кормильца семьи, предоставляют:

[заявление](#P469) по форме согласно приложению N 3 к настоящему Административному регламенту (если предоставление муниципальной услуги осуществляется в электронном виде через Единый портал, заявление заполняется по форме, представленной на Едином портале, и отдельно заявителем не предоставляется);

документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации и его копия (не требуется в случае, если предоставление документов осуществляется в электронном виде через Единый портал и заявитель прошел авторизацию через ЕСИА, при условии совпадения сведений о физическом лице в ЕСИА);

документы о доходах заявителя и членов семьи за три календарных месяца, предшествующих месяцу обращения;

реквизиты счета, открытого в кредитной организации на имя заявителя;

документы, подтверждающие факт потери трудоспособности, смерти единственного кормильца семьи (копии больничных листов, справок организаций здравоохранения, подтверждающих факт тяжелого заболевания, эпикризы, подтвержденные лечащим врачом, свидетельство о смерти и его копия);

документы, подтверждающие право на меры социальной поддержки: копия удостоверения установленной формы, справки о реабилитации, справки о признании семьи многодетной (при их наличии).

Для неработающих трудоспособных граждан: трудовая книжка и ее копия (сведения о трудовой деятельности, предусмотренные [статьей 66.1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=475114&dst=2360) Трудового кодекса Российской Федерации) или справка о нахождении на регистрационном учете в целях поиска подходящей работы (в качестве безработного), выданная территориальными органами занятости населения.

Документами, подтверждающими родство (свойство) членов семьи являются: свидетельство о рождении ребенка, свидетельство о заключении (расторжении) брака, выписка из решения органов опеки и попечительства об установлении над ребенком опеки или попечительства;

4) заявители, обратившиеся за материальной помощью в связи с приведением в негодность жилого помещения по независящим от проживающих там граждан причинам, создающим реальную угрозу жизни и здоровью граждан, в том числе при возникновении ситуации, создающей угрозу безопасности проживания граждан в жилом помещении, предоставляют:

[заявление](#P469) по форме согласно приложению N 3 к настоящему Административному регламенту (если предоставление муниципальной услуги осуществляется в электронном виде через Единый портал, заявление заполняется по форме, представленной на Едином портале, и отдельно заявителем не предоставляется);

документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации и его копия (не требуется в случае, если предоставление документов осуществляется в электронном виде через Единый портал и заявитель прошел авторизацию через ЕСИА, при условии совпадения сведений о физическом лице в ЕСИА);

реквизиты счета, открытого в кредитной организации на имя заявителя;

документы, подтверждающие негодность жилого помещения и возникновение ситуации, создающей угрозу безопасности проживания граждан в жилом помещении (акты, предписания, иные документы уполномоченных органов);

5) заявители, обратившиеся за материальной помощью в виде талонов, предоставляют:

[заявление](#P469) по форме согласно приложению N 3 к настоящему Административному регламенту (если предоставление муниципальной услуги осуществляется в электронном виде через Единый портал, заявление заполняется по форме, представленной на Едином портале, и отдельно заявителем не предоставляется);

документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации и его копия (не требуется в случае, если предоставление документов осуществляется в электронном виде через Единый портал и заявитель прошел авторизацию через ЕСИА, при условии совпадения сведений о физическом лице в ЕСИА);

документы о доходах заявителя и членов семьи за три календарных месяца, предшествующих месяцу обращения, за исключением обращения в случаях:

наводнения, пожара, стихийного или иного бедствия, которое причинило существенный ущерб гражданину;

приведения в негодность жилого помещения по независящим от проживающих там граждан причинам, создающим реальную угрозу жизни и здоровью граждан, в том числе при возникновении ситуации, создающей угрозу безопасности проживания граждан в жилом помещении.

Для неработающих трудоспособных граждан: трудовая книжка и ее копия (сведения о трудовой деятельности, предусмотренные [статьей 66.1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=475114&dst=2360) Трудового кодекса Российской Федерации) или справка о нахождении на регистрационном учете в целях поиска подходящей работы (в качестве безработного), выданная территориальными органами занятости населения.

