



КонсультантПлюс

Распоряжение администрации г. Красноярска
от 16.12.2011 N 86
(ред. от 13.09.2023)

"Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги по принятию решения об оказании единовременной адресной материальной помощи одиноко проживающим гражданам или семьям граждан, находящимся в трудной жизненной ситуации"

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

www.consultant.ru

Дата сохранения: 04.07.2024

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА КРАСНОЯРСКА

РАСПОРЯЖЕНИЕ от 16 декабря 2011 г. N 86

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ПО ПРИНЯТИЮ РЕШЕНИЯ ОБ ОКАЗАНИИ ЕДИНОВРЕМЕННОЙ АДРЕСНОЙ МАТЕРИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ ОДИНОКО ПРОЖИВАЮЩИМ ГРАЖДАНАМ ИЛИ СЕМЬЯМ ГРАЖДАН, НАХОДЯЩИМСЯ В ТРУДНОЙ ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИИ

Список изменяющих документов

(в ред. Распоряжений администрации г. Красноярска от 28.03.2012 N 23,
от 06.06.2012 N 47, от 04.10.2012 N 176-р, от 10.01.2014 N 1-р,
от 22.04.2014 N 128-р, от 19.03.2015 N 99-р, от 05.05.2016 N 130-р,
от 27.02.2017 N 39-р, от 17.05.2017 N 149-р, от 23.11.2017 N 343-р,
от 31.01.2018 N 34-р, от 26.04.2018 N 160-р, от 26.10.2018 N 378-р,
от 20.03.2019 N 74-р, от 04.07.2019 N 207-р, от 20.09.2019 N 307-р,
от 21.02.2020 N 53-р, от 24.09.2020 N 317-р, от 31.03.2021 N 99-р,
от 29.07.2021 N 210-р, от 22.12.2022 N 354-р, от 13.09.2023 N 269-р)

В целях регламентации процессов оказания услуг, в соответствии с Федеральным [законом](#) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", [Постановлением](#) администрации города от 05.09.2011 N 359 "Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг администрацией города Красноярска и внесении изменений в Постановление Главы города от 25.02.2009 N 57", руководствуясь [ст. ст. 45, 58, 59](#) Устава города Красноярска, [Распоряжением](#) Главы города от 22.12.2006 N 270-р:

1. Утвердить Административный [регламент](#) предоставления муниципальной услуги по принятию решения об оказании единовременной адресной материальной помощи одиноко проживающим гражданам или семьям граждан, находящимся в трудной жизненной ситуации, согласно приложению.

(п. 1 в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 27.02.2017 N 39-р)

2. Департаменту информационной политики администрации города (Акентьева И.Г.) опубликовать настоящее Распоряжение в газете "Городские новости" и разместить на официальном сайте администрации города.

3. Контроль за исполнением настоящего Распоряжения возложить на заместителя Главы города - руководителя департамента социальной политики Куимова В.В.

Первый заместитель
Главы города
В.В.ШЕВЧЕНКО

Приложение
к Распоряжению
администрации города
от 16 декабря 2011 г. N 86

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ПО ПРИНЯТИЮ РЕШЕНИЯ ОБ ОКАЗАНИИ ЕДИНОВРЕМЕННОЙ АДРЕСНОЙ МАТЕРИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ ОДИНОКО ПРОЖИВАЮЩИМ ГРАЖДАНАМ ИЛИ СЕМЬЯМ ГРАЖДАН, НАХОДЯЩИМСЯ В ТРУДНОЙ ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИИ

Список изменяющих документов

(в ред. Распоряжений администрации г. Красноярска от 28.03.2012 N 23,
от 06.06.2012 N 47, от 04.10.2012 N 176-р, от 10.01.2014 N 1-р,
от 22.04.2014 N 128-р, от 19.03.2015 N 99-р, от 05.05.2016 N 130-р,
от 27.02.2017 N 39-р, от 17.05.2017 N 149-р, от 23.11.2017 N 343-р,
от 31.01.2018 N 34-р, от 26.04.2018 N 160-р, от 26.10.2018 N 378-р,
от 20.03.2019 N 74-р, от 04.07.2019 N 207-р, от 20.09.2019 N 307-р,
от 21.02.2020 N 53-р, от 24.09.2020 N 317-р, от 31.03.2021 N 99-р,
от 29.07.2021 N 210-р, от 22.12.2022 N 354-р, от 13.09.2023 N 269-р)

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящий Административный регламент предоставления муниципальной услуги по принятию решения об оказании единовременной адресной материальной помощи одиноко проживающим гражданам или семьям граждан, находящимся в трудной жизненной ситуации (далее - Регламент), определяет порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги по принятию решения об оказании единовременной адресной материальной помощи (далее - материальная помощь) одиноко проживающим гражданам или семьям граждан, находящимся в трудной жизненной ситуации (далее - муниципальная услуга).

Материальная помощь оказывается однократно в течение календарного года. При этом оказываемая материальная помощь в общей сумме не может превышать 10000 рублей в течение трех лет начиная с 01.01.2023.

(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 22.12.2022 N 354-р)
(п. 1 в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 27.02.2017 N 39-р)

2. Заявителями на получение муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации, зарегистрированные в установленном порядке по месту жительства или по месту пребывания (в случае отсутствия регистрации по месту жительства) в городе Красноярске: одиноко проживающие граждане или семьи граждан, находящиеся в трудной жизненной ситуации

(далее - заявители).

(п. 2 в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярск от 27.02.2017 N 39-р)

3. Для получения информации по вопросу предоставления муниципальной услуги заявитель вправе обратиться устно, в письменной форме или в форме электронного документа в управление социальной защиты населения администрации города (далее - Управление) или муниципальное казенное учреждение "Центр предоставления мер социальной поддержки жителям города Красноярск" (далее - МКУ), почтовые, электронные адреса которых, а также график работы размещены на официальном сайте администрации города www.admkrsk.ru (далее - Сайт) на странице муниципальной услуги в разделе "Реестр муниципальных услуг".

(в ред. Распоряжений администрации г. Красноярск от 27.02.2017 N 39-р, от 26.04.2018 N 160-р, от 21.02.2020 N 53-р)

4. При устном обращении заявителей (лично или по телефону) специалист Управления или МКУ дает устный ответ. Заявителю предоставляется следующая информация:

(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярск от 21.02.2020 N 53-р)

сведения о местонахождении, контактные телефоны Управления, МКУ;

(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярск от 21.02.2020 N 53-р)

режим работы Управления, МКУ;

(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярск от 21.02.2020 N 53-р)

график приема должностными лицами и специалистами Управления, МКУ;

(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярск от 21.02.2020 N 53-р)

перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги;

требования, предъявляемые к заявлению и документам, представляемым для получения муниципальной услуги;

срок предоставления муниципальной услуги;

основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

порядок обжалования решений и действий (бездействия) Управления, МКУ, а также должностных лиц, специалистов при предоставлении муниципальной услуги;

(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярск от 21.02.2020 N 53-р)

информация о ходе предоставления муниципальной услуги;

номера кабинетов для обращения заявителей.

Основными требованиями при информировании являются:

адресность;

своевременность;

четкость в изложении материала;

полнота консультирования.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании структурного подразделения Управления либо МКУ, в который позвонил заявитель, должности, фамилии, имени, отчестве специалиста, принявшего телефонный звонок.

(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 21.02.2020 N 53-р)

Во время разговора специалист Управления или МКУ обязан произносить слова четко, не допускать отвлечения от беседы. Не допускается прерывание разговора по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат.

(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 21.02.2020 N 53-р)

При устном обращении заявителя специалист Управления или МКУ квалифицированно в пределах своей компетенции дает ответ самостоятельно, а если это необходимо - с привлечением других специалистов и (или) руководителей.

(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 21.02.2020 N 53-р)

Информация об обратившемся в Управление, МКУ заявителе заносится в журнал приема.

(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 21.02.2020 N 53-р)

5. При обращении в письменной форме или в форме электронного документа ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации обращения в Управлении или в МКУ.

(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 21.02.2020 N 53-р)

6. Информация о муниципальной услуге, форма заявления на получение муниципальной услуги, настоящий Регламент размещены в разделе "Муниципальные услуги" на Сайте, на информационных стендах в Управлении, МКУ - в форме памяток заявителям.

(в ред. [Распоряжений](#) администрации г. Красноярска от 26.04.2018 [N 160-р](#), от 21.02.2020 [N 53-р](#))

На информационных стендах размещаются также:

сведения о графике (режиме) работы;

памятки с образцами заполнения заявлений и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

информация о порядке и условиях предоставления муниципальной услуги в текстовом виде.

Информирование о ходе предоставления муниципальной услуги, сроках ее исполнения осуществляется в разделе "Администрация/Муниципальные услуги/Контроль предоставления муниципальной услуги" Сайта после ввода регистрационного номера заявления.

Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги, ходе рассмотрения заявлений о предоставлении муниципальной услуги, по иным вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги, также осуществляет краевое государственное бюджетное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и

муниципальных услуг" (далее - МФЦ). Сведения о местах нахождения, справочных телефонах, адресах электронной почты, графике работы структурных подразделений МФЦ размещены на сайте МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: www.24mfc.ru, раздел "Центры и офисы".

(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 26.04.2018 N 160-р)
(п. 6 в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 27.02.2017 N 39-р)

6.1. Информация об оказании единовременной адресной материальной помощи одиноко проживающим гражданам или семьям граждан, находящимся в трудной жизненной ситуации, размещается в Единой государственной информационной системе социального обеспечения. Размещение (получение) указанной информации в Единой государственной информационной системе социального обеспечения осуществляется в соответствии с Федеральным [законом](#) от 17.07.1999 N 178-ФЗ "О государственной социальной помощи".

