

Справка

по рассмотрению обращений граждан, поступивших в государственное казенное учреждение Республиканский центр социальной поддержки населения за I полугодие 2018г.



Работа с обращениями граждан в государственном казенном учреждении Республиканский центр социальной поддержки населения ведется (далее – ГКУ РЦСПН) в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

За I полугодие 2018 года в ГКУ РЦСПН поступило 1471 обращений граждан, что на 28% больше, чем за аналогичный период 2017 года (1062 обращения) (диаграмма 1).

Диаграмма 1

Количество обращений граждан, поступивших в ГКУ РЦСПН в I полугодии 2017г. и в I полугодии 2018г.

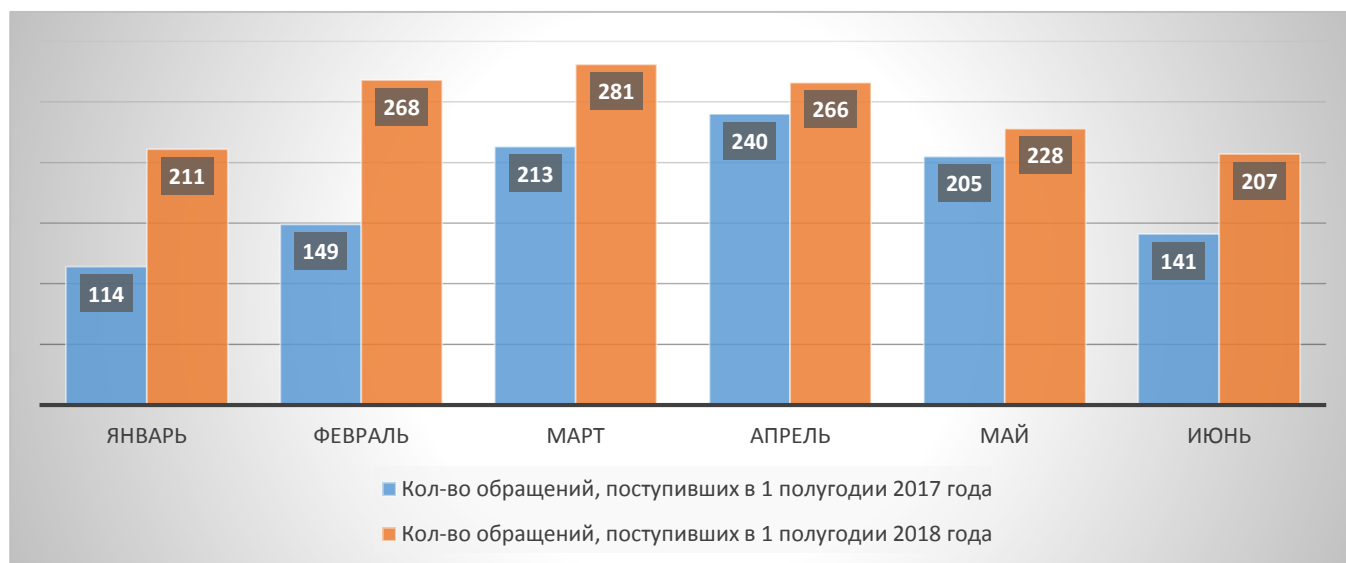


Увеличение количества обращений в I полугодии 2018 года по сравнению с аналогичным периодом 2017 года обусловлено новыми выплатами семьям с детьми, в том числе вступлением в силу с 1 января 2018г. Федерального закона «О ежемесячных выплатах семьям, имеющим детей», в соответствии с которым предусмотрена ежемесячная выплата в связи с рождением (усыновлением) первого ребенка.

В диаграмме 2 представлено количество обращений, поступивших в ГКУ РЦСПН по месяцам за 1 полугодие 2017 года и 1 полугодие 2018 года.

Диаграмма 2

Количество обращений граждан, поступивших в ГКУ РЦСПН по месяцам за 1 полугодие 2017 года и 1 полугодие 2018 года



В диаграмме 3 представлено количество обращений, поступивших напрямую в ГКУ РЦСПН и через Министерство семьи, труда и социальной защиты населения Республики Башкортостан в 1 и во 2 кварталах 2018 года.