Документами, подтверждающими родство (свойство) членов семьи являются: свидетельство о рождении ребенка, свидетельство о заключении (расторжении) брака, выписка из решения органов опеки и попечительства об установлении над ребенком опеки или попечительства;

6) талоны на бытовые услуги без истребования документов, указанных в [подпункте 5](#P118) настоящего пункта, выдаются в следующих случаях:

а) одновременного предоставления денежной выплаты в связи с:

наводнением, пожаром, стихийным или иным бедствием, которые причинили существенный ущерб гражданину;

приведением в негодность жилого помещения по независящим от проживающих там граждан причинам, создающим реальную угрозу жизни и здоровью граждан, в том числе при возникновении ситуации, создающей угрозу безопасности проживания граждан в жилом помещении;

б) при поступлении в УСП ходатайства КЦСОН в отношении граждан, состоящих на учете в качестве получателей социальных услуг, пособия на ребенка и социальной стипендии;

по решению комиссии и/или ходатайства КЦСОН в рамках проведения социально защитных акций;

7) талоны на банные услуги без истребования документов, указанных в [подпункте 5](#P118) настоящего пункта, выдаются в следующих случаях:

а) одновременного предоставления денежной выплаты в связи с:

наводнением, пожаром, стихийным или иным бедствием, которые причинили существенный ущерб гражданину;

приведением в негодность жилого помещения по независящим от проживающих там граждан причинам, создающим реальную угрозу жизни и здоровью граждан, в том числе при возникновении ситуации, создающей угрозу безопасности проживания граждан в жилом помещении;

б) при поступлении в УСП ходатайства КЦСОН в отношении граждан, среднедушевой доход которых не превышает величину прожиточного минимума в расчете на душу населения, установленного в Оренбургской области (в том числе состоящих на учете в качестве получателей социальных услуг, пособия на ребенка и социальной стипендии), проживающих в жилых домах (помещениях), где отсутствуют условия для помывки, что подтверждается актом материально-бытового обследования.

Документы, представляемые заявителем, должны соответствовать требованиям, установленным законодательством Российской Федерации к таким документам. Документы, составляемые заявителем, должны соответствовать следующим требованиям:

1) разборчивое написание текста документа шариковой ручкой или при помощи средств электронно-вычислительной техники;

2) указание фамилии, имени, отчества заявителя, его места жительства (места нахождения), телефона без сокращений;

3) отсутствие в документах неоговоренных исправлений.

Требования к документам, направляемым МФЦ для обеспечения в получении заявителем муниципальной услуги, указанной в комплексном запросе:

1) заявления, подписанные уполномоченным работником МФЦ и скрепленные печатью МФЦ;

2) сведения, документы и (или) информация, необходимые для предоставления указанной в комплексном запросе муниципальной услуги, направляются с приложением заверенной МФЦ копии комплексного запроса.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и которые заявитель вправе представить. Непредставление заявителем указанных документов не является основанием для отказа заявителю в предоставлении муниципальной услуги:

1) сведения, подтверждающие место жительства заявителя и членов семьи на территории муниципального образования "город Оренбург";

2) страховой номер индивидуального лицевого счета гражданина в системе обязательного пенсионного страхования (далее СНИЛС);

3) документы, подтверждающие право собственности либо владения и пользования жилым помещением, в отношении которого возникло право на материальную помощь в случае, предусмотренном [подпунктом 2 пункта 2.6](#P99) настоящего Административного регламента;

4) сведения, содержащиеся в федеральной государственной информационной системе "Федеральный реестр инвалидов", предоставляемые федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы;

5) сведения о суммах пенсии, пособий и иных аналогичных выплат, в том числе выплат по обязательному социальному страхованию и выплат компенсационного характера, полученных в соответствии с законодательством Российской Федерации и (или) законодательством субъекта Российской Федерации.