(п. 6.1 введен [Распоряжением](#) администрации г. Красноярска от 31.01.2018 N 34-р)

7. Утратил силу. - [Распоряжение](#) администрации г. Красноярска от 20.03.2019 N 74-р.

II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска
от 05.05.2016 N 130-р)

8. Наименование муниципальной услуги: принятие решения об оказании единовременной адресной материальной помощи одиноко проживающим гражданам или семьям граждан, находящимся в трудной жизненной ситуации.

(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 27.02.2017 N 39-р)

В соответствии с Разделом [реестра](#) муниципальных услуг города Красноярска "Муниципальные услуги, предоставляемые органами и территориальными подразделениями администрации города", утвержденным [Распоряжением](#) заместителя Главы города - начальника департамента Главы города от 04.06.2008 N 1-дг, муниципальной услуге присвоен реестровый номер 01/01/036.

(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 21.02.2020 N 53-р)

9. Предоставление муниципальной услуги осуществляет МКУ.

(в ред. [Распоряжений](#) администрации г. Красноярска от 17.05.2017 N 149-р, от 21.02.2020 N 53-р)

10. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является направление в адрес заявителя письменного уведомления об оказании или об отказе в оказании материальной помощи.

11. Срок предоставления муниципальной услуги составляет 30 дней.

12. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

[Конституцией](#) Российской Федерации;

Федеральным [законом](#) от 24.11.1995 N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в

Российской Федерации";

Федеральным [законом](#) от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

абзац утратил силу. - [Распоряжение](#) администрации г. Красноярска от 31.03.2021 N 99-р;

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

Федеральным [законом](#) от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления";

Федеральным [законом](#) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Закон);
(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 26.04.2018 N 160-р)

[Законом](#) Красноярского края от 21.04.2011 N 12-5794 "Об обеспечении беспрепятственного доступа маломобильных граждан к жилым помещениям и общему имуществу в многоквартирном доме, объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и предоставляемым в них услугам, беспрепятственного пользования средствами связи и информации в Красноярском крае";
(абзац введен [Распоряжением](#) администрации г. Красноярска от 20.03.2019 N 74-р)

[Уставом](#) города Красноярска;

[Решением](#) Красноярского городского Совета депутатов от 20.11.2007 N В-357 "О дополнительных мерах социальной поддержки и социальной помощи для отдельных категорий граждан";

[Постановлением](#) администрации города от 25.01.2012 N 27 "Об утверждении Положения о порядке оказания дополнительных мер социальной поддержки для отдельных категорий граждан";

[Постановлением](#) администрации города от 31.05.2013 N 252 "Об утверждении перечня муниципальных услуг, предоставляемых в многофункциональных центрах";

[Постановлением](#) администрации города от 14.11.2022 N 995 "Об утверждении муниципальной программы "Социальная поддержка населения города Красноярска" на 2023 год и плановый период 2024 - 2025 годов";
(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 22.12.2022 N 354-р)

[Распоряжением](#) администрации города от 13.11.2019 N 370-р "Об утверждении Положения об управлении социальной защиты населения администрации города Красноярска";
(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 21.02.2020 N 53-р)

[Распоряжением](#) администрации города от 16.10.2017 N 295-р "Об утверждении Регламента осуществления контроля за предоставлением муниципальных услуг в органах администрации города, предоставляющих муниципальные услуги";

[Распоряжением](#) администрации города от 19.12.2019 N 28-соц "Об утверждении форм заявлений, подаваемых в МКУ "Центр предоставления мер социальной поддержки жителям

города Красноярска";
(абзац введен [Распоряжением](#) администрации г. Красноярска от 21.02.2020 N 53-р)

[Постановлением](#) администрации города от 11.12.2020 N 995 "Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб при предоставлении муниципальных услуг".
(абзац введен [Распоряжением](#) администрации г. Красноярска от 31.03.2021 N 99-р)
(п. 12 в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 31.01.2018 N 34-р)

13. Для получения муниципальной услуги заявитель лично либо через законного или уполномоченного представителя представляет в МКУ либо в МФЦ следующие документы:
(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 22.12.2022 N 354-р)

заявление по форме, установленной [приложением 5](#) к Распоряжению администрации города от 19.12.2019 N 28-соц "Об утверждении форм заявлений, подаваемых в МКУ "Центр предоставления мер социальной поддержки жителям города Красноярска";
(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 21.02.2020 N 53-р)

копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность заявителя;

копию документа, удостоверяющего личность представителя, и документа, подтверждающего его полномочия (при обращении с заявлением представителя заявителя);
(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 22.12.2022 N 354-р)

утратил силу. - [Распоряжение](#) администрации г. Красноярска от 22.12.2022 N 354-р;

сведения о доходах заявителя и членов его семьи за три последних календарных месяца, предшествующих обращению (с места работы, учебы, учреждений (отделов) пенсионного обеспечения и т.д.);

абзац исключен. - [Распоряжение](#) администрации г. Красноярска от 20.03.2019 N 74-р;

копию документа с реквизитами расчетного счета в случае перечисления материальной помощи на расчетный счет;

документы, подтверждающие наличие у заявителя трудной жизненной ситуации (копии справок о несчастном случае, краже, стихийном бедствии и т.д. из соответствующих органов, копии актов гражданского состояния, копии направлений (вызовов) учреждений на предоставление медицинских услуг и т.д., документы, подтверждающие факт понесенных затрат (расчеты, сметы, чеки, счета-квитанции и т.д.);

копию страхового свидетельства обязательного пенсионного страхования заявителя или иного документа, подтверждающего регистрацию заявителя в системе индивидуального (персонифицированного) учета;
(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 22.12.2022 N 354-р)

В случае представления документов заявителем (представителем) лично представляются копии документов, заверенные организациями, выдавшими соответствующие документы, или нотариально. Копии документов, не заверенные организацией, выдавшей соответствующие

документы, или нотариально, представляются с предъявлением оригинала.
(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 22.12.2022 N 354-р)

Заявление заполняется на русском языке, составляется в одном экземпляре и подписывается заявителем муниципальной услуги с указанием даты подачи заявления.

МКУ при предоставлении муниципальной услуги не вправе требовать от заявителя:
(в ред. [Распоряжений](#) администрации г. Красноярска от 17.05.2017 N 149-р, от 21.02.2020 N 53-р)

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;

представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

Документ, указанный в [абзаце восьмом](#) настоящего пункта, находящийся в распоряжении органов (организаций), предоставляющих (участвующих в предоставлении) государственные и муниципальные услуги, запрашивается МКУ самостоятельно в порядке межведомственного информационного взаимодействия. Заявитель вправе представить указанный документ по собственной инициативе.

(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 22.12.2022 N 354-р)

Сведения о членах семьи заявителя, зарегистрированных совместно с заявителем, с указанием родственных связей (фамилия, имя, отчество (при наличии), дата рождения) (за исключением одиноко проживающего заявителя) указываются гражданином в заявлении.
(абзац введен [Распоряжением](#) администрации г. Красноярска от 22.12.2022 N 354-р)

Информация о регистрации заявителя и членах его семьи, зарегистрированных совместно с ним, проверяется МКУ на основании данных, полученных из базового государственного информационного ресурса регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и базы данных Единого государственного реестра записей актов гражданского состояния (далее - БД ЕГР ЗАГС) посредством системы межведомственного электронного взаимодействия (информация запрашивается МКУ в течение 5 дней с даты регистрации заявления об оказании единовременной адресной материальной помощи с прилагаемыми к нему документами). При отсутствии указанной информации в базовом государственном информационном ресурсе регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и БД ЕГР ЗАГС она предоставляется заявителем.

(абзац введен [Распоряжением](#) администрации г. Красноярска от 22.12.2022 N 354-р)

Граждане также могут обращаться с заявлением и документами, необходимыми для оказания материальной помощи, в электронной форме либо путем направления заявления и документов в МКУ почтовым отправлением с уведомлением о вручении и описью вложения.

(абзац введен [Распоряжением](#) администрации г. Красноярска от 22.12.2022 N 354-р)

В случае направления документов почтовым отправлением копии документов заверяются организациями, выдавшими соответствующие документы, или нотариально.
(абзац введен [Распоряжением](#) администрации г. Красноярск от 22.12.2022 N 354-р)

14. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.
(п. 14 в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярск от 27.02.2017 N 39-р)

15. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги.
(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярск от 26.04.2018 N 160-р)

Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.
(абзац введен [Распоряжением](#) администрации г. Красноярск от 26.04.2018 N 160-р)

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:
(абзац введен [Распоряжением](#) администрации г. Красноярск от 26.04.2018 N 160-р)

отсутствие у заявителя права на получение материальной помощи в соответствии с Постановлениями администрации города от 25.01.2012 N 27 "Об утверждении Положения о порядке оказания дополнительных мер социальной поддержки для отдельных категорий граждан", от 14.11.2022 N 995 "Об утверждении муниципальной программы "Социальная поддержка населения города Красноярск" на 2023 год и плановый период 2024 - 2025 годов";
(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярск от 22.12.2022 N 354-р)

отсутствие у заявителя документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги в соответствии с [пунктом 13](#) настоящего Регламента, за исключением документов, которые запрашиваются МКУ самостоятельно в порядке межведомственного информационного взаимодействия;
(в ред. Распоряжений администрации г. Красноярск от 17.05.2017 N 149-р, от 21.02.2020 N 53-р)

освоение выделенных средств бюджетных ассигнований, предусмотренных на эти цели решением Красноярского городского Совета депутатов о бюджете города на очередной финансовый год и плановый период;

представление заявителем заведомо ложной информации или недостоверных сведений, документов;

предоставление заявителем документов, имеющих подчистки, приписки, исправления, зачеркнутые слова (цифры), а также предоставление документов, указанных в [пункте 13](#) настоящего Регламента, за исключением документов, которые запрашивались МКУ самостоятельно в порядке межведомственного информационного взаимодействия, не заверенных организацией, выдавшей соответствующие документы, или нотариально, либо без предъявления оригиналов.
(абзац введен [Распоряжением](#) администрации г. Красноярск от 27.02.2017 N 39-р; в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярск от 21.02.2020 N 53-р)

16. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

17. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления и документов на получение муниципальной услуги - 15 минут на одного заявителя.

