



Государственное бюджетное учреждение города Москвы
«Многофункциональные центры предоставления
государственных услуг города Москвы»
Вознесенский пер., д. 22, г. Москва, 125009
Тел. 8 (499) 940-10-60, Факс 8 (499) 940-10-50
Эл. почта: md@mfc.mos.ru, Сайт: www.md.mos.ru
ОКПО 37308721, ОГРН 5117746050989, ИНН/КПП 7731419456/771001001



Дата 05.03.2019

№ 02-9-3860/19

На №

от

1/12

Главе муниципального
округа Хамовники в г. Москве
А.К.Лукьяновой

Уважаемая Анна Константиновна!

В ответ на письмо от 22 февраля 2019 г. № МХМ/19 Государственное бюджетное учреждение города Москвы «Многофункциональные центры предоставления государственных услуг города Москвы» (далее – ГБУ МФЦ города Москвы) направляет ответы на вопросы, поступившие от жителей и депутатов Совета депутатов муниципального округа Хамовники.

1. Согласно Порядку выпуска, выдачи и обслуживания социальных карт, утвержденному постановлением Правительства Москвы от 18 ноября 2014 г. № 668-ПП «О выпуске, выдаче и обслуживании социальных карт в городе Москве» (далее – постановление Правительства Москвы № 668-ПП), прием заявлений о выдаче социальной карты осуществляется в филиалах ГБУ МФЦ города Москвы – многофункциональных центрах предоставления государственных услуг города Москвы (далее – МФЦ).

При этом в соответствии с постановлением Правительства Москвы № 668-ПП Государственное унитарное предприятие города Москвы «Московский социальный регистр» как уполномоченная организация, предоставляющая услугу по выдаче социальных карт, определяет право заявителя на ее получение, и как следствие, принимает решение о выдаче либо об отказе в выдаче социальной карты.

В связи с тем, что заявителем было подано заявление на изготовление социальной карты по категории, в отношении которой он не обладает правом на получение социальной карты, было принято решение об отказе в выдаче социальной карты.

При наличии правовых оснований услуга будет оказана в полном объеме.

2. По вопросу наличия «статусного подхода» на приеме у специалистов в МФЦ.

В соответствии с внутренним приказом ГБУ МФЦ города Москвы прием заявителей осуществляется в окна приема строго по талонам электронной очереди.

Электронная очередь распределяет талоны поочередно по свободным и освобождающимся окнам приема в автоматическом режиме. Время ожидания в очереди не только контролируется на городском уровне независимым подразделением (в том числе и посредством видеонаблюдения), но и доступно для общего обозрения граждан на портале Мэра Москвы mos.ru, проявление «статусного подхода» исключено.

Однако следует признать, что время оказания государственной услуги может быть различным и зависит от ее сложности и трудоемкости, особенно если это касается ряда комплексных услуг, поэтому может сложиться ошибочное впечатление, что в некоторых окнах прием ведется несколько быстрее, чем в остальных.

В соответствии с действующим законодательством, инвалиды I и II групп обслуживаются вне очереди.

В случае наличия подтвержденной информации о необоснованном приеме вне очереди, любой гражданин может сообщить в ГБУ МФЦ города Москвы удобным для него способом: вопрос в обязательном порядке будет проработан.

3. По вопросу реализации автоматического перерасчета по услугам водоснабжения и водоотведения исходя из одинарного норматива в связи с отсутствием технической возможности установки индивидуальных приборов учета.

Существует несколько причин невозможности автоматического перерасчета.

Получить исчерпывающую консультацию о порядке расчета начислений по конкретному адресу можно при условии предъявления документа, удостоверяющего личность, при личном посещении центра.

4. По вопросу отсутствия парковочного пространства около МФЦ района Хамовники.

ГБУ МФЦ города Москвы не является собственником зданий и помещений, в которых располагаются МФЦ, в связи с чем вопрос расширения парковочного пространства ни технически, ни юридически не может быть урегулирован на уровне нашей организации. Для получения необходимых разъяснений можно обратиться в Управу района Хамовники.

В свою очередь, мы стараемся сделать все возможное, чтобы у наших посетителей всегда был выбор и возможность получить интересующую услугу с максимальным комфортом, поэтому 98% государственных услуг предоставляются специалистами МФЦ города Москвы по экстерриториальному принципу, когда заявитель может обратиться в тот МФЦ, который ему наиболее удобен.

5. По вопросу размещения изображений Мэра Москвы в окнах приема заявителей.