(пп. 5 в ред. [Постановления](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW390&n=132590&dst=100031) Администрации города Оренбурга от 11.11.2022 N 2067-п)

При рассмотрении заявлений на предоставление материальной помощи в соответствии с [подпунктами 2](#P99) - [5 пункта 2.6](#P118) настоящего Административного регламента КЦСОН по запросу УСП составляет акт материально-бытового обследования.

2.8. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

1) предоставление документов, не соответствующих [пункту 2.6](#P89) настоящего Административного регламента;

2) нарушение требований к оформлению документов, изложенных в [пункте 2.6](#P89) настоящего Административного регламента.

2.10. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги:

1) основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют;

2) основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

отсутствие у гражданина права на предоставление материальной помощи;

предоставление неполной и/или недостоверной информации;

повторное обращение гражданина в течение календарного года по одному и тому же основанию;

отсутствие ассигнований, предусмотренных в бюджете города Оренбурга на предоставление материальной помощи текущий год, либо средств из иных источников, привлеченных в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.11. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания:

муниципальная услуга предоставляется без взимания платы.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги:

1) время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, получении консультации, при получении результата не должно превышать 15 минут;

2) при ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист в вежливой форме информирует обратившегося по интересующему вопросу. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию об услуге, фамилия, имя, отчество сотрудника, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут.

2.13. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Запрос заявителя (заявление) регистрируется в день обращения в порядке, установленном [пунктом 3.2](#P247) настоящего Административного регламента.

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов:

2.14.1. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, местам приема заявителей:

оборудование служебных кабинетов специалистов УСП, в которых осуществляется прием заявителей, вывесками с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, ведущего прием, а также персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствами;

оборудование стульями и столами, оснащение канцелярскими принадлежностями для обеспечения возможности оформления документов, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.14.2. Требования к местам ожидания:

оборудование стульями, кресельными секциями или скамьями, столами (стойками) для возможности оформления документов;

нахождение мест ожидания в холле или ином специально приспособленном помещении;

наличие в здании, где организуется прием заявителей, мест общественного пользования и мест для хранения верхней одежды.

2.14.3. Требования к местам для информирования заявителей:

на информационных стендах УСП, МФЦ, а также в информации, размещенной через Единый портал, должны содержаться следующие сведения:

место нахождения, график (режим) работы, номера телефонов, адреса электронной почты;

процедура предоставления муниципальной услуги (в текстовом виде и в виде [блок-схемы](#P518) согласно приложению 4 настоящему Административному регламенту);

категории получателей муниципальной услуги;

перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

образец заполнения заявления;

основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги.

2.14.4. Требования к обеспечению условий доступности для инвалидов муниципальной услуги:

беспрепятственный доступ в помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга, а также беспрепятственное пользование транспортом, средствами связи и информации;

возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположено помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга, а также входа в такое помещение и выхода из него, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов в помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга, и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

допуск собаки-проводника в помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

2.15. Показатели доступности и качества муниципальных услуг:

возможность получать муниципальную услугу своевременно и в соответствии со стандартом предоставления муниципальной услуги;

возможность получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;

возможность получать информацию о ходе представления муниципальной услуги, в том числе через Единый портал, а также предоставление результата услуги в личный кабинет заявителя (при заполнении заявления через Единый портал);

возможность обращаться в досудебном (внесудебном) и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации с жалобой на принятое по его заявлению решение или на действия (бездействие) органа (организации), должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, МФЦ, работника МФЦ, а также организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=480453&dst=100352) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", или их работников.

2.15.1. Основные требования к качеству предоставления муниципальной услуги:

своевременность предоставления муниципальной услуги;

достоверность и полнота информирования заявителя о ходе рассмотрения его заявления;

удобство и доступность получения заявителем информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

2.15.2. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются срок рассмотрения заявления, наличие или отсутствие жалоб на действия (бездействие) уполномоченного органа/уполномоченного лица.

2.15.3. При предоставлении муниципальной услуги предполагается два взаимодействия заявителя с должностными лицами уполномоченного органа:

прием и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления услуги;

направление заявителю результата предоставления муниципальной услуги в виде уведомлений.