18. Максимальный срок регистрации заявления на предоставление муниципальной услуги - в течение двух дней со дня его подачи.
(п. 18 в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 27.02.2017 N 39-р)

19. Помещения для предоставления муниципальной услуги размещаются преимущественно на нижних этажах зданий.
(п. 19 в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 13.09.2023 N 269-р)

20. Для приема граждан, обратившихся за получением муниципальной услуги, выделяются отдельные помещения, снабженные соответствующими указателями. Рабочие места специалистов МКУ оснащаются настенными вывесками или настольными табличками с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами, обеспечиваются бланками заявлений, раздаточными информационными материалами, письменными принадлежностями.
(п. 20 в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 13.09.2023 N 269-р)

21. Специалисты МКУ при необходимости оказывают инвалидам помощь, необходимую для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления муниципальной услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения муниципальной услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения муниципальной услуги действий.
(в ред. [Распоряжений](#) администрации г. Красноярска от 17.05.2017 N 149-р, от 21.02.2020 N 53-р)

22. Места ожидания предоставления муниципальной услуги оборудуются стульями, кресельными секциями или скамьями. В местах ожидания предоставления муниципальной услуги предусматриваются доступные места общественного пользования (туалеты).

Места предоставления муниципальной услуги оборудуются средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации. На видном месте размещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников МКУ.
(в ред. [Распоряжений](#) администрации г. Красноярска от 17.05.2017 N 149-р, от 21.02.2020 N 53-р)

23. При наличии на территории, прилегающей к местонахождению Управления, парковок общего пользования выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для бесплатной парковки предусмотренных федеральным законодательством транспортных средств, управляемых инвалидами, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов.

Указанные места для парковки обозначаются специальным знаком и разметкой на дорожном покрытии и располагаются на наименьшем возможном расстоянии от входа в здание (но не более 50 метров).
(п. 23 в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 21.02.2020 N 53-р)

24. Для инвалидов обеспечиваются:

условия для беспрепятственного доступа в помещение МКУ;

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

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в помещении МКУ при получении муниципальной услуги;

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляется муниципальная услуга, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

допуск к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляется муниципальная услуга, сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

допуск к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляется муниципальная услуга, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, которые установлены федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

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

предоставление инвалидам по слуху услуги с использованием русского жестового языка, в том числе специалистами диспетчерской службы - видеотелефонной связи для инвалидов по слуху Красноярского края.

Услуги диспетчерской службы для инвалидов по слуху предоставляет оператор-сурдопереводчик Красноярского регионального отделения Общероссийской общественной организации инвалидов "Всероссийское общество глухих", которое располагается по адресу: г. Красноярск, ул. 9 Января, д. 26а, пом. 32.

Режим работы: ежедневно с 09:00 до 18:00 (кроме выходных и праздничных дней).

Телефон/факс: 8 (391) 227-55-44.

Мобильный телефон (SMS): 8-965-900-57-26.

E-mail: kraivog@mail.ru.

Skype: kraivog.

ooVoo: kraivog.

(п. 24 в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 13.09.2023 N 269-р)

25. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

Показатели качества:

актуальность размещаемой информации о порядке предоставления муниципальной услуги;

соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;

доля обращений за предоставлением муниципальной услуги, в отношении которых осуществлено досудебное обжалование действий МКУ и должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги, в общем количестве обращений за услугой;

(в ред. Распоряжений администрации г. Красноярска от 17.05.2017 N 149-р, от 21.02.2020 N 53-р)

доля обращений за предоставлением муниципальной услуги, в отношении которых судом принято решение о неправомерности действий МКУ при предоставлении муниципальной услуги, в общем количестве обращений за услугой;

(в ред. Распоряжений администрации г. Красноярска от 17.05.2017 N 149-р, от 21.02.2020 N 53-р)

соблюдение сроков регистрации заявлений на предоставление муниципальной услуги.

Показатели доступности:

создание условий для беспрепятственного доступа в помещение МКУ для маломобильных групп населения;

(в ред. Распоряжений администрации г. Красноярска от 17.05.2017 N 149-р, от 21.02.2020 N 53-р)

возможность получения муниципальной услуги в электронном виде.

Методика расчета и критерии оценки показателей качества предоставления муниципальной услуги представлены в приложении 6 к настоящему Регламенту.

(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 17.05.2017 N 149-р)

(п. 25 в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 27.02.2017 N 39-р)

25.1. Особенности предоставления муниципальной услуги в МФЦ и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

МФЦ осуществляет:

информирование заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги;

прием заявления и прилагаемых документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

выдачу письменного уведомления заявителю о принятом решении в отношении поданного

заявления об оказании или об отказе в оказании материальной помощи с указанием причин отказа.

В электронной форме заявителю обеспечивается:

получение информации о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги на Едином портале государственных и муниципальных услуг, региональном портале государственных и муниципальных услуг (далее - Портал), Сайте;
(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 31.01.2018 N 34-р)

формирование запроса на предоставление муниципальной услуги на странице услуги на Портале, Сайте в разделе "Муниципальные услуги/Реестр муниципальных услуг";
(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 31.01.2018 N 34-р)

прием и регистрация запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в системе электронного документооборота администрации города;
(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 31.01.2018 N 34-р)

получение сведений о ходе выполнения запроса на предоставление муниципальной услуги в разделе "Личный кабинет" на Портале, Сайте;
(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 31.01.2018 N 34-р)

получение результата предоставления муниципальной услуги в разделе "Личный кабинет" на Портале, Сайте;
(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 31.01.2018 N 34-р)

досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) МКУ, должностного лица МКУ либо специалиста МКУ на едином портале государственных и муниципальных услуг, Портале, Сайте.
(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 21.02.2020 N 53-р)
(п. 25.1 введен [Распоряжением](#) администрации г. Красноярска от 27.02.2017 N 39-р)

III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ), ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ) В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ, А ТАКЖЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В МФЦ

(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 27.02.2017 N 39-р)

26. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:
(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 17.05.2017 N 149-р)

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

формирование комплекта документов на бумажном носителе (дела) и электронного дела

(карточки учета) заявителя в автоматизированной системе "Меры социальной поддержки жителям города Красноярск" (далее - АСП);
(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярск от 22.12.2022 N 354-р)

принятие решения об оказании или об отказе в оказании материальной помощи;

направление в адрес заявителя уведомления об оказании или об отказе в оказании материальной помощи.
(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярск от 22.12.2022 N 354-р)

[Блок-схема](#) последовательности административных процедур при предоставлении муниципальной услуги приведена в приложении 2 к настоящему Регламенту.

Технологическая [схема](#) предоставления муниципальной услуги представлена в приложении 7 к настоящему Регламенту.

(абзац введен [Распоряжением](#) администрации г. Красноярск от 04.07.2019 N 207-р)
(п. 26 в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярск от 27.02.2017 N 39-р)

27. Основанием для начала исполнения административной процедуры по приему и регистрации заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является обращение заявителя или уполномоченного им представителя в МКУ или в МФЦ с заявлением и полным пакетом необходимых для оказания материальной помощи документов, указанных в [пункте 13](#) настоящего Регламента.

(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярск от 21.02.2020 N 53-р)

Ответственным за выполнение административной процедуры является специалист МКУ, в должностные обязанности которого входит исполнение конкретной административной процедуры по предоставлению муниципальной услуги (далее - специалист).

(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярск от 21.02.2020 N 53-р)

При приеме документов специалист осуществляет проверку предоставленных документов, необходимых для оказания материальной помощи, а именно:

наличие всех необходимых документов для оказания материальной помощи;

правильность указанных в заявлении данных, их соответствие данным в предоставленных документах;

отсутствие в заявлении и документах подчисток, приписок, исправлений, зачеркнутых слов (цифр) и повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

При наличии обстоятельств, указанных в [пункте 15](#) настоящего Регламента, специалист сообщает заявителю о наличии обстоятельств, препятствующих предоставлению муниципальной услуги.

Специалист сличает подлинники предоставленных документов с копиями, заверяет копии документов. При заверении специалистом соответствия копии документа подлиннику проставляются заверительная надпись: "Верно" либо "Копия верна", должность специалиста,

заверившего копию, личная подпись, расшифровка подписи (инициалы, фамилия), дата заверения.

Подача заявления с документами в электронной форме осуществляется на странице услуги в разделе "Муниципальные услуги/Реестр муниципальных услуг" на Сайте при переходе по ссылке "Направить заявление в электронной форме" путем заполнения в электронном виде полей экранной web-формы с присоединением электронных образов необходимых документов после активирования кнопки web-формы "Отправить".

Подача заявления с документами в электронной форме на Портале осуществляется на странице услуги при переходе по ссылке "Заказать" путем заполнения интерактивных форм заявления с прикреплением документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Для идентификации и аутентификации используется подтвержденная учетная запись заявителя в Единой системе идентификации и аутентификации.

Поданные в электронной форме заявление и документы должны быть заверены электронной подписью в соответствии с [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".

