

1. Вопрос: Какие категории граждан могут приобрести единый социальный проездной билет?

Ответ: Региональные льготники (ветераны труда, труженики тыла, реабилитированные лица и лица, признанные пострадавшими от политических репрессий, пенсионеры по возрасту – не льготники) имеют право приобретать единый социальный проездной билет, если размер их материального обеспечения ниже или равен 2,5-кратной величине прожиточного минимума для пенсионеров.

Региональным льготникам, чей доход не превышает 29 152 руб. 50 коп., необходимо подтвердить свой доход и получить справку, дающую право на льготный проезд в течение шести месяцев. С заявлением о выдаче такой справки граждане могут обращаться в центры социальной поддержки населения и многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг по месту жительства. Обращаем внимание работающих граждан о необходимости документального подтверждения заработной платы за шесть месяцев, предшествующих месяцу обращения.

По всем вопросам, связанным с новыми правилами приобретения единого социального проездного билета, следует обращаться в центры социальной поддержки по месту жительства.

2. Вопрос: Как можно попасть на личный приём в Правительство Мурманской области?

Ответ: Личный приём граждан Губернатором Мурманской области, его заместителями, руководителями и должностными лицами исполнительных органов государственной власти, осуществляется согласно утверждённому Губернатором Мурманской области графику, который размещается в газете «Мурманский вестник», на официальном портале Правительства Мурманской области (gov-murman.ru), а также на информационном стенде в здании Правительства Мурманской области.

Приём проводится в отделе по работе с обращениями граждан административного управления Аппарата Правительства Мурманской области в понедельник с 16 до 17.30 часов, во вторник, среду и четверг с 15 до 17 часов (если иное время не указано в графике приёма) по адресу: г. Мурманск, пр. Ленина, д. 75, 1-й подъезд, каб.13.

Для удобства граждан проводится предварительная запись на личный приём. К заместителям Губернатора Мурманской области, руководителю Аппарата Правительства Мурманской области по телефонам: (8152) 48 62 86, 48 62 25, к руководителям и должностным лицам исполнительных органов государственной власти Мурманской области в приёмных этих органов.

3. Вопрос: Сколько времени занимает рассмотрение обращения?

Ответ: В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» письменное обращение рассматривается в течение 30 дней.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

4. Вопрос: Каким образом можно обратиться в Правительство Мурманской области, к Губернатору Мурманской области?

Ответ: В соответствии с действующим законодательством граждане имеют право обращаться лично, направлять индивидуальные и коллективные

обращения в государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам.

Адрес для направления письменного обращения в адрес Губернатора Мурманской области, Правительства Мурманской области: 183006, г. Мурманск, пр. Ленина, д. 75.

Кроме того, приём письменных обращений осуществляется по адресу: г. Мурманск, пр. Ленина, д. 75, 1-й подъезд, каб. № 13, в рабочие дни с 9 до 17.15 часов, обед с 13 до 14 часов.

Наряду с традиционным рассмотрением обращений граждан активно используются другие формы общения с населением: посредством радио- и телекоммуникационных средств связи, информационных технологий. Жители области имеют возможность направить обращения по информационным системам общего пользования посредством электронной почты, обратиться в Общественную приёмную, размещённую на портале Правительства Мурманской области в сети Интернет.

В целях информирования населения о деятельности Правительства и исполнительных органов государственной власти региона, обеспечения оперативной обратной связи с населением в социальной сети Twitter (@govmurman51) в сети Интернет зарегистрирован аккаунт Правительства Мурманской области. На официальном сайте Губернатора Мурманской области размещена рубрика «Вопрос Губернатору», с помощью которой каждый гражданин имеет возможность задать свой вопрос Губернатору.

5. Вопрос: Каким образом можно получить информацию о продвижении очередности граждан, состоящих на учёте на получение государственного жилищного сертификата?

Ответ: Для ознакомления списки граждан публикуются на официальном Интернет-сайте Правительства Мурманской области: <http://minstroy.gov-murman.ru/activities/fedob/>.

Консультации по вопросам постановки на учет граждан, имеющих право на получение социальных выплат для приобретения жилья в связи с переселением из районов Крайнего Севера и приравненных к ним местностей, а также личный прием документов проводится по адресу: г. Мурманск, ул. С. Перовской, д. 2 (здание Мурманской областной Думы). Время приема: понедельник, среда, пятница с 9 до 12.30 часов.