При личном обращении заявитель осуществляет взаимодействие с должностными лицами, осуществляющими прием, регистрацию и выдачу документов, при подаче запроса (одно взаимодействие). Продолжительность одного такого взаимодействия не должна превышать 15 минут. При направлении заявления почтовым отправлением или с использованием Единого портала непосредственного взаимодействия заявителя с должностным лицом, осуществляющим предоставление муниципальной услуги, не требуется.

Возможность получения муниципальной услуги в МФЦ обеспечивается при наличии соглашений о взаимодействии между МФЦ и муниципальным образованием.

Возможность получения сведений о ходе предоставления муниципальной услуги реализуется по номерам телефонов, установленным для консультирования, адресу электронной почты, указанным на Едином портале.

2.16. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах (включая порядок подачи комплексного запроса на предоставление двух и более муниципальных услуг в многофункциональных центрах при однократном обращении заявителя) и особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме:

1) предоставление муниципальной услуги в электронной форме через Единый портал, в том числе в рамках предоставления электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителем.

В целях предоставления муниципальных услуг в электронной форме могут использоваться средства информационно-телекоммуникационных технологий, в том числе Единого портала, МФЦ;

2) предоставление муниципальной услуги через МФЦ по принципу "одного окна" после однократного личного обращения заявителя;

3) предоставление муниципальной услуги в электронной форме после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом через Единый портал;

4) взаимодействие МФЦ и УСП без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии;

5) при реализации функций УСП, МФЦ не вправе требовать с заявителя:

предоставления документов, информации или действий, осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги в электронной форме; предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении уполномоченных органов, предоставляющих муниципальную услугу; осуществления согласования, а также иных действий, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные органы; иных действий, предусмотренных [частью 1 статьи 7](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=480453&dst=35) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ;

6) при предоставлении муниципальной услуги в электронной форме осуществляются:

предоставление информации заявителю и обеспечение доступа заявителя к сведениям о муниципальной услуге;

подача заявителем заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и прием заявления и документов с использованием Единого портала;

заявитель вправе использовать простую электронную подпись, в соответствии с [Правилами](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=442096&dst=100010) определения видов электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 N 634 "О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг";

7) особенности предоставления муниципальных услуг в МФЦ.

Специалисты МФЦ при однократном обращении заявителя с запросом о предоставлении нескольких муниципальных услуг организуют предоставление заявителю двух и более муниципальных услуг (далее - комплексный запрос). В этом случае ответственный специалист направляет в органы, предоставляющие муниципальные услуги, заявления, подписанные уполномоченным специалистом МФЦ, и скрепленные печатью МФЦ, а также сведения, документы и (или) информацию, необходимые для предоставления указанных в комплексном запросе муниципальных услуг, с приложением заверенной МФЦ копии комплексного запроса. При этом не требуются составление и подписание таких заявлений заявителем;

8) особенности выполнения административных процедур в МФЦ.

Специалист МФЦ осуществляет:

прием запросов заявителей о предоставлении муниципальной услуги;

информирование и консультирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги;

при наличии технической возможности направление межведомственных запросов о представлении документов и(или) информации для предоставления муниципальной услуги;

выдачу заявителям документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

2.17. Муниципальная услуга в упреждающем (проактивном) режиме не предоставляется.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения

административных процедур, требования к порядку

их выполнения, в том числе особенности выполнения

административных процедур в электронной форме,

а также особенности выполнения административных

процедур в многофункциональных центрах

3.1. Исчерпывающий перечень административных процедур при предоставлении муниципальной услуги:

1) прием и регистрация заявления;

2) формирование и направление межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальной услуги;

3) рассмотрение документов на заседании комиссии;

4) информирование заявителя о принятом решении;

5) выплата материальной помощи;

6) выдача талонов.

3.2. Административная процедура "Прием и регистрация заявления".

1) Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителей путем личного обращения или направления обращения с использованием информационных систем общего пользования (в том числе информационно-коммуникационной сети "Интернет", почты) и предоставление документов, указанных в [пункте 2.6](#P89) настоящего Административного регламента;

2) содержание административной процедуры:

специалистом осуществляются:

предоставление заявителям информации о нормативных правовых актах, регулирующих условия и порядок предоставления муниципальной услуги, по желанию заявителей представление справочных материалов (образцы заявления, перечни документов);

выдача заявителям перечня документов, необходимых для принятия решения о предоставлении муниципальной услуги;

прием и проверка соответствия представленных документов требованиям настоящего Административного регламента;

консультирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги.

Максимальный срок выполнения административной процедуры 15 минут;

3) критерием принятия решения является удовлетворение требованиям [подпункта 1.3.1](#P65) настоящего Административного регламента и отсутствие оснований, указанных в [пункте 2.9](#P153) настоящего Административного регламента;

4) результатом административной процедуры является принятие (возврат) документов заявителю;

5) способом фиксации результата выполнения административной процедуры является регистрация документов.

Обращение, поступившее через Единый портал, распечатывается на бумаге, в дальнейшем работа с ним ведется как с письменным заявлением.

3.3. Административная процедура "Формирование и направление межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальной услуги" включает в себя направление межведомственных запросов должностными лицами УСП и МФЦ.

1) Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя без предоставления документов, указанных в [пункте 2.7](#P144) настоящего Административного регламента;

2) содержание административной процедуры:

специалистом осуществляются подготовка и направление межведомственного запроса;

максимальный срок выполнения административной процедуры один рабочий день после представления заявителем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

3) критерием принятия решения является непредоставление документов, указанных в [пункте 2.7](#P144) настоящего Административного регламента;

4) результатом административной процедуры является получение документов, в том числе через систему межведомственного взаимодействия, их распечатывание в случае получения в электронном виде;

5) способом фиксации результата выполнения административной процедуры является регистрация документов в журнале входящей корреспонденции и приобщение к заявлению.

3.4. Административная процедура "Рассмотрение документов на заседании комиссии":

1) основанием для начала административной процедуры является предоставление пакета документов, соответствующих требованиям настоящего Административного регламента;

2) содержание административной процедуры:

специалист УСП (секретарь комиссии) осуществляет:

формирование реестра заявлений для рассмотрения на заседании комиссии, в том числе поступивших из МФЦ;

уведомление членов комиссии о дате заседания;

ведение протокола заседания комиссии.

Максимальный срок выполнения административной процедуры в течение 15 рабочих дней после обращения заявителя;

3) критерием принятия решения является соответствие требованиям [пункта 1.3](#P63) и отсутствие оснований, указанных в [пункте 2.10](#P156) настоящего Административного регламента;

4) результатом административной процедуры является подписание протокола заседания комиссии;

5) способом фиксации результата выполнения административной процедуры является регистрация протокола заседания комиссии.

3.5. Административная процедура "Информирование заявителя о принятом решении":

1) основанием для начала административной процедуры является регистрация протокола заседания комиссии;

2) содержание административной процедуры.

Специалистом УСП осуществляется подготовка решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) материальной помощи по формам [приложений N 1](#P399), [N 2](#P427) к настоящему Административному регламенту.

Максимальный срок выполнения административной процедуры 10 рабочих дней с момента принятия комиссией решения;

3) критерием принятия решения является протокол заседания комиссии;

4) результатом административной процедуры является информирование заявителя о принятом решении в письменной или электронной форме;

5) способом фиксации результата выполнения административной процедуры является приобщение решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) материальной помощи к пакету документов.

3.6. Административная процедура "Выплата материальной помощи":

1) основанием для начала административной процедуры является протокол заседания комиссии с указанием размера денежной выплаты, предоставленной заявителю;

2) содержание административной процедуры:

специалистом УСП осуществляется:

формирование документов и подготовка заявки на перечисление средств в течение 3-х рабочих дней с момента принятия комиссией решения;

направление платежных документов в кредитные организации для перечисления средств.