Специалист вносит запись в журнал регистрации заявлений граждан и выдает заявителю расписку-уведомление. В случае подачи заявления в электронной форме оно регистрируется в системе электронного документооборота администрации города. Информация о регистрационном номере, дате регистрации заявления и сроке предоставления муниципальной услуги направляется в раздел "Личный кабинет" на Сайте. В случае подачи заявления в электронной форме на Портале в "Личный кабинет" заявителя направляется информация о факте принятия заявления МКУ. В случае если заявление и приложенные к нему документы были поданы через МФЦ, расписку-уведомление выдает специалист МФЦ. Заявление и документы, полученные из МФЦ, также регистрируются в журнале регистрации заявлений граждан в день поступления заявления и приложенных документов в МКУ. Регистрация может осуществляться в электронном виде в автоматизированном программном комплексе. В случае направления заявления по почте оно регистрируется в системе электронного документооборота администрации города.
(в ред. Распоряжений администрации г. Красноярска от 21.02.2020 N 53-р, от 22.12.2022 N 354-р)

Журнал регистрации заявлений граждан должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен печатью, подписью руководителя МКУ. Все исправления в журнале регистрации должны сопровождаться надписью "Исправленному верить" и подтверждаться печатью, подписью.
(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 21.02.2020 N 53-р)

В случае обращения заявителя в МФЦ заявление и приложенные к нему документы направляются в МКУ в течение рабочего дня с последующим подтверждением на бумажном носителе, передаваемым не реже одного раза в неделю.
(в ред. Распоряжений администрации г. Красноярска от 26.04.2018 N 160-р, от 21.02.2020 N 53-р)

Результатом выполнения административной процедуры является регистрация заявления и документов.

Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет два дня с даты подачи заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.
(п. 27 в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 31.01.2018 N 34-р)

28. Утратил силу. - [Распоряжение](#) администрации г. Красноярска от 27.02.2017 N 39-р.

29. Основанием для начала административной процедуры по формированию комплекта документов на бумажном носителе (дела) и электронного дела (карточки учета) заявителя в АСП является факт завершения административной процедуры по приему и регистрации заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.
(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 27.02.2017 N 39-р)

Специалист, участвующий в предоставлении муниципальной услуги, формирует комплект документов на бумажном носителе (дело) и электронное дело (карточку учета) заявителя в АСП, формирует и направляет межведомственные запросы в:
(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 22.12.2022 N 354-р)

Пенсионный фонд Российской Федерации - в случае непредставления заявителем по собственной инициативе находящегося в распоряжении органов (организаций), предоставляющих (участвующих в предоставлении) государственные и муниципальные услуги, документа, указанного в [абзаце восьмом пункта 13](#) настоящего Регламента;
(абзац введен [Распоряжением](#) администрации г. Красноярска от 22.12.2022 N 354-р)

МВД России - в целях проверки информации о регистрации заявителя и членов его семьи, зарегистрированных совместно с ним, продекларированной заявителем в заявлении;
(абзац введен [Распоряжением](#) администрации г. Красноярска от 22.12.2022 N 354-р)

ФНС России - в целях проверки сведений о родственных связях, продекларированных заявителем в заявлении.
(абзац введен [Распоряжением](#) администрации г. Красноярска от 22.12.2022 N 354-р)

МКУ вправе проводить обследование условий проживания заявителя, обратившегося за материальной помощью, по результатам которого составляется акт, для подтверждения факта трудной жизненной ситуации, проверки достоверности представленных сведений о составе семьи, условиях проживания, уровне дохода, нуждаемости в помощи.
(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 21.02.2020 N 53-р)

Длительность административной процедуры по формированию комплекта документов на бумажном носителе (дела) и электронного дела (карточки учета) заявителя в АСП составляет 10 дней.

Специалист направляет пакет документов в комиссию по оказанию дополнительных мер социальной поддержки для отдельных категорий граждан (далее - Комиссия).
(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 10.01.2014 N 1-р)

Ответственным за выполнение данной административной процедуры является специалист.

Результатом выполнения данной административной процедуры является формирование

комплекта документов на бумажном носителе (дела) и электронного дела (карточки учета) заявителя в АСП.

30. Основанием для начала административной процедуры принятия решения об оказании материальной помощи или об отказе в ее оказании является факт завершения административной процедуры формирования комплекта документов на бумажном носителе (дела) и электронного дела (карточки учета) заявителя в АСП.

Решение об оказании материальной помощи, о ее размере либо мотивированное решение об отказе в ее оказании принимается Комиссией, созданной МКУ, оформляется протоколом за подписью членов Комиссии, присутствующих на заседании. Решение Комиссии является основанием для издания руководителем (заместителем руководителя) МКУ приказа. Приказ издается в течение трех рабочих дней с даты принятия Комиссией решения.
(в ред. Распоряжений администрации г. Красноярска от 20.03.2019 N 74-р, от 21.02.2020 N 53-р)

Длительность административной процедуры принятия решения об оказании либо отказе в оказании материальной помощи составляет 10 дней.

Результатом выполнения данной административной процедуры является принятие решения об оказании или об отказе в оказании материальной помощи.

31. Основанием для начала административной процедуры направления в адрес заявителя уведомления об оказании или об отказе в оказании материальной помощи является факт завершения административной процедуры по принятию решения об оказании или об отказе в оказании материальной помощи.
(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 22.12.2022 N 354-р)

Ответственным за выполнение данной административной процедуры является специалист.

Уведомление об оказании материальной помощи содержит:

фамилию, имя, отчество заявителя;

размер оказанной материальной помощи;

номер и дату протокола заседания Комиссии;

подпись руководителя (заместителя руководителя) МКУ;

(в ред. Распоряжений администрации г. Красноярска от 20.03.2019 N 74-р, от 21.02.2020 N 53-р)

дату уведомления.

Уведомление об отказе в оказании материальной помощи содержит:

фамилию, имя, отчество заявителя;

основания для отказа в оказании материальной помощи;

порядок обжалования решения об отказе в оказании материальной помощи;

подпись руководителя (заместителя руководителя) МКУ;
(в ред. Распоряжений администрации г. Красноярска от 20.03.2019 N 74-р, от 21.02.2020 N 53-р)

дату уведомления.

Уведомление об оказании материальной помощи на мобильный номер (смс-уведомление) отправляется в виде смс-сообщения следующего содержания: "Вам оказана материальная помощь в связи с трудной жизненной ситуацией".

(абзац введен [Распоряжением](#) администрации г. Красноярска от 22.12.2022 N 354-р)

Результатом выполнения административной процедуры является направление в адрес заявителя уведомления об оказании или отказе в оказании материальной помощи способом, указанным в заявлении. Уведомление о принятом решении направляется (выдается) МКУ гражданину на бумажном носителе нарочно или по почте либо в электронной форме, либо при положительном решении уведомление направляется гражданину на мобильный номер (смс-уведомление). Уведомление об оказании либо отказе в оказании материальной помощи вкладывается в комплект документов на бумажном носителе (дело) заявителя (в случае если заявитель выбрал способ получения уведомления на бумажном носителе).

(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 22.12.2022 N 354-р)

В случае если заявление подано через МФЦ и заявитель выбрал способ получения уведомления через МФЦ, уведомление об оказании либо об отказе в оказании материальной помощи направляется в адрес МФЦ для выдачи заявителю. В случае если заявление подано в электронной форме и заявитель выбрал способ получения уведомления в электронной форме, уведомление об оказании либо об отказе в оказании материальной помощи направляется в раздел "Личный кабинет" на Портале, Сайте.

(абзац введен [Распоряжением](#) администрации г. Красноярска от 22.12.2022 N 354-р)

Длительность административной процедуры направления в адрес заявителя письменного уведомления об оказании или об отказе в оказании материальной помощи составляет 8 дней.

(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 27.02.2017 N 39-р)

Абзац утратил силу. - [Распоряжение](#) администрации г. Красноярска от 22.12.2022 N 354-р.

32 - 37. Утратили силу. - [Распоряжение](#) администрации г. Красноярска от 17.05.2017 N 149-р.

IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ РЕГЛАМЕНТА

38. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений осуществляется руководителем МКУ, начальниками отделов, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги в МКУ, специалистами, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги в МКУ.

(в ред. Распоряжений администрации г. Красноярска от 17.05.2017 N 149-р, от 21.02.2020 N 53-р)

39. Персональная ответственность специалистов МКУ, ответственных за исполнение административных процедур, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства и правовых актов города.

(в ред. Распоряжений администрации г. Красноярска от 17.05.2017 N 149-п, от 21.02.2020 N 53-п)

40. Контроль за соблюдением своевременности, полноты и качества выполнения административных процедур по предоставлению муниципальной услуги осуществляется путем проверок, проводимых планово либо внепланово по обращениям заявителей, содержащим жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц МКУ, а также по обращениям органов государственной власти, и включает в себя:

(в ред. Распоряжений администрации г. Красноярска от 17.05.2017 N 149-п, от 21.02.2020 N 53-п)

1) проверку изложенных в обращениях фактов (в ходе внеплановой проверки), проверку своевременности, полноты и качества выполнения административных процедур в рамках предоставления муниципальной услуги, выявление и устранение нарушений прав граждан на получение муниципальной услуги;

2) рассмотрение, принятие решений, а также (в ходе внеплановой проверки) подготовку ответов на обращения заявителей;

3) выявление виновных должностных лиц и привлечение их к дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

41. Плановые проверки проводятся не чаще чем один раз в два года заместителями руководителя Управления, МКУ, курирующими соответствующее направление деятельности МКУ, совместно с начальниками отделов Управления, курирующими соответствующее направление деятельности МКУ, совместно с начальниками отделов МКУ, предоставляющих муниципальную услугу.

