

Справка

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

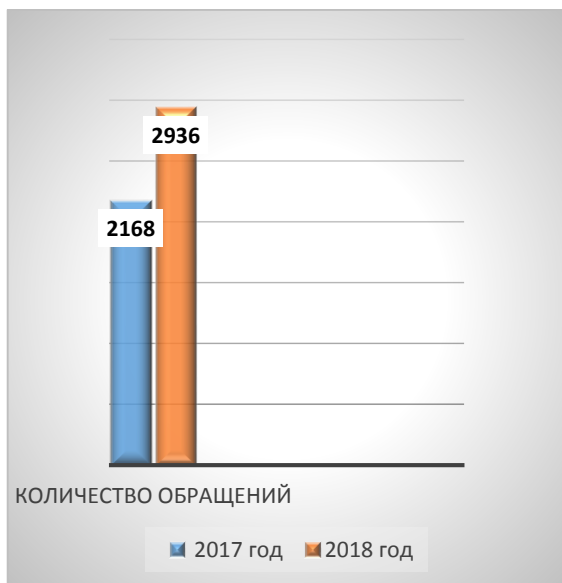


Работа с обращениями граждан в государственном казенном учреждении Республиканский центр социальной поддержки населения ведется (далее – ГКУ РЦСПН) в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

За 2018 год в ГКУ РЦСПН поступило 2936 обращений граждан, что на 26% больше, чем за 2017 год (2168 обращений) (*диаграмма 1*).

Диаграмма 1

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

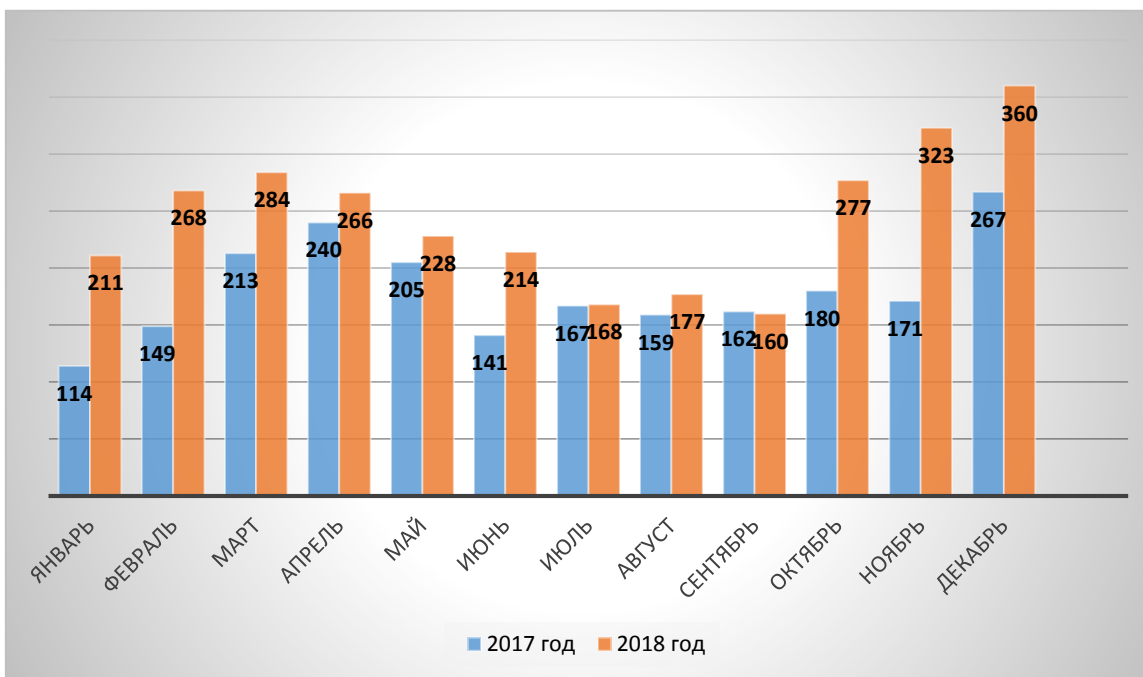
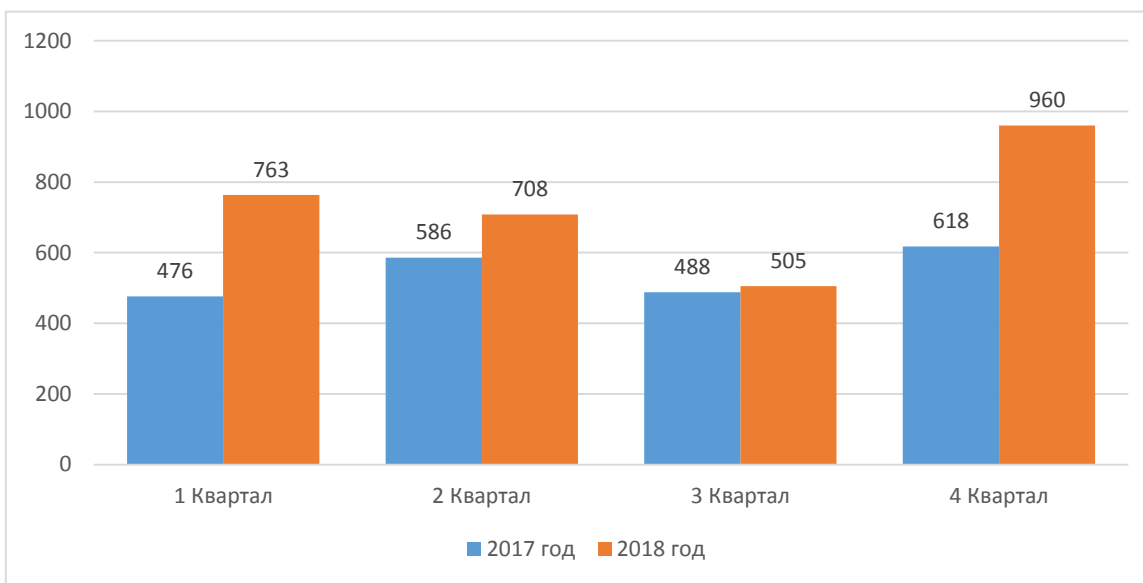