Информацию по вопросам переселения можно получить ежедневно (кроме выходных) с 14 до 16 часов по телефонам: (815 2) 45 38 91, 45 38 90.

Почтовые отправления можно направить по адресу: 183038, г. Мурманск, ул. Ленинградская, д. 24, Государственное областное казенное учреждение «Управление капитального строительства Мурманской области». По телефонам: (815 2) 68 71 11, 68 71 28, информацию по номеру очередности можно получить в рабочие дни с 16 до 17 часов.

6. Вопрос: Обязательно ли каждое полугодие предоставлять справки для получения субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг?

Ответ: В соответствии с требованиями федерального законодательства субсидия на оплату жилого помещения и коммунальных услуг (ЖКУ) предоставляется сроком на шесть месяцев. В настоящее время возможность установления данных выплат на срок более шести месяцев не предусмотрена. В первую очередь это связано с тем, что субсидии предоставляются гражданам, у которых расходы на оплату ЖКУ не превышают максимально допустимую долю этих расходов в совокупном доходе семьи. Это означает, что право на субсидии

зависит от размера квартплаты, доходов семьи, количества и категорий граждан, проживающих в жилом помещении, которые со временем, как правило, меняются. В свою очередь, для упрощения процедуры предоставления жилищных субсидий на уровне региона заключаются соглашения об информационном обмене с заинтересованными организациями, что позволяет освободить граждан (в первую очередь, неработающих пенсионеров) от сбора и предоставления отдельных документов (например, справок о пенсии и других социальных выплат, начисленной квартплате). Одиноко проживающие пенсионеры могут обратиться в учреждения социального обслуживания населения по месту жительства для решения вопроса о принятии на надомное социальное обслуживание, что позволит предоставлять документы на субсидию через социального работника.

7. Вопрос: Предусмотрено ли оказание материальной помощи пенсионерам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации?

Ответ: В соответствии с постановлением Правительства Мурманской области от 28.04.2014 № 225-ПП «О материальной помощи пенсионерам и инвалидам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации» материальная помощь пенсионерам (женщинам с 55 лет, мужчинам с 60 лет), получающим трудовые пенсии и пенсии по государственному пенсионному обеспечению (кроме пенсий по инвалидности) и проживающим на территории Мурманской области.

Под трудной жизненной ситуацией понимается ситуация, объективно нарушающая жизнедеятельность пенсионера, которую он не может преодолеть самостоятельно, связанная со значительными материальными затратами. Материальная помощь является дополнительной мерой социальной поддержки и оказывается в денежной форме один раз в календарном году.

Материальная помощь оказывается в связи с:

- непредвиденными жизненными ситуациями, повлекшими утрату жилья, имущества, средств к существованию в результате воздействия стихийных бедствий, межнациональных конфликтов и войн, террористических актов, несчастных случаев (пожар, авария, катастрофа);
- необходимостью приобретения назначенных по медицинским показаниям дорогостоящих изделий, средств и приспособлений медицинского назначения, средств реабилитации, расходных материалов для хирургических операций, лекарственных препаратов, которые не могут быть предоставлены за счет бюджетных средств или обязательного медицинского страхования в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Мурманской области, в том числе в рамках программ государственных гарантий оказания бесплатной медицинской помощи и в виде предоставления набора социальных услуг.

Решение об оказании материальной помощи, ее размере либо об отказе в оказании материальной помощи принимает комиссия Министерства социального развития Мурманской области, в состав которой по согласованию включаются представители Министерства здравоохранения Мурманской области.

Размер материальной помощи определяется дифференцированно, в зависимости от конкретной трудной жизненной ситуации и может составлять не более 30 тысяч рублей одному пенсионеру.

В случае оказания материальной помощи пенсионерам, связанным родством или свойством, совместно проживающим и ведущим совместное хозяйство, либо пенсионерам, связанным родством или свойством, совместно проживающим и ведущим совместное хозяйство с инвалидами, которым материальная помощь оказана в соответствии с Порядком оказания материальной помощи инвалидам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, сумма оказанной материальной помощи не может превышать 50 тысяч рублей.

Оказание материальной помощи осуществляется на основании письменного заявления и документов, подтверждающих потребность в материальной помощи (справки МЧС России, администраций муниципальных образований и т. д., справки медицинских учреждений, медицинское заключение, рецепты и др.).

8. Вопрос: Каким образом можно получить бесплатную юридическую помощь?