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 21.02.2020 N 53-п)

Результаты проверки оформляются актом, в котором излагаются: обстоятельства, послужившие основанием проверки; информация об объекте проверки; сведения о специалисте (специалистах) МКУ, ответственных за предоставление муниципальной услуги; данные о наличии (отсутствии) обстоятельств, свидетельствующих о нарушении специалистом (специалистами) МКУ настоящего Регламента и (или) должностных обязанностей; ссылка на документы, отражающие данные обстоятельства; выводы.

(в ред. Распоряжений администрации г. Красноярска от 17.05.2017 N 149-п, от 21.02.2020 N 53-п)

Срок проведения проверки - не более 30 рабочих дней.

Срок оформления акта проверки - 5 рабочих дней со дня завершения проверки.

Акт проверки подписывается должностными лицами, проводившими проверку, и утверждается руководителем Управления, МКУ.

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 21.02.2020 N 53-п)

42. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется посредством направления в установленном действующим законодательством порядке в Управление, МКУ либо в администрацию города индивидуальных или коллективных обращений.

(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 21.02.2020 N 53-п)

42.1. Контроль за актуальностью информации о предоставлении муниципальных услуг, размещаемой на официальном сайте администрации города в разделе "Реестр муниципальных услуг", соблюдением сроков предоставления муниципальных услуг, соблюдением сроков выполнения административных процедур осуществляет управление информатизации и связи администрации города в соответствии с [Распоряжением](#) администрации города от 16.10.2017 N 295-р "Об утверждении Регламента осуществления контроля за предоставлением муниципальных услуг в органах администрации города, предоставляющих муниципальные услуги".
(п. 42.1 введен [Распоряжением](#) администрации г. Красноярска от 23.11.2017 N 343-р)

V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА, ОРГАНИЗАЦИЙ, УКАЗАННЫХ В ЧАСТИ 1.1 СТАТЬИ 16 ЗАКОНА, А ТАКЖЕ ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ, РАБОТНИКОВ

(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 26.04.2018 N 160-р)

43. Заявитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) МКУ, должностных лиц либо специалистов МКУ, многофункционального центра, работника многофункционального центра, а также организаций, указанных в [части 1.1 статьи 16](#) Закона, или их работников в досудебном (внесудебном) порядке.
(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 21.02.2020 N 53-р)

Обжалование решений и действий (бездействия) Управления, должностных лиц либо муниципальных служащих Управления, многофункционального центра, работника многофункционального центра, а также организаций, указанных в [части 1.1 статьи 16](#) Закона, или их работников в досудебном (внесудебном) порядке осуществляется в соответствии с [Законом](#), с учетом особенностей, установленных [Постановлением](#) администрации города от 11.12.2020 N 995 "Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб при предоставлении муниципальных услуг", а также настоящим Регламентом.
(абзац введен [Распоряжением](#) администрации г. Красноярска от 31.03.2021 N 99-р)

В досудебном (внесудебном) порядке решения и действия (бездействие) должностных лиц, специалистов МКУ обжалуются в порядке подчиненности руководителю МКУ.
(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 21.02.2020 N 53-р)

Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя МКУ подается в порядке подчиненности на имя руководителя Управления.
(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 21.02.2020 N 53-р)

Заявитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) Управления, должностных лиц Управления либо муниципальных служащих в досудебном (внесудебном) порядке.
(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 21.02.2020 N 53-р)

В досудебном (внесудебном) порядке решения и действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих Управления обжалуются в порядке подчиненности руководителю Управления.

(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 21.02.2020 N 53-р)

Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя Управления подается в порядке подчиненности на имя заместителя Главы города, в ведении которого находятся вопросы социальной политики.

(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 21.02.2020 N 53-р)

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю этого многофункционального центра. Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются учредителю многофункционального центра или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](#) Закона, подаются руководителям этих организаций.

(абзац введен [Распоряжением](#) администрации г. Красноярска от 26.04.2018 N 160-р)

44. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме.

Жалоба на решения и действия (бездействие) МКУ, должностного лица МКУ, специалиста МКУ, руководителя МКУ может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, Сайта, единого портала государственных и муниципальных услуг либо Портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 21.02.2020 N 53-р)

Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта многофункционального центра, единого портала государственных и муниципальных услуг либо Портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](#) Закона, а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официальных сайтов этих организаций, единого портала государственных и муниципальных услуг либо Портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

(абзац введен [Распоряжением](#) администрации г. Красноярска от 26.04.2018 N 160-р)

45. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования в том числе является:

(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 31.01.2018 N 34-р)

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в [статье 15.1](#) Закона;

(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 26.04.2018 N 160-р)

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального

центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16 Закона](#);

(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 26.04.2018 N 160-р)

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

(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 26.10.2018 N 378-р)

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16 Закона](#);

(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 26.04.2018 N 160-р)

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

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16 Закона](#), или их работников в исправлении допущенных 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) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16 Закона](#);

(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 26.04.2018 N 160-р)

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

(пп. 8 введен [Распоряжением](#) администрации г. Красноярска от 26.04.2018 N 160-р)

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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16 Закона](#); (пп. 9 введен [Распоряжением](#) администрации г. Красноярска от 26.04.2018 N 160-р)

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, на отсутствие и (или) недостоверность которых не указывалось 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 Закона](#). В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16 Закона](#). (пп. 10 введен [Распоряжением](#) администрации г. Красноярска от 26.10.2018 N 378-р)

46. Содержание жалобы включает:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16 Закона](#), их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 26.04.2018 N 160-р)

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, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16 Закона](#), их работников;

(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 26.04.2018 N 160-р)

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, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16 Закона](#), их работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 26.04.2018 N 160-р)

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

48. Утратил силу. - [Распоряжение](#) администрации г. Красноярска от 31.03.2021 N 99-р.

49. Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока внесения таких исправлений жалоба подлежит рассмотрению в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

49.1. Должностное лицо или орган, уполномоченные на рассмотрение жалобы, оставляют жалобу без ответа в следующих случаях:

1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, муниципального служащего, а также членов их семей;

2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, данные о заявителе (фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование юридического лица и (или) адрес);

3) жалоба направлена не по компетенции органа администрации города.

Должностное лицо или орган, уполномоченные на рассмотрение жалобы, сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение трех рабочих дней с даты регистрации жалобы, если его фамилия и адрес поддаются прочтению.

(п. 49.1 введен [Распоряжением](#) администрации г. Красноярска от 31.03.2021 N 99-р)

50. Утратил силу. - [Распоряжение](#) администрации г. Красноярска от 24.09.2020 N 317-р.

51. По результатам рассмотрения жалобы 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;

(пп. 1 в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 26.04.2018 N 160-р)

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы, 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, многофункциональным центром либо организацией, предусмотренной [частью 1.1 статьи 16](#) Закона, 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.

(абзац введен [Распоряжением](#) администрации г. Красноярска от 26.10.2018 N 378-р)

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.

(абзац введен [Распоряжением](#) администрации г. Красноярска от 26.10.2018 N 378-р)

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 [частью 1 статьи 11.2](#) Закона, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

(абзац введен [Распоряжением](#) администрации г. Красноярска от 26.04.2018 N 160-р)

Руководитель главного
управления социальной
защиты населения
Н.Л.БОБРОВА

Приложение 1
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
по принятию решения об оказании
единовременной адресной материальной
помощи одиноко проживающим гражданам
или семьям граждан, находящимся
в трудной жизненной ситуации

**СВЕДЕНИЯ
О МЕСТЕ НАХОЖДЕНИЯ, КОНТАКТНЫХ ТЕЛЕФОНАХ И ГРАФИКЕ РАБОТЫ
ГЛАВНОГО УПРАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ
АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА, УПРАВЛЕНИЙ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
НАСЕЛЕНИЯ АДМИНИСТРАЦИЙ РАЙОНОВ В ГОРОДЕ И КРАЕВОГО
ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ "МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ
ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ"**

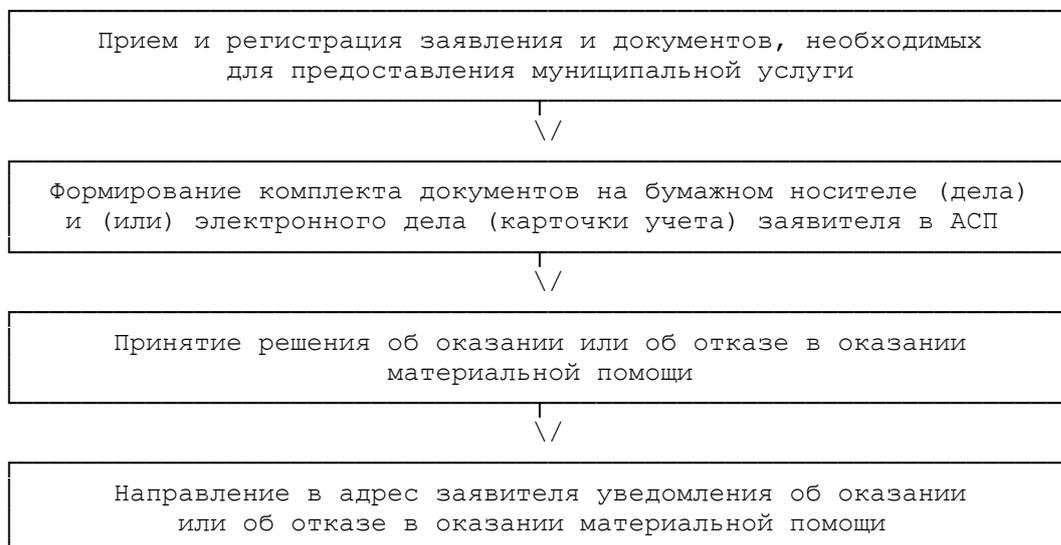
Утратили силу. - [Распоряжение](#) администрации г. Красноярска от 26.04.2018 N 160-р.