Диаграмма 3

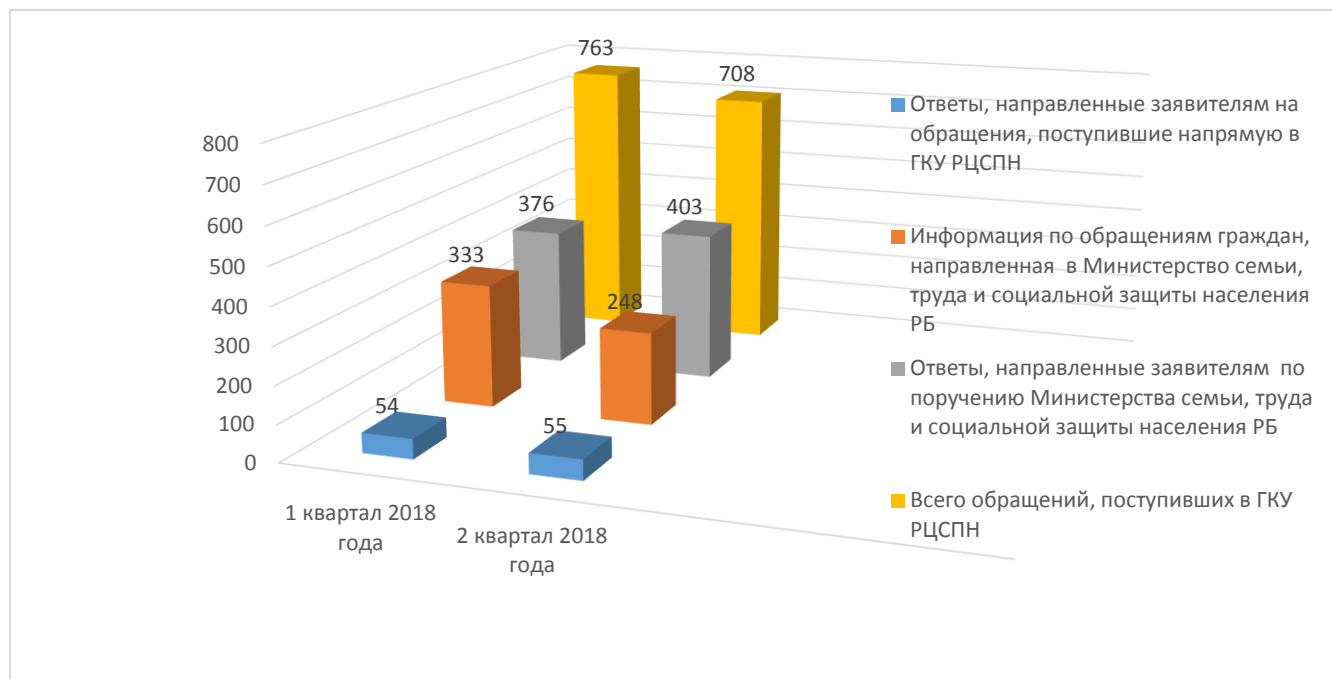
Количество обращений граждан, поступивших напрямую в ГКУ РЦСПН и через Министерство семьи, труда и социальной защиты населения РБ



В диаграмме 4 представлено количество ответов, подготовленных на обращения граждан в 1 и 2 квартале 2018 года.

Диаграмма 4

Количество ответов на обращения граждан, поступивших в ГКУ РЦСПН



Информация о количестве обращений, поступивших в ГКУ РЦСПН в разрезе муниципальных районов и городских округов Республики Башкортостан, представлена в таблице 1.

Таблица 1

Количество обращений граждан, поступивших в ГКУ РЦСПН в I полугодии 2018 года, в разрезе муниципальных районов и городских округов республики

№ п/п	Наименование муниципального района (городского округа)	По состоянию на 30 июня 2018 г.		
		Численность населения (чел.)	Общее количество обращений (ед.)	Количество обращений в расчете на 10000 жителей (ед.)
1.	Зилаирский район	14923	4	2,6
2.	г. Агидель	15281	9	5,9

3.	Зианчуринский район	25582	9	3,5
4.	Абзелиловский район	44962	15	3,3
5.	Белокатайский район	18389	5	2,7
6.	г. Уфа	1126098	440	3,9
7.	Шаранский район	20518	7	3,4
8.	Бижбулякский район	22984	4	1,7
9.	Аургазинский район	33358	16	4,8
10.	Кугарчинский район	28649	15	5,2
11.	г. Октябрьский	113929	41	3,6
12.	Буздякский район	27337	13	4,8
13.	Бурзянский район	16559	7	4,2
14.	Благовещенский район	49380	24	4,9
15.	Давлекановский район	40162	8	1,9
16.	Бураевский район	22146	5	2,3
17.	Кигинский район	17235	5	3,5
18.	Балтачевский район	18981	2	1,05
19.	г. Межгорье	15861	7	4,4
20.	Мелеузовский район	84042	39	4,6
21.	Бакалинский район	26496	8	3,0
22.	Кармаскалинский район	50319	24	4,8
23.	Нуримановский район	20353	7	3,4
24.	г. Сибай	62067	19	3,0