Увеличение количества обращений граждан в 2018 года по сравнению с 2017 годом обусловлено новыми выплатами семьям с детьми, в том числе ежемесячной выплаты в связи с рождением (усыновлением) в 2018 году первого ребенка и ежемесячной денежной выплаты на каждого ребенка, рожденным в 2018 году третьим или последующим (*Федеральный закон «О ежемесячных выплатах семьям, имеющим детей», распоряжение Правительства РФ от 18.11.2017 № 2565-р*), а также в связи с реорганизацией структуры ГКУ РЦСПН в 48 районах Республики Башкортостан путем передачи приема граждан по вопросам предоставления мер социальной поддержки по принципу «одного окна» в отделения РГАУ МФЦ (*распоряжение Правительства Республики Башкортостан от 27.03.2018г. № 230-р*).

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

Диаграмма 2

Количество обращений граждан, поступивших в ГКУ РЦСПН по кварталам и месяцам 2017 года и 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 I – IV 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 I – IV кварталах 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 –IV кварталах 2018 года,
в разрезе муниципальных районов и городских округов республики**

№ п/п	Наименование муниципального района (городского округа)	Численность населения <i>по состоянию на 1 января 2018 по данным Баистата РБ (чел.)</i>	По состоянию на 31 декабря 2018 г.					Количество обращений в расчете на 10000 жителей (ед.)
			Количество обращений (ед.)				Всего	
			1 квартал	2 квартал	3 квартал	4 квартал		
1.	Зилаирский район	14894	2	2	4	1	9	6,04
2.	г. Агидель	14959	7	2	0	9	18	12,03
3.	Зианчуринский район	25311	6	3	0	4	13	5,13
4.	Абзелиловский район	44934	3	12	2	8	25	5,56
5.	Белокатайский район	18227	1	4	2	6	13	7,13
6.	г. Уфа	1131429	231	209	153	285	878	7,76
7.	Шаранский район	20303	4	3	2	3	12	5,91
8.	Бижбулякский район	22511	3	1	4	4	12	5,33
9.	Аургазинский район	32729	3	13	4	14	34	10,38
10.	Кугарчинский район	28277	6	9	2	9	26	9,19
11.	г. Октябрьский	113827	16	25	14	37	92	8,08
12.	Буздякский район	27034	6	7	4	11	28	10,35
13.	Бурзянский район	16527	5	2	1	3	11	6,65
14.	Благовещенский район	49265	13	11	7	15	46	9,33