Приложение 2
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
по принятию решения об оказании
единовременной адресной материальной
помощи одиноко проживающим гражданам
или семьям граждан, находящимся
в трудной жизненной ситуации

**БЛОК-СХЕМА
ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР
ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ПО ПРИНЯТИЮ РЕШЕНИЯ
ОБ ОКАЗАНИИ ЕДИНОВРЕМЕННОЙ АДРЕСНОЙ МАТЕРИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ
ОДИНОКО ПРОЖИВАЮЩИМ ГРАЖДДАНАМ ИЛИ СЕМЬЯМ ГРАЖДАН,
НАХОДЯЩИМСЯ В ТРУДНОЙ ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИИ**

Список изменяющих документов

(в ред. Распоряжений администрации г. Красноярска от 27.02.2017 N 39-р,
от 17.05.2017 N 149-р, от 22.12.2022 N 354-р)



Приложение 3
к Административному регламенту

предоставления муниципальной услуги
по принятию решения об оказании
единовременной адресной материальной
помощи одиноко проживающим гражданам
или семьям граждан, находящимся
в трудной жизненной ситуации

**БЛОК-СХЕМА
ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР
ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ПО ПРИНЯТИЮ РЕШЕНИЯ
ОБ ОКАЗАНИИ ЕДИНОВРЕМЕННОЙ АДРЕСНОЙ МАТЕРИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ
ГРАЖДАНАМ, НАХОДЯЩИМСЯ В ТРУДНОЙ ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИИ**

Утратила силу. - [Распоряжение](#) администрации г. Красноярска от 27.02.2017 N 39-р.

Приложение 4
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
по принятию решения об оказании
единовременной адресной материальной
помощи одиноко проживающим гражданам
или семьям граждан, находящимся
в трудной жизненной ситуации

Заявление

Утратило силу. - [Распоряжение](#) администрации г. Красноярска от 21.02.2020 N 53-р.

Приложение 5
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
по принятию решения об оказании
единовременной адресной материальной
помощи одиноко проживающим гражданам
или семьям граждан, находящимся
в трудной жизненной ситуации

Утратило силу. - [Распоряжение](#) администрации г. Красноярска от 17.05.2017 N 149-р.

Приложение 6
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
по принятию решения об оказании
единовременной адресной материальной
помощи одиноко проживающим гражданам
или семьям граждан, находящимся
в трудной жизненной ситуации

МЕТОДИКА РАСЧЕТА И КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

Список изменяющих документов
(введена [Распоряжением](#) администрации г. Красноярска от 27.02.2017 N 39-р;
в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 26.04.2018 N 160-р)

Показатель 1. Актуальность размещаемой информации о порядке предоставления муниципальной услуги (далее - МУ).

Единица измерения - проценты.

Нормативное значение показателя - 100.

Источник информации - Сайт.

Расчет показателя (пояснения):

$$П_{АИ} = (A_{МП} + A_{ГП} + A_T + A_{АР} + A_{ФЗ}) \times 100\%,$$

где:

$A_{МП}$ - информация о местах приема заявителей по вопросам предоставления МУ, в том числе прием заявлений и выдача результата предоставления МУ, адрес, номер кабинета.

При оценке показателя необходимо также учитывать, реализована ли возможность подать документы на предоставление МУ через МФЦ;

$A_{ГП}$ - наличие актуальной информации о графике приема заявителей по вопросам предоставления МУ, включая дни недели, время приема, время обеда (при наличии);

A_T - наличие актуальной информации о справочных телефонах, по которым можно получить консультацию по вопросам предоставления МУ;

A_{AP} - наличие актуальной редакции Административного регламента предоставления муниципальной услуги по принятию решения об оказании единовременной адресной материальной помощи одиноко проживающим гражданам или семьям граждан, находящимся в трудной жизненной ситуации (далее - AP);

$A_{Фз}$ - наличие актуальной редакции формы заявления на предоставление МУ.

Показатель представляет собой сумму баллов за каждую размещенную на Сайте позицию. В случае актуальности размещенной информации присваивается 0,2 иначе - 0. Нормативное значение показателя равно 100. Отклонение от нормы говорит о некачественном предоставлении МУ с точки зрения актуальности размещаемой информации.

Показатель 2. Соблюдение срока предоставления МУ.

Единица измерения - проценты.

Нормативное значение показателя - 100.

Для оценки показателей осуществляется выборка обращений граждан за предоставлением МУ за прошедший год.

Источник информации - система электронного документооборота (далее - СЭД).

Показатель рассчитывается на основе выборки обращений за МУ в период, за который проводится оценка качества.

Расчет показателя (пояснения):

$$P_{СП} = \frac{\sum_{i=1}^k S_i}{k \times S_N} \times 100\%,$$

где:

k - количество МУ из выборки;

S_i - фактический срок предоставления каждой МУ из выборки;

S_N - срок предоставления МУ, установленный в AP.

Показатель представляет собой отношение фактического срока рассмотрения обращений за МУ к суммарному сроку рассмотрения этих же обращений в соответствии со сроком, установленным AP.

Фактический срок рассмотрения обращения за МУ определяется периодом времени с момента (даты) регистрации заявления до даты исполнения (направления или выдачи ответа заявителю). Срок предоставления МУ согласно AP представляет собой максимальный срок

предоставления МУ, закрепленный в стандарте АР. Значение показателя меньше или равно 100% говорит о том, что МУ предоставлена без нарушения сроков (в срок или ранее), установленных АР. Следовательно, МУ предоставлена качественно.

Показатель 3. Доля обращений за предоставлением МУ, в отношении которых осуществлено досудебное обжалование действий органов и должностных лиц при предоставлении МУ, в общем количестве обращений за МУ.

Единица измерения - проценты.

Нормативное значение - 0.

Источник информации - СЭД.

Расчет показателя (пояснение):

$$\Pi_{\text{Дж}} = \frac{K_{\text{Ж}}}{K_{\text{ОБ}}} \times 100\%,$$

где:

$K_{\text{Ж}}$ - количество обращений, в отношении которых поданы обоснованные жалобы на действия органа или должностных лиц при предоставлении МУ, поступивших в период, за который проводится оценка качества;

$K_{\text{ОБ}}$ - количество обращений за МУ в период, за который проводится оценка качества.

Под обоснованными жалобами на действия органов и должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги понимаются в том числе жалобы в соответствии с перечнем оснований для досудебного обжалования решений и действий (бездействия) органа или должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу, установленных [статьей 11.1](#) Закона. (в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 26.04.2018 N 160-р)

1) - 7) утратили силу. - [Распоряжение](#) администрации г. Красноярска от 26.04.2018 N 160-р.

Нормативное значение показателя равно 0. Наличие обоснованных жалоб, связанных с предоставлением МУ (как минимум одной и более), говорит о нарушении АР и иных нормативных актов и, соответственно, о некачественном предоставлении МУ.

Показатель 4. Доля обращений за МУ, в отношении которых принято судом решение о неправомерности действий органа при предоставлении МУ, в общем количестве обращений за МУ.

Единица измерения - проценты.

Нормативное значение - 0.

Источник информации - СЭД.

Расчет показателя (пояснение):

$$\Pi_{\text{Дс}} = \frac{K_{\text{СР}}}{K_{\text{ОБ}}} \times 100\%,$$

где:

$K_{\text{СР}}$ - количество обращений за МУ, для которых осуществлено судебное обжалование действий органа или должностных лиц при предоставлении МУ (отказов в предоставлении МУ, признанных незаконными в судебном порядке; удовлетворенных исков, поданных в отношении МУ, и т.п.), поступивших в период, за который проводится оценка качества;

$K_{\text{ОБ}}$ - количество обращений за МУ в период, за который проводится оценка качества.

Нормативное значение показателя равно 0. Наличие обращений, в отношении которых принято судом решение о неправомерности действий органов (как минимум одного и более), говорит о нарушении АР и иных нормативных актов и, соответственно, о некачественном предоставлении МУ.

Показатель 5. Соблюдение сроков регистрации заявлений на предоставление МУ.

Показатель применяется только для МУ, предоставляемых в электронной форме.

Единица измерения - проценты.

Нормативное значение показателя - 100.

Источник информации - СЭД.

Расчет показателя (пояснение):

$$\Pi_{\text{СР}} = \frac{\sum_{i=1}^k S_i}{k \times S_N} \times 100\%,$$

где:

k - количество МУ из выборки;

S_i - фактический срок регистрации каждого заявления из выборки;

S_N - срок регистрации заявления, установленный в АР.

Показатель рассчитывается на основе выборки заявлений на предоставление МУ, поступивших в администрацию города в электронном виде (через единый и региональный порталы государственных и МУ, Сайт) в период, за который проводится оценка качества.

Данный показатель представляет собой отношение фактического срока регистрации заявлений к сроку регистрации этих же заявлений в соответствии со сроком, закрепленным в АР. Фактический срок регистрации заявления считается с даты поступления заявления в информационную систему до даты регистрации. Срок регистрации заявления согласно АР представляет собой максимальный срок регистрации заявления на предоставление МУ, закрепленный в стандарте АР.

Значение показателя меньше или равно 100% говорит о том, что сроки регистрации не нарушены. Следовательно, МУ предоставлена качественно.

