

Справка

по рассмотрению обращений граждан, поступивших в государственное казенное учреждение Республиканский центр социальной поддержки населения за I полугодие 2019г.

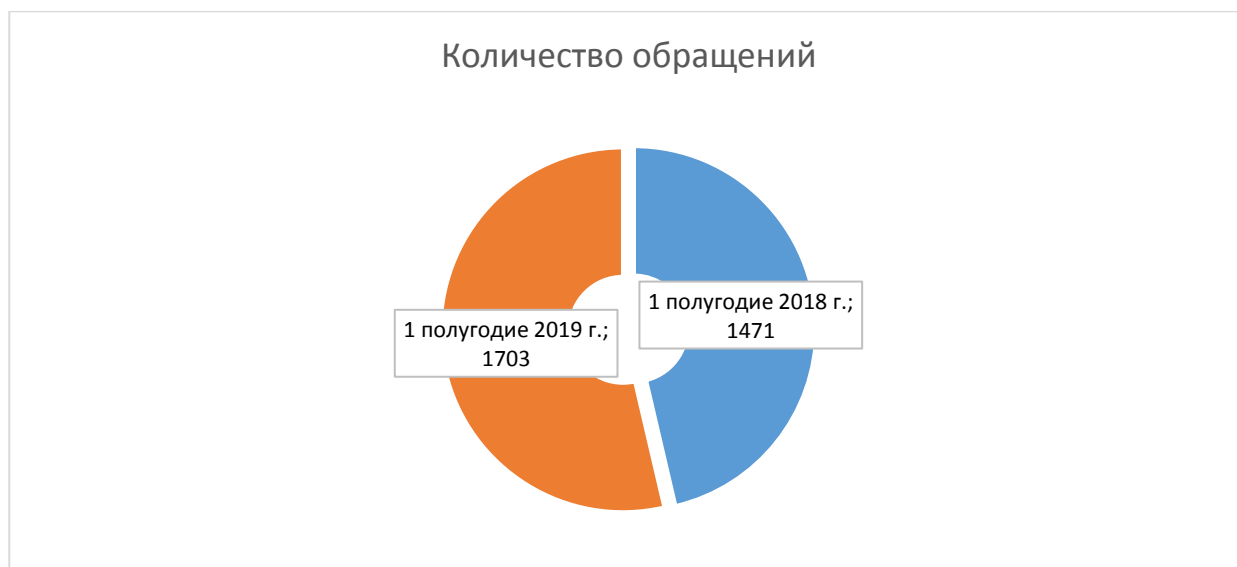


Работа с обращениями граждан в государственном казенном учреждении Республиканский центр социальной поддержки населения (далее – ГКУ РЦСПН) ведется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Республики Башкортостан от 12 декабря 2006 года № 391-з «Об обращениях граждан в Республике Башкортостан».

За I полугодие 2019 года в ГКУ РЦСПН поступило 1703 обращения граждан, что на 15% больше, чем за аналогичный период 2018 года (1471 обращение) (диаграмма 1).