Максимальный срок выполнения административной процедуры в течение 15 рабочих дней с момента принятия комиссией решения;

3) критерием принятия решения является соответствие требованиям [пункта 1.3](#P63) настоящего Административного регламента;

5) результатом административной процедуры является перечисление (выплата) средств заявителю;

6) способом фиксации результата выполнения административной процедуры является платежное поручение о перечислении (выплате) средств.

3.7. Административная процедура "Выдача талонов":

1) основанием для начала административной процедуры является протокол заседания комиссии;

2) содержание административной процедуры:

специалистом УСП осуществляется:

информирование КЦСОН о принятом комиссией решении (при наличии ходатайства, поступившего в соответствии с [подпунктом 6 "б" пункта 2.6](#P130) настоящего Административного регламента);

выдача талонов заявителям.

Максимальный срок выполнения административной процедуры в течение 15 рабочих дней с момента принятия комиссией решения, при условии обращения заявителя за получением талонов в указанный срок, в случае необращения срок выполнения административной процедуры продлевается на 15 рабочих дней;

3) критерием принятия решения является соответствие требованиям [подпункта 1.3.2](#P70) настоящего Административного регламента;

4) результатом административной процедуры является выдача талонов;

5) способом фиксации результата выполнения административной процедуры отметка о выдаче талонов.

3.8. В случае выявления опечаток и (или) ошибок специалистом УСП в направленных заявителю решениях о предоставлении (об отказе в предоставлении) материальной помощи специалист УСП в течение 3 рабочих дней осуществляет исправление и направление заявителю указанных решений.

В случае выявления опечаток и (или) ошибок, допущенных УСП в направленных заявителю решениях о предоставлении (об отказе в предоставлении) материальной помощи, заявитель имеет право обратиться с заявлением об исправлении данных опечаток и (или) ошибок.

УСП в течение 5 рабочих дней с даты регистрации заявления, указанного в [абзаце втором](#P28) настоящего пункта:

рассматривает заявление и проводит проверку указанных в заявлении сведений;

при выявлении допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах осуществляет исправление и направление заявителю решения о предоставлении материальной помощи;

при отсутствии опечаток и (или) ошибок в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, письменно информирует заявителя об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок.

(п. 3.8 введен [Постановлением](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW390&n=119587&dst=100007) Администрации города Оренбурга от 21.10.2022 N 1941-п)

4. Формы контроля

за исполнением Административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами Администрации города Оренбурга, работниками организаций, предоставляющих муниципальные услуги, положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений осуществляют заместитель Главы города Оренбурга по социальным вопросам, начальник УСП.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и установление нарушений прав заявителей, принятие решений об устранении соответствующих нарушений.

4.2. Проверки могут быть плановыми на основании планов работы Администрации города Оренбурга, УСП либо внеплановыми, проводимыми в том числе по жалобе заявителей на несвоевременность, неполноту и низкое качество предоставления муниципальной услуги.

Решение о проведении внеплановой проверки принимает Глава города Оренбурга или уполномоченное им должностное лицо Администрации города Оренбурга.

Для проведения плановых проверок предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, в состав которой включаются должностные лица и специалисты Администрации города Оренбурга.

Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения по их устранению.

Акт подписывается всеми членами комиссии.

4.3. По результатам проведения проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в случае выявления нарушений, виновные лица привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с Трудовым [кодексом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=475114) Российской Федерации.

4.4. Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации по телефону, по письменным обращениям, по электронной почте, на официальном Интернет-портале города Оренбурга и через Единый портал.

Основные положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за исполнением Административного регламента, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, устанавливаются и определяются в соответствии с федеральными законами, а также иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования

заявителем решений и действий (бездействия) органа,

предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица

органа, предоставляющего муниципальную услугу,

либо муниципального служащего, многофункционального центра,

работника многофункционального центра, а также организаций,

предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона

от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления

государственных и муниципальных услуг", или их работников

5.1. Заявители имеют право на обжалование в досудебном (внесудебном) порядке решений и действий (бездействия) УСП, должностного лица УСП, либо муниципального служащего, МФЦ, работника МФЦ, а также организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=480453&dst=100352) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ, или их работников.

Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, комплексного запроса, направленного в порядке, установленном [статьей 15.1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=480453&dst=244) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

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

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Оренбургской области, муниципальными правовыми актами 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, законами и иными нормативными правовыми актами Оренбургской области, муниципальными правовыми актами;

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

7) отказ УСП, должностного лица УСП, МФЦ, работника МФЦ, организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=480453&dst=100352) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ, или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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, законами и иными нормативными правовыми актами Оренбургской области, муниципальными правовыми актами;

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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=480453&dst=290) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ.

В случаях, указанных в [подпунктах 2](#P342), [5](#P345), [7](#P347), [9](#P349), [10](#P350) настоящего пункта, 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 в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=480453&dst=100354) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ.

5.2. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) УСП, должностного лица УСП, либо муниципального служащего, МФЦ, работника МФЦ, а также организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=480453&dst=100352) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ, или их работников является жалоба, поступившая в порядке, установленном [пунктами 5.3](#P353), [5.4](#P356) настоящего Административного регламента.

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в УСП, МФЦ, а также в организации, предусмотренные [частью 1.1 статьи 16](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=480453&dst=100352) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ.

Жалоба на решения и действия (бездействия) начальника УСП подается в Администрацию города Оренбурга. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника МФЦ подаются руководителю МФЦ.

Жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ подаются учредителю МФЦ или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом Оренбургской области. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=480453&dst=100352) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ, подаются руководителям этих организаций.

5.4. Жалоба может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта Администрации города Оренбурга, Единого портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) УСП, муниципального служащего, начальника УСП, может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального Интернет-портала города Оренбурга, Единого портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) МФЦ, работника МФЦ может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта МФЦ, Единого портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=480453&dst=100352) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ, а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официальных сайтов этих организаций, Единого портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.5. Жалоба должна содержать:

1) наименование УСП, должностного лица УСП либо муниципального служащего, МФЦ, его руководителя и (или) работника, организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=480453&dst=100352) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ, 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 либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического 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) УСП или МФЦ, должностного лица либо муниципального служащего, работника, организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=480453&dst=100352) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) УСП или МФЦ, должностного лица либо муниципального служащего, работника, организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=480453&dst=100352) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.6. Жалоба, поступившая в УСП, подлежит рассмотрению начальником УСП, а в Администрации города Оренбурга заместителем Главы города Оренбурга по социальным вопросам в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации; в случае обжалования отказа УСП, начальника УСП в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7. По результатам рассмотрения жалобы УСП, заместителем Главы города Оренбурга по социальным вопросам принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [пункте 5.7](#P366) настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В ответе, по результатам рассмотрения жалобы, указываются:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя и отчество должностного лица, принявшего решение по жалобе;

2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

3) фамилия, имя и отчество заявителя;

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

6) в случае, если жалоба признана обоснованной сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом Администрации города Оренбурга, УСП.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых УСП, МФЦ либо организацией, предусмотренной [частью 1.1 статьи 16](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=480453&dst=100352) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ, 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.

5.9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.10. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

5.11. Заявитель вправе обжаловать решение по жалобе, принимаемое должностным лицом Администрации города Оренбурга, УСП в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.12. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.13. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие его доводы, либо их копии.

5.14. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) должностных лиц, Администрации города Оренбурга, УСП осуществляется посредством размещения информации на официальном Интернет-портале города Оренбурга, Едином портале, стендах УСП.

Приложение 1

к Административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

"Предоставление материальной помощи

жителям города Оренбурга, находящимся

в трудной жизненной ситуации"

РЕШЕНИЕ

о предоставлении материальной помощи

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Гр. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(фамилия, имя, отчество заявителя)

проживающему(ей) по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

в соответствии с решением Комиссии по предоставлению материальной помощи

гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации от

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_\_ предоставлена материальная помощь в виде (указать):

денежной выплаты в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

талонов на бытовые и/или банные услуги (нужное подчеркнуть) в количестве

\_\_\_\_\_\_\_ шт.