25.	Бирский район	64690	22	3,4
26.	Иглинский район	60777	37	6,0
27.	Кушнаренковский район	27074	3	1,1
28.	Караидельский район	25533	9	3,5
29.	Краснокамский район	27467	13	0,4
30.	Чекмагушевский район	28546	4	1,4
31.	Гафурийский район	31364	9	2,9
32.	Белебеевский район	97459	26	2,7
33.	Учалинский район	71291	18	2,5
34.	Миякинский район	25620	9	3,5
35.	г. Кумертау и Кююргазинский район	88123	23	2,6
4,436.	Баймакский район	57043	25	4,4
37.	Уфимский район	87798	33	3,8
38.	Федоровский район	17147	7	4,1
39.	Чишминский район	52607	17	3,2
40.	Белорецкий район	102143	39	3,8
41.	г. Нефтекамск	138314	24	1,7
42.	Хайбуллинский район	31112	6	1,9
43.	Янаульский район	44911	7	1,6
44.	Илишевский район	32244	8	2,5
45.	Туймазинский район	132463	32	2,4
46.	Архангельский район	17630	5	2,8

47.	г. Стерлитамак и Стерлитамакский район	322514	91	2,8
48.	Ишимбайский район	88092	29	3,3
49.	Аскинский район	18867	2	1,1
50.	Дюртюлинский район	61051	11	1,8
51.	Татышлинский район	22918	3	1,3
52.	Альшеевский район	38874	10	2,6
53.	Мишкинский район	23419	7	2,9
54.	Благоварский район	25423	9	3,5
55.	Салаватский район	24196	7	2,9
56.	г. Салават	153181	35	2,3
57.	Стерлибашевский район	18207	7	3,8
58.	Дуванский район	30930	5	1,6
59.	Ермекеевский район	15737	5	3,2
60.	Калтасинский район	23613	4	1,7
61.	Мечетлинский район	22983	6	2,6

Сравнительный анализ показывает, что наибольшее количество обращений граждан (из расчета на 10000 жителей) поступило из Иглинского района (6%), г.Агидель (5,9%), Кугарчинского (5,2%), Благовещенского (4,9%), Аургазинского (4,8%), Буздякского (4,8%), Кармаскалинского (4,8%), Мелеузовского (4,6%) районов.

Наименьшее количество обращений граждан поступило из Краснокамского (0,4%), Балтачевского (1,05%), Кушнаренковского (1,1%), Аскинского (1,1%), Татышлинского (1,3%) районов.

Для содержательного анализа поступивших обращений используется тематический классификатор, который позволяет систематизировать типовые вопросы по основным темам. Применяемый метод обработки и анализа обращений позволяет выявить наиболее значимые социальные проблемы в республике и отношении к ним населения (таблицы 2 и 3).

филиал ГКУ РЦСПН по г.Стер- литамак	0	0	2	7	5	1	1	1	2	0	6	0	25	35
в Аургазинском районе	0	5	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	9	
в Гафурийском районе	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	
ФГКУ РЦСПН по Туймазинскому району и г.Туй- мазы РБ	4	0	3	5	3	0	0	0	0	0	0	0	15	19
в Буздякском рай- оне	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
в г.Октябрьском	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0	4	
в Шаранском рай- оне	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Филиал ГКУ РЦСПН по Уфим- скому району	1	0	2	0	3	1	0	0	0	0	1	0	8	14
в Архангельском районе	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
в Благоварском районе	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
в Благовещенском районе и г. Благо- вещенск	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	1	0	4	
в Иглинском рай- оне	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
в Кармаскалинском районе	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Нуримановский	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Чишминский	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Филиал по г. Уфе														149
по Демском району г.Уфы	3	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	5	
по Калининскому району г. Уфы	2	0	2	2	4	1	0	0	0	0	2	0	13	
по Ленинскому району г.Уфы	2	0	0	1	17	0	0	0	0	0	0	0	20	
по Орджоникидзев- скому району г.Уфы	1	1	5	4	3	1	0	0	1	0	5	0	21	
по Октябрьскому району г.Уфы	0	0	0	16	24	3	0	0	1	0	11	0	55	
по Кировском рай- оне г.Уфы	0	0	4	2	8	2	0	0	3	0	1	0	20	
по Советскому рай- ону г.Уфы	1	0	6	0	3	1	0	0	1	0	3	0	15	
Итого:													400	400