Диаграмма 1

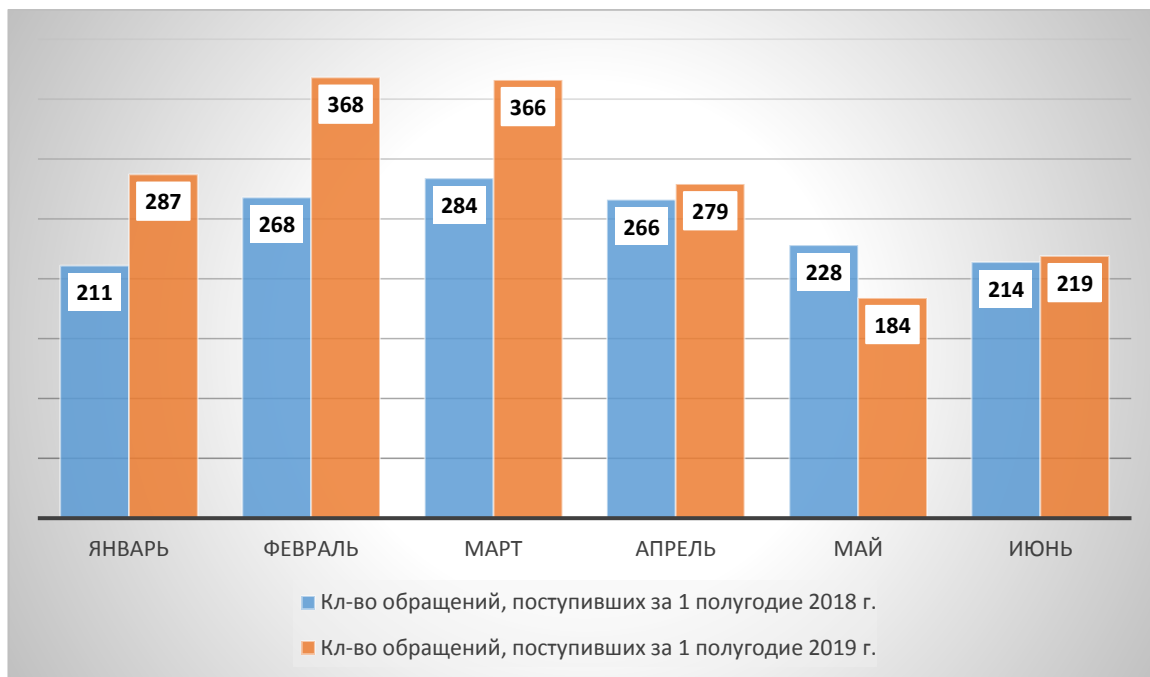
Количество обращений граждан, поступивших в ГКУ РЦСПН в I полугодии 2019г. и в I полугодии 2018г.



В диаграмме 2 представлено количество обращений, поступивших в ГКУ РЦСПН по месяцам за 1 полугодие 2019 года и 1 полугодие 2018 года.

Диаграмма 2

Количество обращений граждан, поступивших в ГКУ РЦСПН по месяцам за 1 полугодие 2019 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 полугодии 2019 года и в 1 полугодии 2018 года.

Диаграмма 3

Количество обращений граждан, поступивших напрямую в ГКУ РЦСПН и через Министерство семьи, труда и социальной защиты населения РБ за 1 полугодие 2019 года и за 1 полугодие 2018 года



В диаграмме 4 представлено количество ответов, подготовленных на обращения граждан в 1 полугодии 2019 года и в 1 полугодии 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.