Начальник УСП \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

(подпись) (расшифровка подписи)

Приложение 2

к Административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

"Предоставление материальной помощи

жителям города Оренбурга, находящимся

в трудной жизненной ситуации"

РЕШЕНИЕ

об отказе в предоставлении

материальной помощи

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Гр. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(фамилия, имя, отчество заявителя)

проживающему(ей) по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

в соответствии с решением Комиссии по предоставлению материальной помощи

гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_N \_\_\_\_\_\_

отказано в предоставлении материальной помощи по причине

(указать): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Начальник УСП \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

(подпись) (расшифровка подписи)

Приложение 3

к Административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

"Предоставление материальной помощи

жителям города Оренбурга, находящимся

в трудной жизненной ситуации"

Начальнику управления по социальной

политике администрации г. Оренбурга

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество)

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

(дата рождения)

Зарегистрированного(-ой) по адресу:

г. Оренбург, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

(дата регистрации)

тел. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

паспорт \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

выдан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

дата выдачи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Заявление

Прошу оказать материальную помощь в связи с трудной жизненной

ситуацией (аргументировать) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

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

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

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

Я даю свое согласие управлению по социальной политике администрации

города Оренбурга:

на обработку, в том числе автоматизированную, включая сбор,

систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение),

использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание,

блокирование, уточнение следующих моих персональных данных: фамилия, имя,

отчество, дата и место рождения, адрес места жительства, контактный

телефон, паспортные данные, номер расчетного счета, в целях предоставления

материальной помощи;

на передачу моих персональных данных третьим лицам (Операторам) с

соблюдением мер, обеспечивающих их защиту от несанкционированного доступа,

при условии, что передача связана с обеспечением организации предоставления

материальной помощи, а именно: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Настоящее согласие на обработку персональных данных действует

постоянно.

Настоящее согласие может быть отозвано мной в письменной форме путем

направления письменного сообщения об указанном отзыве в произвольной форме,

если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

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

подпись заявителя

Отметки о регистрации:

Заявление принято, сверено с документом, удостоверяющим личность, и

зарегистрировано под N \_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

Специалист \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

подпись расшифровка подписи

Приложение 4

к Административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

"Предоставление материальной помощи

жителям города Оренбурга, находящимся

в трудной жизненной ситуации"

БЛОК-СХЕМА

предоставления муниципальной услуги "Предоставление

материальной помощи жителям города Оренбурга,

находящимся в трудной жизненной ситуации"

┌─────────────────────────────────────────────────────────┐

│ Заявитель │

└────┬─────────────────────────┬────────────────────┬─────┘

\/ \/ \/

┌─────────┐ ┌────────┐ ┌───────────┐

│ УСП │ │ МФЦ │ │ Единый │

│ │ │ │ │ портал │

└─────────┘ └───┬────┘ └───────────┘

\/

┌─────────────────────────────────────────────────────────┐

│ Информирование и консультирование граждан по вопросам │

│ предоставления муниципальной услуги. │

│ Прием и регистрация документов. │

│ Формирование документов │

└─────────────────────────────┬───────────────────────────┘

\/

┌─────────────────────────────────────────────────────────┐

│ Направление межведомственных запросов │

└─────────────────────────────┬───────────────────────────┘

\/

┌─────────────────────────────────────────────────────────┐

│ Рассмотрение документов на заседании комиссии │

└──────────────────────────────────────────────┬──────────┘

\/

┌─────────────────────────────────────────────────────────┐

│ Информирование заявителя, КЦСОН │

└───────────┬─────────────────────────────────┬───────────┘

\/ \/

┌─────────────────────────┐ ┌──────────────────────┐

│Об оказании муниципальной│ │ Об отказе в оказании │

│ услуги │ │ муниципальной услуги │

└───────────┬─────────────┘ └──────────────────────┘

\/

┌─────────────────────────┐

│ Передача документов │

│ для выплаты │

│ в кредитные учреждения │

│ и осуществление выплаты │

└────────────┬────────────┘

\/

┌─────────────────────────┐

│ Выдача талонов │

└─────────────────────────┘