В 2013 году развитие МФЦ стало приоритетным проектом Правительства Москвы. Действующий Мэр выступил с инициативой и предложил создать единую сеть, которая объединила под своей крышей органы исполнительной власти, ввела универсальный гибкий график работы и единый стандарт обслуживания для всех категорий москвичей.

В 2015 году МФЦ Москвы вошли в тройку мировых лидеров по доступности, комфортности предоставления государственных услуг и управлению очередями, а также стали абсолютным лидером по диалогу с посетителями. При этом в сравниваемых мировых столицах, занимающих высокие места в рейтинге, на развитие МФЦ уходило не менее десятка лет.

Мэр Москвы уделяет МФЦ особое внимание. Он неоднократно бывал в разных МФЦ, инспектировал открытие новых МФЦ и внедрение пилотных государственных услуг и сервисов. Именно по этой причине в МФЦ размещен информационный материал с изображением Мэра Москвы.

6. По вопросу выделения услуги «Взнос на капитальный ремонт» в отдельный единый платежный документ.

Пунктом 2 части 2 статьи 154 Жилищного кодекса Российской Федерации взнос на капитальный ремонт включен в структуру платы за помещение и коммунальные услуги для собственника помещения.

Данный вопрос относится к компетенции Фонда капитального ремонта города Москвы (адрес: Проспект Мира, д.9, стр.1; контактный номер телефона Единой справочной службы города Москвы: 8-495-777-77-77; адрес электронной почты: fkr@dom.mos.ru; официальный сайт: fond.mos.ru).

7. По вопросу принадлежности транзитного счета и поступления денежных средств, оплаченных по единым платежным документам.

Транзитный счет указывается в едином платежном документе в целях автоматизации процесса перечисления банком платежей потребителей жилищно-коммунальных услуг

(далее – ЖКУ). Перечисление банком поступивших на транзитный счет денежных средств в адрес поставщиков ЖКУ происходит в соответствии с информацией о начислениях за ЖКУ, полученной банком от ГБУ МФЦ города Москвы, без их аккумулярования на транзитном счете.

Зачисление денежных средств поставщикам ресурсов и услуг через транзитный счет является одним из условий договора между управляющей организацией, ГБУ МФЦ города Москвы и Банком. Применяемая схема расчетов обеспечивает прозрачность и оперативность сбора и перечисления платежей за ЖКУ от потребителей до поставщиков.

8. По вопросу порядка произведения перерасчетов по индивидуальным приборам учета и отказа от оплаты, а также исключения начислений по услуге «Взнос на капитальный ремонт» из единого платежного документа в связи с отсутствием договора с Фондом капитального ремонта многоквартирных домов города Москвы.

Учет показаний индивидуальных приборов учета и расчет начисленной платы за услуги водоснабжения реализован в соответствии с нормами действующего законодательства в автоматическом режиме.

Взнос на капитальный ремонт включен в структуру платы за помещение и коммунальные услуги для собственника помещения в многоквартирном доме.

Собственники помещений в многоквартирном доме уплачивают взносы на капитальный ремонт на основании платежных документов, в сроки, установленные для внесения платы за жилое помещение и коммунальные услуги.

9. По вопросу возможности восстановления остановки общественного транспорта около МФЦ района Хамовники.

В рамках реализации проекта «Моя улица» была отреставрирована прилегающая к МФЦ района Хамовники территория.

В настоящее время остановка наземного транспорта находится в двух минутах ходьбы от МФЦ.

10. В части порядка обслуживания маломобильных граждан в МФЦ района Хамовники.


Обслуживание маломобильной группы населения производится на первом этаже по первому требованию. О возможности обслуживания на первом этаже информируют администраторы, в открытом доступе при входе размещено соответствующее объявление.

11. По вопросу возможной смены месторасположения МФЦ района Хамовники.

В связи с тем, что 98% услуг в МФЦ города Москвы предоставляются по экстерриториальному принципу, вопрос смены месторасположения МФЦ района Хамовники на сегодняшний день не рассматривается.

Обратиться за самыми востребованными услугами можно в любой день недели с 08:00 до 20:00 (с 10:00 до 22:00 – во флагманские офисы), без перерыва на обед в любой МФЦ города Москвы (с адресами МФЦ можно ознакомиться по следующей ссылке <https://md.mos.ru/find-your-dcp/structure/>), или по контактному номеру телефона Единой справочной службы города Москвы: 8 (495) 777-77-77.

**Заместитель директора
по связям с общественностью
и внутрикорпоративным коммуникациям
ГБУ МФЦ города Москвы**


А.В.Загородникова