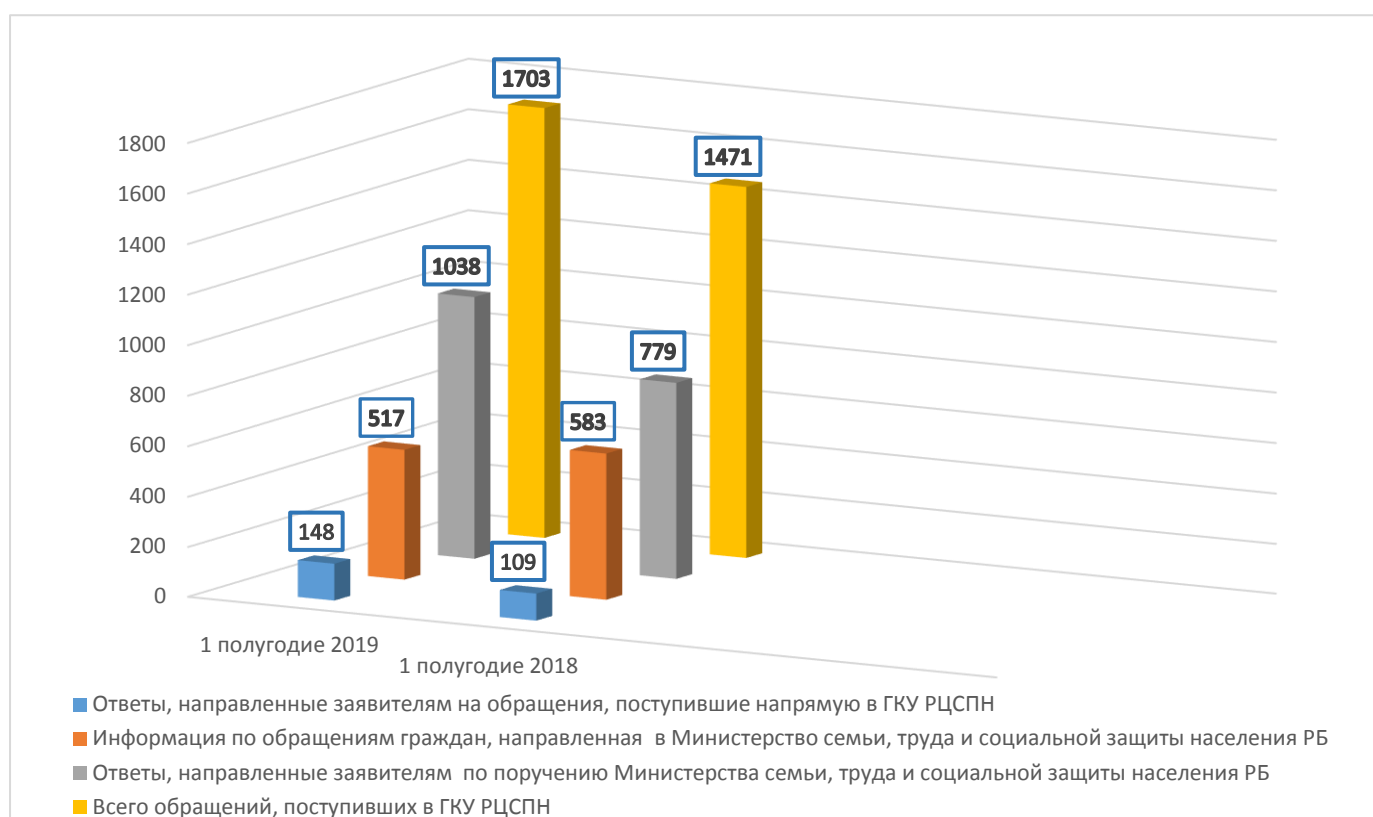


Таблица 1

Количество обращений граждан, поступивших в ГКУ РЦСПН в I полугодии 2019 года, в разрезе муниципальных районов и городских округов республики

п/п	Наименование муниципального района (городского округа)	Численность населения по состоянию на 1 января 2019 по данным Баистата РБ (чел.)	Количество обращений (ед.)		Количество обращений в расчете на 10000 жителей (ед.) I полугодие 2019
			1 квартал 2019	2 квартал 2019	
1.	Зилаирский район	15115	-	1	0,66

2.	г. Агидель	14601	5	3	5,47
3.	Зианчуринский район	24980	4	4	3,20
4.	Абзелиловский район	45037	13	6	4,21
5.	Белокатайский район	17946	7	10	9,47
6.	г. Уфа	1135480	298	177	4,18
7.	Шаранский район	19901	4	1	2,51
8.	Бижбулякский район	22052	3	2	2,26
9.	Аургазинский район	32366	10	6	4,94
10.	Кугарчинский район	27858	1	6	2,51
11.	г. Октябрьский	114194	35	13	4,20
12.	Будякский район	26582	10	5	5,64
13.	Бурзянский район	16602	7	2	5,42
14.	Благовещенский район	49020	15	16	6,32
15.	Давлекановский район	39450	11	16	6,84
16.	Бураевский район	21380	3	7	4,67
17.	Кигинский район	16856	5	4	5,33
18.	Балтачевский район	18356	5	5	5,44
19.	г. Межгорье	15603	5	2	4,48
20.	Мелеузовский район	82000	19	14	4,02
21.	Бакалинский район	25957	4	3	2,69
22.	Кармаскалинский район	49285	19	9	5,68