15.	Давлекановский район	39822	4	4	6	10	24	6,02
16.	Бураевский район	21892	2	3	0	6	11	5,02
17.	Кигинский район	17023	3	2	6	3	14	8,22
18.	Балтачевский район	18744	1	1	1	4	7	3,73
19.	г. Межгорье	15638	2	5	0	5	12	7,67
20.	Мелеузовский район	84202	19	20	8	10	47	5,58
21.	Бакалинский район	26251	3	5	3	8	18	6,85
22.	Кармаскалинский район	49792	17	7	2	14	40	8,03
23.	Нуримановский район	20120	3	4	4	1	12	5,96
24.	г. Сибай	62324	13	6	3	17	39	6,25
25.	Бирский район	64546	15	7	7	6	35	5,42
26.	Иглинский район	62824	17	20	15	21	73	11,61
27.	Кушнаренковский район	26767	2	1	5	7	15	5,97
28.	Караидельский район	25282	4	5	4	2	15	5,93
29.	Краснокамский район	27213	5	8	4	5	12	4,40
30.	Чекмагушевский район	28403	3	1	6	4	14	4,92
31.	Гафурийский район	31026	4	5	1	7	17	5,47
32.	Белебеевский район	96826	16	10	14	13	53	5,47
33.	Учалинский район	70968	6	12	9	19	46	6,48
34.	Миякинский район	25212	4	5	8	7	24	9,51
35.	г. Кумертау и Куюргазинский район	88040	9	14	12	23	58	6,58

36.	Баймакский район	56390	14	11	6	13	44	7,80
37.	Уфимский район	91403	22	11	12	25	70	7,65
38.	Федоровский район	16798	1	6	1	7	15	8,92
39.	Чишминский район	54179	9	8	8	7	32	5,90
40.	Белорецкий район	101345	21	18	4	25	68	6,70
41.	г. Нефтекамск	139263	14	10	13	37	74	5,31
42.	Хайбуллинский район	30791	1	5	2	5	13	4,22
43.	Янаульский район	44360	4	3	7	8	25	5,63
44.	Илишевский район	32036	6	2	3	1	12	3,74
45.	Туймазинский район	132448	18	14	17	23	72	5,43
46.	Архангельский район	17529	3	2	3	7	15	8,55
47.	г. Стерлитамак и Стерлитамакский район	322605	45	46	29	61	181	5,61
48.	Ишимбайский район	87282	18	11	7	18	54	6,18
49.	Аскинский район	18543	0	2	1	3	6	3,23
50.	Дюртюлинский район	60877	8	3	2	8	21	3,44
51.	Татышлинский район	22703	0	3	1	3	7	3,08
52.	Альшеевский район	38386	3	7	6	10	26	6,77
53.	Мишкинский район	23136	4	3	1	-	8	3,45
54.	Благоварский район	25325	5	4	3	15	27	10,66
55.	Салаватский район	23871	3	4	2	7	16	6,70
56.	г. Салават	152354	16	19	16	45	96	6,30
57.	Стерлибашевский район	17911	3	4	0	1	8	4,46

58.	Дуванский район	31019	2	3	3	1	9	2,90
59.	Ермекеевский район	15828	3	2	0	1	6	3,79
60.	Калтасинский район	23063	2	2	3	2	9	3,90
61.	Мечетлинский район	22706	3	3	3	1	10	4,40

Сравнительный анализ показывает, что наибольшее количество обращений граждан (из расчета на 10000 жителей) поступило из г. Агидель (12,03%) Иглинского (11,61%), Благоварского (10,66%), Аургазинского (10,38%), Буздякского (10,35%), районов.

Наименьшее количество обращений граждан поступило из Дуванского (2,90%), Татышлинского (3,08%), Аскинского (3,23%), Дюртюлинского (3,44%), Мишкинского (3,45%), Балтачевского (3,73%) 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).

Таблица 2

**Тематика и количество обращений граждан,
поступивших в филиалы (отделы филиалов) ГКУ РЦСПН
в 2018 году**

Наименование филиала (отдела)	Содержание обращений:											Жалобы	Итого	Итого по филиалам
	О предоставлении материальной помощи	Об улучшении жилищных условий	О предоставлении мер социальной поддержки (ветеранам, инвалидам, лицам, пострадавшим от радиации)	О предоставлении социальных выплат семьям с детьми	О предоставлении мер социальной поддержки в оплате ЖКУ (ЕДК, ЕКВ, субсидии)	О присвоении званий «Ветеран труда»	О предоставлении справки для оформления социальной стипендии	О предоставлении адресной социальной помощи на основании социального контракта	О социальном туризме	О предоставлении помощи беженцам	Иное			
ИТОГО ОБРАЩЕНИЙ, поступивших в филиалы (отделы филиалов) ГКУ РЦСПН	78	43	103	158	191	52	12	6	31	0	88	0	762	762

в Благовещенском районе и г. Благовещенск	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	1	0	5	
в Иглинском районе	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														320
по Демском району г.Уфы	3	0	1	5	3	3	0	0	0	0	0	0	15	
по Калининскому району г. Уфы	11	0	3	2	6	2	0	0	0	0	2	0	26	
по Ленинскому району г.Уфы	5	1	5	10	23	0	0	0	1	0	0	0	45	
по Орджоникидзевскому району г.Уфы	2	2	11	7	11	4	0	0	1	0	8	0	46	
по Октябрьскому району г.Уфы	1	0	14	26	29	12	1	0	3	0	13	0	99	
по Кировском районе г.Уфы	1	0	9	8	17	2	0	0	8	0	1	0	46	
по Советскому району г.Уфы	2	1	13	3	10	4	0	0	2	0	8	0	43	