Тематика обращений граждан, поступивших в ГКУ РЦСПН

Темы обращений	Количество обращений в I полугодии 2018 года и % от общего числа обращений
Всего обращений	1471
О предоставлении социальных выплат семьям с детьми	383 (26%)
О предоставлении материальной помощи	376 (25,6%)
О предоставлении социальных выплат старшему поколению (инвалидам, участникам ВОВ, ветеранам труда, гражданам, подвергшимся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС)	245 (16,6%)
Об улучшении жилищных условий	187 (12,7%)
О предоставлении мер социальной поддержки на оплату жилого помещения и коммунальных услуг (ЕДК, ЕКВ, субсидии, компенсации на капитальный ремонт)	124 (8,4%)
Различные вопросы (индексация социальных выплат, введение новых выплат и натуральных льгот, компенсация за газификацию, зубопротезирование и др.)	53 (3,6%)
О присвоении звания «Ветеран труда»	37 (2,5%)
Жалобы	25 (1,7%)
О санаторно-курортном лечении инвалидов	21 (1,4%)
О выдаче справки для оформления социальной стипендии	12 (0,8%)
О предоставлении адресной социальной помощи на основании социального контракта	5 (0,3%)
О предоставлении помощи беженцам	3 (0,2%)

Анализ тематики обращений (таблица3) показывает, что наиболее актуальными для жителей республики на протяжении ряда лет остаются вопросы предоставления мер социальной поддержки семьям с детьми – 383 обращения (26%), оказании материальной помощи – 376 обращений (25,6%), предоставлении мер социальной поддержки ветеранам и иным категориям граждан – 245 обращений (16,6%), улучшении жилищных условий – 187 обращений (12,7%).

Наименьшее количество обращений поступило по вопросам предоставления помощи беженцам – 3 (0,2%), адресной социальной помощи на основании социального контракта – 5 (0,3%), выдачи справки для оформления социальной стипендии – 12 (0,8%).

Совершенствование работы с обращениями граждан

В ГКУ РЦСПН особое внимание уделяется качеству подготовки ответов на обращения граждан, срокам рассмотрения и достоверности предоставляемой информации в ответах на обращения граждан.

Анализ сроков рассмотрения и подготовки ответов на обращения граждан показывает, что все обращения граждан рассматриваются в порядке, установленном законодательством.

В ГКУ РЦСПН на постоянной основе проводится экспертиза поступающих жалоб и обращений, проводятся проверки деятельности его филиалов (отделов филиалов) в случае поступления от граждан жалоб в части предоставления мер социальной поддержки. В I полугодии 2018 года поступило 25 жалоб по вопросам предоставления мер социальной поддержки, из них обоснованных жалоб при проведении проверок не выявлено. Обращений, содержащих сведения о фактах коррупции, также не выявлено.

Одним из механизмов, способствующих снижению количества обращений и повышению информированности населения о государственных услугах в части предоставления мер социальной поддержки, является широкое внедрение и использование информационно-коммуникационных технологий.

В этих целях на сайте ГКУ РЦСПН <http://rcspn.mintrudrb.ru> функционирует в круглосуточном режиме «Интерактивный онлайн-консультант о праве граждан на меры социальной поддержки».

Консультант позволяет жителям республики получить максимально полную информацию о правах на государственную социальную помощь. Ответив на вопросы анкеты о своем возрасте, социальном статусе, семейном положении и жизненных обстоятельствах, пользователь может ознакомиться с перечнем выплат, гарантированных ему законодательством в области социальной поддержки граждан. Защита персональных данных пользователя в процессе их обработки обеспечена.

«Интерактивный онлайн-консультант о праве граждан на меры социальной поддержки»



Со специалистами ГКУ РЦСПН проводятся семинары-совещания по знанию федерального и регионального законодательства, проводится консультирование о правильности оформления ответов на обращения, а также об ответственности, которую несут лица, нарушавшие Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», о контроле за обоснованным и своевременным рассмотрением обращений граждан, об исключении проявления случаев волокиты, формального отношения к рассмотрению обращений.

ГКУ РЦСПН как в настоящее время, так и в дальнейшем, будет проводиться в пределах компетенции целенаправленная работа по своевременному разъяснению и решению проблем, поднимаемых в обращениях, недопущению фактов невнимания к нуждам и обоснованным просьбам людей, совершенствованию указанной работы.