Ответ: Право на бесплатную юридическую помощь законодательством предусмотрено только для отдельных категорий граждан и по ограниченному кругу вопросов. Категории граждан, имеющих право на получение бесплатной юридической помощи в рамках государственной системы бесплатной юридической помощи, и случаи оказания такой помощи определены ст. 10.3 Закона Мурманской области от 26.06.2006 №765-01-ЗМО «О государственной системе бесплатной юридической помощи на территории Мурманской области».

Бесплатная юридическая помощь в виде правового консультирования в устной и письменной форме, составления жалоб, заявлений, ходатайств и других документов правового характера и представления интересов гражданина в судах оказывается адвокатами. Адвокатской палатой Мурманской области составлен список адвокатов, участвующих в деятельности государственной системы бесплатной юридической помощи на территории Мурманской области, с которым можно ознакомиться на сайте Правительства Мурманской области: <http://minjust.gov-murman.ru/areas-of-activity/help/> в разделе «Бесплатная юридическая помощь».

Граждане, относящиеся к категории имеющих право на получение бесплатной юридической помощи, и желающие решить вопрос, который относится к случаям, перечисленным в п. 2 ст. 10.3 Закона Мурманской области от 26.06.2006 №765-01-ЗМО, могут обратиться с заявлением об оказании бесплатной юридической помощи для составления искового заявления в Министерство социального развития Мурманской области либо к адвокату, включенному в список адвокатов, участвующих в деятельности государственной системы бесплатной юридической помощи.

Мурманское региональное отделение общероссийской общественной организации «Ассоциация юристов России» организует Дни бесплатной юридической помощи, которые проводятся каждую третью пятницу месяца с 17 до 19 часов по адресу: г. Мурманск, ул. Книповича, д. 23а (здание Дома физкультуры, вход в Мурманскую областную ДЮСШ).

Кроме того, консультацию юристов можно получить в Юридическом Центре Региональной общественной приёмной Председателя Партии «Единая Россия» Медведева Д.А. по адресу: г. Мурманск, пр. Ленина, д. 88 с 10 до 17 часов (с 13 до 14 часов перерыв), по предварительной записи по тел. (815 2) 69 33 00, 69 33 01, 69 33 02, 69 33 03, 69 33 04.

В общественной приёмной «Мурманской региональной общественной благотворительной организации многодетных семей и инвалидов «Радуга» оказываются бесплатные юридические консультации для многодетных, малообеспеченных и неполных семей и инвалидов по адресу: г. Мурманск, ул. Халатина, д. 19, 3-й подъезд, тел. для справок и записи: 8902-132-04-54, 8953-756-21-21.

9. Вопрос: Почему в летнее время происходит начисление платы за отопление?

Ответ: В соответствии с Приказом Министерства энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Мурманской области № 34 от 11.03.2013 «Об

утверждении нормативов потребления коммунальной услуги по отоплению» расчет размера платы в многоквартирном доме за коммунальную услугу по отоплению не оборудованном коллективным (общедомовым) прибором учета тепловой энергии осуществляется равными долями в течение года.

В случае если многоквартирный дом оборудован общедомовым прибором учёта потребления коммунальной услуги, то расчёт с потребителями данной коммунальной услуги должен производиться в соответствии с показаниями такого прибора. Данное требование установлено п.2 статьи 13 Федерального закона от 23.11.2009 № 261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации № 344 от 16.04.2013 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации по вопросам предоставления коммунальных услуг» Министерством энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Мурманской области утверждены нормативы потребления коммунальных услуг.

10. Вопрос: *Каким образом производится компенсация родительской платы за посещение дошкольного образовательного учреждения в настоящее время?*

Ответ: В соответствии с п.5 статьи 65 Федерального закона Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» в целях материальной поддержки воспитания и обучения детей, посещающих образовательные организации, реализующие образовательную программу дошкольного образования, родителям (законным представителям) выплачивается компенсация в размере не менее 20%, 50 % или 70% среднего размера родительской платы за присмотр и уход за первым, вторым и третьим ребенком соответственно в государственных и муниципальных образовательных организациях, находящихся на территории Мурманской области.

В соответствии с Порядком выплаты компенсации родительской платы за присмотр и уход за детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, утвержденным постановлением Правительства Мурманской области от 31.07.2013 № 431-ПП, размер компенсации определяется как соответствующий процент от среднего размера родительской платы за присмотр и уход за ребенком в государственных и муниципальных образовательных организациях в Мурманской области с учетом фактической посещаемости соответствующей образовательной организации.