Таблица 3

Тематика обращений граждан, поступивших в ГКУ РЦСПН

Темы обращений	Количество обращений в I - IV кварталах 2018 года и % от общего числа обращений				
	I квартал	II квартал	III квартал	IV квартал	Всего
Всего обращений	763	708	505	960	2936
О предоставлении социальных выплат семьям с детьми	174 (22,8%)	173 (24,4%)	112 (22,2%)	283 (29,47%)	742 (25,2%)
О предоставлении материальной помощи	197 (25,8%)	172 (24,3%)	116 (22,9%)	122 (11,66%)	607 (20,6%)
О предоставлении социальных выплат старшему поколению (инвалидам, участникам ВОВ, ветеранам труда, гражданам, подвергшимся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС)	116 (15,2%)	129 (18,2%)	84 (16,6%)	145 (15,10%)	474 (16,1%)
Об улучшении жилищных условий	113 (14,8%)	74 (10,4%)	47 (9,3%)	58 (6,04%)	292 (9,9%)

О предоставлении мер социальной поддержки на оплату жилого помещения и коммунальных услуг (ЕДК, ЕКВ, субсидии, компенсации на капитальный ремонт)	54 (7,1%)	70 (9,8%)	51 (10,1%)	152 (15,8%)	327 (11,1%)
Различные вопросы (индексация социальных выплат, введение новых выплат и натуральных льгот, компенсация за газификацию, зубопротезирование и др.)	58 (7,6%)	38 (5,3%)	34 (6,7%)	65 (6,77%)	195 (6,6%)
О присвоении звания «Ветеран труда»	20 (2,6%)	17 (2,4%)	22 (4,3%)	48 (5,00%)	107 (3,6%)
Жалобы	12 (1,5%)	13 (1,8%)	20 (3,9%)	39 (4,06%)	84 (2,8%)
О санаторно-курортном лечении инвалидов	6 (0,8%)	15 (2,1%)	13 (2,5%)	36 (3,75%)	70 (0,7%)
О выдаче справки для оформления социальной стипендии	9 (1,8%)	3 (0,4%)	2 (0,4%)	9 (0,93%)	23 (0,7%)
О предоставлении адресной социальной помощи на основании социального контракта	3 (0,4%)	2 (0,2%)	3 (0,6%)	3 (0,31%)	11 (0,3%)
О предоставлении помощи беженцам	1 (0,1%)	2 (0,2%)	1 (0,1%)	-	4 (0,1%)

Анализ тематики обращений (таблица 3) показывает, что наиболее актуальными для жителей республики в 2018 году остаются вопросы предоставления мер социальной поддержки семьям с детьми – 742 обращения (25,2%), оказании материальной помощи – 607 обращений (20,6%), предоставлении мер социальной поддержки ветеранам и иным категориям граждан – 474 обращения (16,1%), о предоставлении мер социальной поддержки на оплату жилого помещения и коммунальных услуг – 327 (11,1%), улучшении жилищных условий – 292 обращений (9,9%).

Наименьшее количество обращений поступило по вопросам предоставления помощи беженцам – 4 (0,1%), адресной социальной помощи на основании социального контракта – 11 (0,3%), выдачи справки для оформления социальной стипендии – 23 (0,7%).

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.

На постоянной основе проводится работа по подготовке качественных и своевременных ответов на обращения граждан, в том числе консультативно-разъяснительного характера, связанного с реорганизацией структуры ГКУ РЦСПН и оказанием гражданам государственных услуг в сфере социальной поддержки населения путем их предоставления по принципу «одного окна» *(при этом значительная часть писем была подготовлена в более короткий срок, чем предусмотрено законодательством)*.

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 2018 год в аппарат ГКУ РЦСПН поступило 84 жалобы в том, числе по вопросам предоставления мер социальной поддержки, из них при проведении проверок выявлены 3 обоснованные жалобы (ПГ-1640 от 03.08.2018, ПГ-2004 от 03.10.2018, ПГ-2505 от 29.11.2018) в результате чего были применены меры дисциплинарного воздействия.

Обращений, содержащих сведения о фактах коррупции, 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»



Проводится информационно-разъяснительная работа среди населения

республики, посвященной социальной поддержке, в том числе с использованием интерактивного сервиса.

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.