Приложение 7
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
по принятию решения об оказании
единовременной адресной материальной
помощи одиноко проживающим гражданам
или семьям граждан, находящимся
в трудной жизненной ситуации

ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ СХЕМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

Список изменяющих документов
(введена [Распоряжением](#) администрации г. Красноярска
от 04.07.2019 N 207-р;
в ред. [Распоряжений](#) администрации г. Красноярска от 20.09.2019 N 307-р,
от 21.02.2020 N 53-р, от 22.12.2022 N 354-р)

Раздел 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГЕ

N п/п	Параметр	Значение параметра/состояние
1	2	3
1	Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу	муниципальное казенное учреждение "Центр предоставления мер социальной поддержки жителям города Красноярска" (далее - МКУ) (в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 21.02.2020 N 53-р)
2	Номер услуги в федеральном	2400000010000046261

	реестре государственных и муниципальных услуг	
3	Полное наименование муниципальной услуги	принятие решения об оказании единовременной адресной материальной помощи одиноко проживающим гражданам или семьям граждан, находящимся в трудной жизненной ситуации
4	Краткое наименование муниципальной услуги	принятие решения об оказании единовременной адресной материальной помощи одиноко проживающим гражданам или семьям граждан, находящимся в трудной жизненной ситуации
5	Административный регламент предоставления муниципальной услуги	Распоряжение администрации города от 16.12.2011 N 86 "Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги по принятию решения об оказании единовременной адресной материальной помощи одиноко проживающим гражданам или семьям граждан, находящимся в трудной жизненной ситуации" (Регламент)
6	Перечень подуслуг	нет
7	Способы оценки качества предоставления муниципальной услуги	региональный портал государственных и муниципальных услуг: www.gosuslugi.krskstate.ru (Портал)
		официальный сайт администрации города Красноярска: www.admkrsk.ru (Сайт)

Раздел 2. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГЕ

Срок предоставления услуги в зависимости от условий		Основания для отказа в приеме документов	Основания для отказа в предоставлении услуги	Основания приостановления предоставления услуги	Срок приостановления предоставления услуги	Плата за предоставление услуги	
при подаче заявления по месту жительства (местонахождению юридического лица)	при подаче заявления не по месту жительства (местонахождению юридического лица)					наличие платы (государственной пошлины)	реквизиты нормативного правового акта, являющегося основанием для взимания платы (государственной пошлины)
1	2	3	4	5	6	7	8
30 календарных дней	услуга предоставляется только при подаче заявления по месту жительства (по месту пребывания)	нет	1) отсутствие у заявителя права на получение материальной помощи в соответствии с Постановлениями администрации города от 25.01.2012 N 27 "Об утверждении Положения о порядке оказания дополнительных мер социальной поддержки для отдельных категорий граждан", от	нет	-	нет	-

			<p>14.11.2022 N 995 "Об утверждении муниципальной программы "Социальная поддержка населения города Красноярска" на 2023 год и плановый период 2024 - 2025 годов"; 2) отсутствие у заявителя документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги в соответствии с пунктом 13 Регламента, за исключением документов, которые запрашиваются МКУ самостоятельно в порядке межведомственного информационного взаимодействия; 3) освоение</p>				
--	--	--	---	--	--	--	--

			выделенных средств бюджетных ассигнований, предусмотренных на эти цели решением Красноярского городского Совета депутатов о бюджете города на очередной финансовый год и плановый период; 4) представление заявителем заведомо ложной информации или недостоверных сведений, документов; 5) предоставление заявителем документов, имеющих подчистки, приписки, исправления, зачеркнутые слова (цифры), а также предоставление документов, указанных в пункте				
--	--	--	--	--	--	--	--

			<p>13 Регламента, за исключением документов, которые запрашивались МКУ самостоятельно в порядке межведомственного информационного взаимодействия, не заверенных организацией, выдавшей соответствующие документы, или нотариально, либо без предъявления оригиналов</p>				
--	--	--	---	--	--	--	--

(в ред. Распоряжений администрации г. Красноярска от 21.02.2020 N 53-р, от 22.12.2022 N 354-р)

Раздел 3. СВЕДЕНИЯ О ЗАЯВИТЕЛЯХ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

N п/п	Категория лиц, имеющих право на получение услуги	Документ, подтверждающий право заявителя соответствующей категории на	Установленные требования к документу, подтверждающему у право заявителя соответствующей	Наличие возможности подачи заявления о предоставлении услуги	Исчерпывающий перечень лиц, имеющих право на подачу заявления о предоставлении	Наименование документа, подтверждающего право подачи заявления о предоставлении	Установленные требования к документу, подтверждающему у право подачи заявления о
-------	--	---	---	--	--	---	--

							должны быть действительными на дату обращения за предоставлением услуги, не должны содержать подписок, подчисток, зачеркнутых слов и других исправлений, иметь повреждений, наличие которых позволяет неоднозначно истолковать их содержание
--	--	--	--	--	--	--	--

**Раздел 4. ДОКУМЕНТЫ, ПРЕДСТАВЛЯЕМЫЕ ЗАЯВИТЕЛЕМ
ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

N п/п	Категория документа	Наименование документов, которые представляет заявитель для получения услуги	Количество необходимых экземпляров документа с указанием "подлинник"	Условие представления документа	Установленные требования к документу	Форма (шаблон) документа	Образец документа (заполнения документа)
-------	---------------------	--	--	---------------------------------	--------------------------------------	--------------------------	--

1	2	3	4 (копия)"	5	6	7	8
1	Заявление	заявление о предоставлении муниципальной услуги	1 экземпляр, оригинал	нет	сведения заявления подтверждаются подписью лица, подающего заявление, с проставлением даты подачи заявления. В случае подачи заявления лицом, имеющим право на получение услуги через законного или уполномоченного представителя, сведения, указанные в заявлении, подтверждаются подписью законного или уполномоченного представителя, с проставлением даты подачи заявления.	приложение 5 к Распоряжению администрации города от 19.12.2019 N 28-соц "Об утверждении и форм заявлений, подаваемых в МКУ "Центр предоставления мер социальной поддержки жителям города Красноярск а"	-

					Заявление заполняется на русском языке машинописным или ручным способом (синими или черными чернилами). Записи заполняются разборчиво, без исправлений, сокращений и аббревиатур. Все требуемые реквизиты заявления заполняются полностью. Сведения, указанные в заявлении, не должны расходиться или противоречить прилагаемым к заявлению документам		
(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 21.02.2020 N 53-р)							
2	Документ,	паспорт	1 экземпляр,	для лиц,	документ должен	-	-

	удостоверяющий личность	гражданина Российской Федерации; иные выдаваемые в установленном порядке документы, удостоверяющие личность гражданина	подлинник и копия (сверка копии с оригиналом и возврат заявителю подлинника)	достигших возраста 18 лет	быть действительным на дату обращения за предоставлением услуги, не должен содержать подписки, подчистки, зачеркнутые слова и другие исправления, иметь повреждения, наличие которых позволяет неоднозначно истолковать его содержание		
3	Документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя	доверенность	1 экземпляр, подлинник и копия (сверка копии с оригиналом и возврат заявителю подлинника)	при обращении с заявлением уполномоченного представителя заявителя	документ должен быть оформлен в соответствии с действующим законодательством	-	-
		решение органа опеки и попечительства об установлении опеки (попечительства)		при обращении с заявлением законного представителя		-	-

4	Утратил силу. - Распоряжение администрации г. Красноярска от 22.12.2022 N 354-р						
5	Сведения о доходах	сведения о доходах заявителя и членов его семьи за три последних календарных месяца, предшествующих обращению (с места работы, учебы, учреждений (отделов) пенсионного обеспечения и т.д.)	1 экземпляр, оригинал	нет	нет	-	-
6	Документ с реквизитами расчетного счета	документ с реквизитами расчетного счета	1 экземпляр, подлинник и копия (сверка копии с оригиналом и возврат заявителю подлинника)	в случае перечисления единовременной адресной материальной помощи на расчетный счет	документ не должен содержать подписки, подчистки, зачеркнутые слова и другие исправления, иметь повреждения, наличие которых позволяет неоднозначно истолковать его	-	-

					содержание. Должен содержать все реквизиты, необходимые для перечисления денежных средств		
7	Документы, подтверждающие наличие у заявителя трудной жизненной ситуации	справки о несчастном случае, краже, стихийном бедствии и т.д. из соответствующих органов; акты гражданского состояния; направления (вызовы) учреждений на предоставление медицинских услуг и т.д.; документы, подтверждающие факт понесенных затрат (расчеты, сметы, чеки, счета-квитанции и т.д.)	1 экземпляр, подлинник и копия (сверка копии с оригиналом и возврат заявителю подлинника)	нет	документ должен быть действительным на дату обращения за предоставлением услуги, не должен содержать подписки, подчистки, зачеркнутые слова и другие исправления, иметь повреждения, наличие которых позволяет неоднозначно истолковать его содержание	-	-

Раздел 5. ДОКУМЕНТЫ И СВЕДЕНИЯ, ПОЛУЧАЕМЫЕ ПОСРЕДСТВОМ МЕЖВЕДОМСТВЕННОГО ИНФОРМАЦИОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Реквизиты актуальной технологической карты межведомственного взаимодействия	Наименование запрашиваемого документа (сведения)	Перечень и состав сведений, запрашиваемых в рамках межведомственного информационного взаимодействия	Наименование органа государственной власти (местного самоуправления), направляющего межведомственный запрос	Наименование органа государственной власти (местного самоуправления) или организации, в адрес которого (ой) направляется межведомственный запрос	SID электронного сервиса (наименование вида сведений)	Срок осуществления межведомственного информационного взаимодействия	Формы межведомственного запроса межведомственного взаимодействия
1	2	3	4	5	6	7	
-	Документ, подтверждающий регистрацию гражданина по месту пребывания в г. Красноярске (в случае отсутствия регистрации по месту жительства)	Ф.И.О., адрес, дата и основание регистрации	муниципальное казенное учреждение "Центр предоставления мер социальной поддержки жителям города Красноярска" (далее - МКУ)	МВД России		5 рабочих дней	
-	Документ, подтверждающий	Фамилия, имя, отчество;	муниципальное казенное	Пенсионный фонд РФ		5 рабочих дней	