С 1 января 2017 года средний размер родительской платы за присмотр и уход за детьми в государственных и муниципальных образовательных организациях, реализующих образовательную программу дошкольного образования, установлен в сумме 2216 рублей в месяц (постановление Правительства Мурманской области от 14.10.2016 № 506 - ПП).

11. Вопрос: *На какие цели используются средства регионального материнского (семейного) капитала?*

Ответ: В соответствии с Законом Мурманской области от 19.12.2011 № 1447-01-ЗМО «О дополнительных мерах социальной поддержки семей с детьми в Мурманской области» лица, получившие сертификат на региональный материнский капитал, могут распоряжаться средствами регионального материнского (семейного) капитала в полном объеме либо по частям по следующим направлениям:

- улучшение жилищных условий;

- получение образования ребенком (детьми);
- возмещение расходов по приобретению семьей товаров длительного пользования (автотранспортного средства, мебели, бытовой техники).
- ремонт жилого помещения по месту постоянного жительства семьи с детьми и (или) жилого помещения, принадлежащего на праве собственности членам (члену) семьи;
- оплата медицинских услуг, оказываемых ребенку (детям) медицинскими организациями, расположенными на территории Российской Федерации;
- приобретение товаров и услуг, предназначенных для социальной реабилитации и интеграции в общество детей-инвалидов.

Средства (часть средств) регионального материнского (семейного) капитала могут направляться на уплату первоначального взноса и (или) погашение основного долга и уплату процентов по кредитам или займам на приобретение (строительство) жилого помещения, включая ипотечные кредиты, предоставленным гражданам по кредитному договору (договору займа), заключенному с организацией, в том числе кредитной организацией, независимо от срока, истекшего со дня рождения (усыновления) третьего ребенка и последующих детей.

Заявление о распоряжении может быть подано в любое время со дня рождения (усыновления) третьего ребенка и последующих детей в случае необходимости использования средств (части средств) регионального материнского (семейного) капитала на уплату первоначального взноса и (или) погашение основного долга и уплату процентов по кредитам или займам на приобретение (строительство) жилого помещения, включая ипотечные кредиты, предоставленным гражданам по кредитному договору (договору займа), заключенному с организацией, в том числе кредитной организацией.

В 2017 году размер регионального материнского (семейного) капитала составляет 121 612 руб. 92 коп.

12. Вопрос: Кто несет ответственность за надлежащую подготовку отопительного сезона?

Ответ: Прямую ответственность за подготовку к зиме, от качества которой зависит не только комфортное проживание граждан, но и их безопасность несут муниципалитеты. Проверка теплоснабжающих, теплосетевых организаций и потребителей тепловой энергии к отопительному периоду осуществляется органами местного самоуправления поселений и городских округов.

13. Вопрос: На каком основании собственники квартир должны оплачивать взносы на капитальный ремонт, на какие цели будут использованы средства?

Ответ: В соответствии с требованиями Жилищного кодекса Российской Федерации проведение капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах, осуществляется в рамках реализации региональной программы капитального ремонта за счет средств собственников помещений многоквартирных домов с применением мер государственной и муниципальной поддержки.

Обязанность по уплате ежемесячных взносов на капитальный ремонт установлена статьей 169 Жилищного кодекса Российской Федерации. В Мурманской области размер взноса составляет 2 рубля/кв.м для многоквартирных домов с деревянным материалом стен этажностью 3 этажа и менее и 6 рублей/кв.м для всех остальных многоквартирных домов, включенных в региональную программу капитального ремонта.

Если собственники помещений в качестве способа формирования фонда капитального ремонта выбрали «общий котел», то платежные документы им выставляет некоммерческая организация «Фонд капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах в Мурманской области», а доставку осуществляет «Почта России».

Следует отметить, что платежные документы сформированы на основании сведений органов местного самоуправления и могут содержать неточности. В случае обнаружения неточностей необходимо обращаться в НКО «Фонд капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах в Мурманской области» по телефонам: (815 2) 41 25 18, 41 25 00, 41 14 62, 41 14 63, 41 14 47.

Для обращений граждан работает онлайн приемная на сайте Фонда в рубрике «Вопрос-Ответ» (<http://www.fkrmo.ru/vopros-otvet>).