23.	Нуримановский район	19906	3	3	3,01
24.	г. Сибай	62391	13	11	3,84
25.	Бирский район	64216	21	13	5,29
26.	Иглинский район	65063	30	10	6,14
27.	Кушнаренковский район	26274	6	1	2,66
28.	Караидельский район	24909	3	2	2,00
29.	Краснокамский район	26554	5	7	4,51
30.	Чекмагушевский район	28120	6	1	2,48
31.	Гафурийский район	30653	11	4	5,21
32.	Белебеевский район	96057	13	13	2,70
33.	Учалинский район	70371	11	7	2,55
34.	Миякинский район	24660	4	3	2,82
35.	г. Кумертау и Куюргазинский район	86220	24	13	4,29
36.	Баймакский район	55770	17	12	5,19
37.	Уфимский район	95353	33	20	5,55
38.	Федоровский район	16443	7	2	5,47
39.	Чишминский район	52325	12	8	3,82
40.	Белорецкий район	100356	30	18	4,78
41.	г. Нефтекамск	140504	29	29	4,12
42.	Хайбуллинский район	30306	5	7	3,95
43.	Янаульский район	43870	5	3	1,82

44.	Илишевский район	31708	6	7	4,09
45.	Туймазинский район	132337	21	5	1,96
46.	Архангельский район	17441	10	6	9,17
47.	г. Стерлитамак и Стерлитамакский район	43337	66	47	3,51
48.	Ишимбайский район	86245	20	15	4,05
49.	Аскинский район	18115	4	1	2,76
50.	Дюртюлинский район	60589	12	6	2,97
51.	Татышлинский район	22365	3	2	2,23
52.	Альшеевский район	37615	13	15	7,44
53.	Мишкинский район	22601	2	1	1,32
54.	Благоварский район	25129	7	5	4,77
55.	Салаватский район	23561	6	3	3,81
56.	г. Салават	151571	31	26	3,76
57.	Стерлибашевский район	17692	5	3	4,52
58.	Дуванский район	30839	1	3	1,29
59.	Ермекеевский район	15789	-	2	1,26
60.	Калтасинский район	22634	4	-	1,76
61.	Мечетлинский район	22368	6	1	3,12

Сравнительный анализ показывает, что наибольшее количество обращений граждан (из расчета на 10000 жителей) поступило из Белокатайского (9,47%), Архангельского (9,17%), Альшеевского (7,44%), Давлекановского (6,84%), Благовещенского (6,32%), Иглинского (6,14%), Буздякского (5,64 %) районов.

Наименьшее количество обращений граждан поступило из Зилаирского (0,66%), Ермекеевского (1,26%), Дуванского (1,29%), Мишкинского (1,32%), Калтасинского (1,76%), Янаульского (1,82%), Туймазинского (1,96%) районов.

филиал ГКУ РЦСПН по Дуванскому району	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Белокатайский	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Кигинский	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Мечетлинский	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Салаватский	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
филиал ГКУ РЦСПН по Дюртюлинскому району и г.Дюртюли	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	15
Бакалинский	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Илишевский	0	3	0	3	0	1	0	0	0	0	2	0	9	0
Кушнаренковский	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Чекмагушевский	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0
Филиал ГКУ РЦСПН по Мелеузовскому району и г.Мелеузу	2	1	0	0	2	0	0	0	0	0	7	0	12	25
Зианчуринский	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	4	0
Кугарчинский	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
г.Кумертау Куюргазинский р-н	1	0	0	0	4	0	0	0	0	0	1	0	6	0
Федоровский	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0
филиал по г.Нефтекамску	0	1	1	5	4	2	0	0	0	0	1	0	14	18
г.Агидель	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0
Калтасинский	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Краснокамский	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Татышлинский	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Янаульский	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
филиал по г.Салават	0	0	0	4	6	1	1	0	2	0	1	0	15	17
г. Ишимбай	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Стерлибашевский	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
филиал ГКУ РЦСПН по г. Сибаяю	2	0	0	0	7	0	1	0	0	0	0	0	10	16
Абзелиловский	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Баймакский	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Зилаирский	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Хайбуллинский	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
филиал ГКУ РЦСПН по г.Стерлитамак	1	1	3	9	11	3	1	0	2	0	7	0	38	40
Аургазинский	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Гафурийский	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ФГКУ РЦСПН по Туймазинскому району и г.Туймазы РБ	1	3	2	6	8	0	0	0	0	0	0	0	20	32
Буздякский	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0
г.Октябрьский	1	1	2	1	2	0	0	0	0	0	0	0	7	0
Шаранский	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0