(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 21.02.2020 N 53-р)

	й регистрацию заявителя в системе индивидуального (персонифицированного) учета	дата рождения; страховой номер индивидуального лицевого счета, дата регистрации	учреждение "Центр предоставления мер социальной поддержки жителям города Красноярска" (далее - МКУ)				
--	--	---	---	--	--	--	--

(в ред. Распоряжений администрации г. Красноярска от 20.09.2019 N 307-р, от 21.02.2020 N 53-р)

-	Документ, подтверждающий родственные связи	фамилия, имя, отчество; дата рождения; фамилия, имя, отчество родителей и пр.	МКУ	ФНС	-	5 рабочих дней	
---	--	---	-----	-----	---	----------------	--

(позиция введена **Распоряжением** администрации г. Красноярска от 22.12.2022 N 354-р)

Раздел 6. РЕЗУЛЬТАТ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

N п/п	Документ (документы), являющийся (еся) результатом услуги	Требования к документу (документам), являющемуся (имся) результатом услуги	Характеристика результата услуги (положительный/отрицательный)	Форма документа (документов), являющегося (ихся) результатом услуги	Образец документа (документов), являющегося (ихся) результатом услуги	Способы получения результата услуги	Срок хранения невостребованных заявителем результатов услуги	
							в органе, предоставляющем услугу	в МФЦ
1	2	3	4	5	6	7	8	9

1	Уведомление об оказании единовременной адресной материальной помощи	уведомление содержит: фамилию, имя, отчество заявителя; размер оказанной материальной помощи; номер и дату протокола заседания Комиссии; подпись руководителя (заместителя руководителя) МКУ; дату уведомления	положительный	-	-	почтовая связь; в МФЦ на бумажном носителе, полученном из МКУ; через "Личный кабинет" на Портале, Сайте; при положительном решении на мобильный номер (смс-уведомление)	нет	в течение 30 календарных дней
(в ред. Распоряжений администрации г. Красноярска от 21.02.2020 N 53-р, от 22.12.2022 N 354-р)								
2	Уведомление об отказе в оказании единовременной адресной материальной помощи	уведомление содержит: фамилию, имя, отчество заявителя; основания для отказа в оказании	отрицательный		-		нет	в течение 30 календарных дней

		материальной помощи; порядок обжалования решения об отказе в оказании материальной помощи; подпись руководителя (заместителя руководителя) МКУ; дату уведомления					
--	--	--	--	--	--	--	--

(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 21.02.2020 N 53-р)

Раздел 7. ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ПРОЦЕССЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

N п/п	Наименование процедуры (процесса) исполнения административной процедуры	Особенности исполнения процедуры (процесса) исполнения административной процедуры	Сроки исполнения процедуры (процесса) исполнения административной процедуры	Исполнитель процедуры (процесса) исполнения административной процедуры	Ресурсы, необходимые для выполнения процедуры (процесса) исполнения административной процедуры	Формы документов, необходимые для исполнения процедуры (процесса) исполнения административной процедуры
----------	---	---	---	--	--	---

1	2	3	4	5	6	7
1. Прием и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги						
1.1	Прием заявления и документов	специалист сличает подлинники представленных документов с копиями, заверяет копии документов - проставляются заверительная надпись "Верно" либо "Копия верна"; должность специалиста, заверившего копию; личная подпись; расшифровка подписи (инициалы, фамилия); дата заверения. Специалист выдает расписку-уведомление о принятии пакета документов. Заявление и документы, принятые специалистом МФЦ, направляются в МКУ в течение рабочего дня, с последующим подтверждением на	2 календарных дня	специалист МКУ; специалист МФЦ	-	-

		бумажном носителе, передаваемым не реже 1 (одного) раза в неделю				
(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 21.02.2020 N 53-р)						
1.2	Регистрация заявления	специалист регистрирует поступившие заявления в журнале регистрации заявлений граждан. В случае подачи заявления в электронной форме оно регистрируется в системе электронного документооборота администрации города. Информация о регистрационном номере, дате регистрации заявления и сроке предоставления муниципальной услуги направляется в раздел "Личный кабинет" на Сайте. В случае подачи заявления в		специалист МКУ	наличие доступа в систему электронного документооборота администрации города, в автоматизированную систему "Меры социальной поддержки жителям города Красноярска" (АСП)	-

		электронной форме на Портале в "Личный кабинет" заявителя направляется информация о факте принятия заявления МКУ. Регистрация может осуществляться в электронном виде в автоматизированном программном комплексе				
(в ред. Распоряжений администрации г. Красноярска от 21.02.2020 N 53-р, от 22.12.2022 N 354-р)						
2. Формирование комплекта документов на бумажном носителе (дела) и электронного дела (карточки учета) заявителя в АСП						
2.1	Направление межведомственных запросов	в случае непредставления заявителем по собственной инициативе находящегося в распоряжении органов (организаций), предоставляющих (участвующих в предоставлении) государственные и муниципальные	10 календарных дней	специалист МКУ	наличие доступа в региональную систему межведомственного электронного взаимодействия	-

		услуги, документа, указанного в абзаце восьмом пункта 13 Регламента, специалист формирует и направляет межведомственный запрос				
(в ред. Распоряжений администрации г. Красноярска от 21.02.2020 N 53-р, от 22.12.2022 N 354-р)						
2.2	Обследование условий проживания заявителя	МКУ управление вправе проводить обследование условий проживания заявителя, обратившегося за материальной помощью, по результатам которого составляется акт, для подтверждения факта трудной жизненной ситуации, проверки достоверности представленных сведений о составе семьи, условиях проживания, уровне дохода, нуждаемости		специалист МКУ	-	-

		в помощи				
(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 21.02.2020 N 53-р)						
2.3	Формирование дела и карточки учета	специалист формирует комплект документов на бумажном носителе (дело) и электронное дело (карточку учета) заявителя в АСП. Специалист направляет пакет документов в комиссию по оказанию дополнительных мер социальной поддержки для отдельных категорий граждан (далее - Комиссия)		специалист МКУ	АСП	-
(в ред. Распоряжений администрации г. Красноярска от 21.02.2020 N 53-р, от 22.12.2022 N 354-р)						
3. Принятие решения об оказании или об отказе в оказании материальной помощи						
3.1	Принятие решения об оказании или об отказе в оказании материальной помощи	решение об оказании материальной помощи, о ее размере либо мотивированное решение об отказе в	10 календарных дней	члены Комиссии	-	-

		ее оказании принимается Комиссией, созданной МКУ, оформляется протоколом за подписью членов Комиссии, присутствующих на заседании. Решение Комиссии является основанием для издания руководителем (заместителем руководителя) МКУ приказа. Приказ издается в течение трех рабочих дней с даты принятия Комиссией решения				
(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 21.02.2020 N 53-р)						
4. Направление в адрес заявителя письменного уведомления об оказании или об отказе в оказании материальной помощи						
4.1	Подготовка уведомления об оказании (отказе в оказании) материальной помощи	на основании принятого об оказании или об отказе в оказании материальной помощи специалист готовит уведомление в адрес заявителя.	8 календарных дней	специалист МКУ, руководитель (заместитель руководителя) МКУ	-	-

		Уведомление об оказании (отказе в оказании) материальной помощи подписывается руководителем (заместителем руководителя) МКУ				
(в ред. Распоряжения администрации г. Красноярска от 21.02.2020 N 53-р)						
4.2	Направление (выдача) заявителю уведомления об оказании (отказе в оказании) материальной помощи	уведомление об оказании либо отказе в оказании материальной помощи направляется в адрес заявителя способом, указанным в заявлении		специалист МКУ; специалист МФЦ	наличие оргтехники; бумага, почтовые конверты; доступ в Интернет	-
(в ред. Распоряжений администрации г. Красноярска от 21.02.2020 N 53-р , от 22.12.2022 N 354-р)						

Раздел 8. ОСОБЕННОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

Способ получения заявителем информации о сроках и порядке	Способ записи на прием в орган, представляющий государственную	Способ формирования заявления о предоставлении услуги	Способ приема и регистрации органом, предоставляющим услугу, заявления о	Способ оплаты государственной пошлины за предоставление услуги и уплаты иных платежей,	Способ получения сведений о ходе выполнения заявления о предоставлении	Способ подачи жалобы на нарушение порядка предоставления услуги и
---	--	---	--	--	--	---

предоставления услуги	ю услугу, МФЦ для подачи заявления о предоставлении услуги		предоставлении услуги и иных документов, необходимых для предоставления услуги	взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации	услуги	досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего о услугу, МФЦ, в процессе получения услуги
1	2	3	4	5	6	7
Единый портал государственных и муниципальных услуг; Портал; Сайт	-	через экранную форму на Портале, Сайте	подача заявления с документами в электронной форме осуществляется на странице услуги в разделе "Муниципальные услуги/Реестр муниципальных услуг" на Сайте при переходе по ссылке "Направить заявление в электронной форме" путем заполнения в	-	в разделе "Администрация /Муниципальные услуги/Контроль предоставления муниципальной услуги" на Сайте; в разделе "Личный кабинет" на Портале, Сайте	Единый портал государственных и муниципальных услуг; Портал; Сайт

			<p>электронном виде полей экранной web-формы с присоединением электронных образов необходимых документов после активирования кнопки web-формы "Отправить". Подача заявления с документами в электронной форме на Портале осуществляется на странице услуги при переходе по ссылке "Заказать" путем заполнения интерактивных форм заявления с прикреплением документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги. Прием и регистрация</p>			
--	--	--	---	--	--	--

			запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, осуществляется в системе электронного документооборота администрации города			
--	--	--	---	--	--	--