Кроме того, свои обращения можно посылать на адрес электронной почты либо по почтовому адресу с указанием адресата получателя – НКО «Фонд капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах в Мурманской области»: 183031, г. Мурманск, ул. Подстаницкого, д.1, e-mail: mail@fkrmo.ru.

Взносы могут быть направлены на финансирование выполнения видов работ, установленных Законом Мурманской области от 24.06.2013 № 1631-01-ЗМО «О региональной программе капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах, расположенных на территории Мурманской области».

В настоящее время перечень возможных услуг и (или) работ по капитальному ремонту общего имущества следующий:

- ремонт внутридомовых инженерных систем электро-, тепло-, газо-, водоснабжения, водоотведения;
- ремонт или замена лифтового оборудования, признанного непригодным для эксплуатации;
- ремонт лифтовых шахт;
- ремонт крыши, в том числе переустройство невентилируемой крыши на вентилируемую крышу, устройство выходов на кровлю;
- ремонт подвальных помещений;
- утепление и (или) ремонт фасада;
- ремонт фундамента;
- строительный контроль;
- обследование жилых зданий и изготовление проектно-сметной документации, в случаях, установленных законодательством Российской Федерации;
- проведение экспертизы проектной документации;
- техническая инвентаризация и паспортизация;
- энергетическое обследование.

В рамках реализации региональной программы капитального ремонта в краткосрочный план на 2017 год включены 467 МКД.

Реализация региональной программы капитального ремонта напрямую зависит от платежной дисциплины собственников помещений в многоквартирных домах.

14. Вопрос: Куда можно обратиться по вопросам лекарственного обеспечения, работы медицинских учреждений?

Ответ: В Министерстве здравоохранения Мурманской области работают «горячие линии»:

- по вопросам оказания медицинской помощи населению в рабочие дни с 9 до 17 часов по телефону (815 2) 48 60 96;
- по вопросам льготного лекарственного обеспечения населения в рабочие дни с 10 до 13 часов по телефону (815 2) 48 61 25;

- по вопросам обезболивания, назначения и выписывания наркотических и психотропных лекарственных препаратов круглосуточно: для жителей города Мурманска по телефону (815 2) 45 09 19; для жителей прочих населенных пунктов по телефону диспетчерской службы (815 2) 25 03 12;

- по вопросам отпуска наркотических и психотропных лекарственных препаратов аптечными организациями – Яременко Ирина Викторовна, тел. (815 2) 48 61 22.

Кроме того, прием обращений граждан осуществляется специалистами Управления организации медицинской помощи и развития здравоохранения Министерства здравоохранения Мурманской области в рабочие дни с 14 до 17 часов по графику, размещенному на сайте: <http://minzdrav.gov-murman.ru/about/schedule/reception.php>.

Личный прием граждан специалистами Министерства здравоохранения Мурманской области проводится по адресу: г. Мурманск, пр. Кольский, д.1, каб.107а по средам и пятницам с 14 до 16 часов.

Прием министром здравоохранения Мурманской области Перетрухиным Валерием Геннадьевичем осуществляется один раз в месяц по предварительной записи по телефону: (815 2) 48 61 05 (Савченко Елена Александровна).

Прием граждан первым заместителем министра здравоохранения Мурманской области Москвиным Романом Васильевичем осуществляется каждую первую среду месяца с 16 до 17 часов. Прием заместителем министра здравоохранения Мурманской области Ушаковой Людмилой Григорьевной осуществляется каждую третью среду месяца с 16 до 17 часов.

15. Вопрос: Куда обращаться для проверки правильности начисления за услуги ЖКХ?

Ответ: Для проверки правомерности начислений оплаты жилищно-коммунальных услуг необходимо обратиться с заявлением в Государственную жилищную инспекцию Мурманской области на электронный адрес: gzimo@gov-murman.ru или по почтовому адресу: 183038, г. Мурманск, ул. К. Маркса, д. 18 и приложить соответствующие копии платежных документов.

Кроме того, можно обратиться в Государственную жилищную инспекцию Мурманской области на личном приеме граждан каждую пятницу с 14 до 16 часов по адресу: г. Мурманск, ул. К. Маркса, д. 18 по предварительной записи по телефону (815 2) 48 66 44.

Один раз в месяц в здании Правительства Мурманской области по адресу: г. Мурманск, пр. Ленина, д. 75 (1 подъезд) по предварительной записи по тел. (815 2) 48 67 17.