Филиал ГКУ РЦСПН по Уфимскому району														9
Архангельский	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4	
Благоварский	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Благовещенский	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	3	
Иглинский	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Кармаскалинский	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Нуримановский	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Чишминский	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Уфимский	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
Филиал по г. Уфе													153	
ОФГКУ РЦСПН по г.Уфе РБ в Демском районе	0	1	0	3	3	0	0	0	1	0	0	0	8	
ОФГКУ РЦСПН по г.Уфе РБ в Калининском районе	10	0	2	2	0	3	0	0	0	0	6	0	23	
ОФГКУ РЦСПН по г.Уфе РБ в Ленинском районе	0	0	0	0	11	0	0	0	0	0	0	0	11	
ОФГКУ РЦСПН по г.Уфе РБ в Орджоникидзевском районе	3	3	1	6	4	3	0	0	1	0	5	0	26	
ОФГКУ РЦСПН по г.Уфе РБ в Октябрьском районе	3	1	4	13	7	1	1	0	2	0	6	0	38	
ОФГКУ РЦСПН по г.Уфе РБ в Кировском районе	2	0	2	2	6	4	0	0	5	0	0	0	21	
ОФГКУ РЦСПН по г.Уфе РБ в Советском районе	0	0	4	6	6	3	0	0	3	0	4	0	26	

Таблица 3

Тематика обращений граждан, поступивших в ГКУ РЦСПН

Темы обращений	Количество обращений и % от общего числа обращений		
	1 квартал 2019	2 квартал 2019	I полугодие 2019
Всего обращений	1021	682	1703
О предоставлении социальных выплат семьям с детьми	278 (27,2%)	180 (26,3%)	458 (26,8%)
О предоставлении материальной помощи	161 (15,7%)	123 (18,0%)	284 (16,6%)

О предоставлении социальных выплат старшему поколению (инвалидам, участникам ВОВ, ветеранам труда, гражданам, подвергшимся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС)	166 (16,2%)	117 (17,1%)	283 (16,6%)
Об улучшении жилищных условий	88 (8,6%)	41 (6,0%)	129 (7,57%)
О предоставлении мер социальной поддержки на оплату жилого помещения и коммунальных услуг (ЕДК, ЕКВ, субсидии, компенсации на капитальный ремонт)	134 (13,1%)	66 (9,6%)	200 (11,7%)
Различные вопросы (индексация социальных выплат, введение новых выплат и натуральных льгот, компенсация за газификацию, зубопротезирование и др.)	70 (6,8%)	81 (11,8%)	151 (8,8%)
О присвоении звания «Ветеран труда»	56 (5,4%)	38 (5,5%)	94 (5,5%)
Жалобы	29 (2,8%)	10 (1,4%)	39 (2,2%)
О санаторно-курортном лечении инвалидов	29 (2,8%)	12 (1,7%)	41 (2,4%)
О выдаче справки для оформления социальной стипендии	8 (0,78%)	5 (0,7%)	13 (0,7)
О предоставлении адресной социальной помощи на основании социального контракта	2 (0,19%)	9 (1,3%)	11 (0,6%)
О предоставлении помощи беженцам	-	-	-

Анализ тематики обращений (таблица 3) показывает, что наиболее актуальными для жителей республики на протяжении ряда лет остаются вопросы предоставления мер социальной поддержки семьям с детьми – 458 обращений (26,8%), оказания материальной помощи – 284 обращение (16,6%), предоставления мер социальной поддержки ветеранам и иным категориям граждан – 283 обращений (16,6%), предоставления мер социальной поддержки на оплату жилого помещения и коммунальных услуг 200 обращения (11,7%).

Наименьшее количество обращений поступило по вопросам предоставления адресной социальной помощи на основании социального контракта – 11 (0,6%), выдачи справки для оформления социальной стипендии – 13 (0,7%).

Анализ принятых мер по обращениям граждан приведен в таблице 4.

Таблица 4

Анализ принятых мер по обращениям граждан

Всего обращений	Принятое решение			
	разъяснено	поддержано, меры приняты	поддержано, меры не приняты	не поддержано
1703	1693	9	0	1

В ГКУ РЦСПН проводятся личные приемы граждан согласно графику приема, утвержденному приказом ГКУ РЦСПН от 28.08.2018 № 136-о.

В 1 полугодии 2019 года на личный прием граждан обратилось 40 человек. В ходе приемов граждан были даны соответствующие разъяснения, оказывалась консультативная помощь.

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) ГКУ РЦСПН в случае поступления от граждан жалоб в части предоставления мер социальной поддержки. В I полугодии 2019 года поступило 39 жалоб по вопросам предоставления мер социальной поддержки. 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».

За период работы онлайн-консультанта с 28 августа 2017 года по 28 февраля 2019 года данным сервисом воспользовались более 6 тыс. человек, по состоянию на 11 июля 2019 года - 7261 человек.

На сайте ГКУ РЦСПН размещена видеопрезентация всех доступных для граждан электронных сервисов-консультантов: «онлайн-консультант», «онлайн-калькулятор субсидий», «прием граждан: предварительная запись». Также гражданам предоставлена возможность принять участие в опросах и оценить качество оказания услуг в сфере социальной поддержки населения и качество работы онлайн-консультанта.

По результатам опроса (приняли участие 2000 чел.) 72 % граждан, воспользовавшихся сервисом «онлайн-консультант», дали положительную оценку эффективности его работы и определили данную услугу как полезную для населения.

В целях проведения разъяснительной работы о государственной социальной поддержке и повышения качества обслуживания граждан в работе с населением, на территории муниципальных образований сотрудниками филиалов ГКУ РЦСПН было проведено обучение по работе с онлайн-консультантом с заместителями глав Администраций по социальным вопросам, главами сельских поселений, а также с иными уполномоченными по работе с населением специалистами.

В целях повышения эффективности и качества обслуживания в процессе личного приема граждан по принципу «Одного окна» специалистами ГКУ РЦСПН проведено обучение со специалистами отделений РГАУ МФЦ.

В январе 2019 года с целью усиления информационно-разъяснительной работы с населением в отделениях РГАУ МФЦ были размещены разработанные ГКУ РЦСПН информационные плакаты о действующем на сайте учреждения электронном сервисе «онлайн-консультант».

В целях проведения масштабной информационно-разъяснительной работы среди населения по вопросам предоставления государственной социальной поддержки, и снижения рисков возникновения социальной напряженности на постоянной основе проводится работа с населением, в том числе путем размещения информационных материалов на сайте ГКУ РЦСПН и через социальные сети. Созданы официальные страницы ГКУ РЦСПН и

филиалов в социальной сети «ВКонтакте», также осуществляется взаимодействие с населением через систему «Инцидент».

Со специалистами ГКУ РЦСПН регулярно проводится консультирование о правильности оформления ответов на обращения, а также об ответственности, которую несут лица, нарушавшие федеральное и региональное законодательство в области рассмотрения обращений граждан, о контроле за своевременным рассмотрением обращений граждан, об исключении проявления случаев волокиты, формального отношения к рассмотрению обращений.

ГКУ РЦСПН проводится 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.