



# Об использовании информационных сервисов в работе с обращениями граждан

Начальник отдела  
информационного сопровождения  
ГКУ СО «РЦОСПН» Гришкова Е.В.

Самара, 2019 г.



ГКУ СО  
РЦОСПН

# Регистрация обращения

При регистрации обращения необходимо выбрать «Вид обращения» - «ЖКУ»

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА ОБРАЩЕНИЯ

**ОБЩИЕ ДАННЫЕ**

Адресат:	Заявитель	Подробнее	Рег.номер:	71
Тип:	Письменное	Письменно	Дата поступления:	09.04.2019
Вид обращения:	ЖКУ		Повторность:	Первичный
Длительность (в днях):	Благодарность		Причина повторного обращения:	Дан неполный ответ
Досудебное обжалование предоставления госуслуги:	ЖКУ		Срок исполнения:	08.05.2019
Адрес электронной почты:	Жалоба			
Исходное количество листов:	Заявление			
	Предложение			

Коллективное обращение       На особый контроль (2К)       Коррупция

**ПОИСК ЧЕЛОВЕКА**

Фамилия поле поиска      Имя поле поиска      Отчество поле поиска



ГКУ СО  
РЦОСПН

## 4 ШАГА для формирования АВТООТВЕТА

1

Территория поле поиска Самара г, обл Самар  
Населенный пункт:  
САМАРА  
Индекс:  
443099

Социальные категории  
Инвалид II степени ограничения сп

СОДЕРЖАНИЕ

ГКУ СО "Региональный Центр Обеспечени Соци

2

3

4

Дополнительная информация по ЖКУ

Получатель: 111111 Иванов Иван Иванович 31.12.1953

Услуга:

Начало интервала: Укажите начало интервала

Конец интервала: Укажите конец интервала

Добавить услугу Удалить услугу

Услуга	Начало интервала	Конец интервала
Обращение с твердыми коммунальными отходами		
Общедомовые расходы		
Водоснабжение (холодная вода)		
Водоснабжение (горячая вода)		
Водоотведение		
Теплоснабжение		
Электроснабжение		

1 Подробнее по ЖКУ

Текст обращения

Добавить... Загрузить

Нет файлов

Сохранить Отмена

OK Отмена Выгрузить в Excel Автоответ



ГКУ СО  
РЦОСПН

**Дополнительная информация по ЖКУ**

Получатель: 111111 Иванов Иван Иванович 31.12.1953

Услуга:

Начало интервала:

Конец интервала:

Услуга	Начало интервала	Конец интервала
Обращение с твердыми коммунальными отходами		
Общедомовые расходы		
Водоснабжение (холодная вода)		
Водоснабжение (горячая вода)		
Водоотведение		
Теплоснабжение		
Электроснабжение		

Отмена **Выгрузить в Excel** Автоответ

**РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА ОБРАЩЕНИЯ**

**ОБЩИЕ ДАННЫЕ**

Адресат: Министерство социально-демографической и семейной  
Тип: Письменное: Письменно  
Вид обращения: ЖКУ **Подробнее по ЖКУ**  
Длительность (в днях): 25  
Досудебное обжалование предоставления госуслуги: Нет  
Адрес электронной почты: Адрес электронной почты отсутствует  
Регистратор: Ще:

Срок исполнения: 22.11.2018

**ИНФОРМАЦИЯ О ЗАЯВИТЕЛЕ**

Заявитель: Ба:  Ни  
Адрес: индекс 443084, САМАРА  
Территория: Самара г, обл Самарская  
Социальная категория: Иные

**ХОД ИСПОЛНЕНИЯ**

Автор резолюции:  Гр:   
Содержание: Выплата пособий, компенсаций и иных денежных вы

**КАРТОЧКА ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ**

Результат рассмотрения:  
Дата ответа:



## Работа с населением

---

Автоматизированная подготовка ответа на обращения граждан:

- Формирование проекта письма – ответа на обращение
- Формирование приложения к проекту письма в виде подробной информации о начисленной льготе получателю компенсации



## Преимущества

---

Уменьшение нагрузки на специалистов

Сокращение времени при подготовке ответа

Повышение качества взаимодействия с населением

Исключение ошибок по причине «человеческого фактора»

Полная информация по льготополучателю в одной кнопке

 autoAnswer(2019....docx ^

 hcsServices155482....xls ^



## В формате .docx

### Формирование проекта письма – ответа на обращение

#### Информация:

Правовая (социальная категория, адрес назначения компенсации, площадь жилого помещения, количество зарегистрированных, размер компенсации, распространение на членов семьи);

Расчетная (наименование Поставщика ЖКУ, период за который поданы сведения, нормативы, тарифы, сальдо на начало/конец, начислено, оплачено, статус расчета, расчетный размер компенсации, сумма к выплате, сумма долга перед льготополучателем, сумма погашения долга перед льготополучателем);

Заключение.

## В формате .xls

### Формирование приложения к проекту письма

#### Информация:

Правовая (социальная категория, адрес назначения компенсации, площадь жилого помещения, количество зарегистрированных, размер компенсации, распространение на членов семьи);

Расчетная (наименование Поставщика ЖКУ, период за который поданы сведения, нормативы, тарифы, сальдо на начало/конец, начислено, оплачено, статус расчета, расчетный размер компенсации, сумма к выплате, сумма долга перед льготополучателем, сумма погашения долга перед льготополучателем).



ГКУ СО  
РЦОСПН

12	Ноябрь 2017	Инвалид II группы (II степени ограничения способности к трудовой деятельности)	50.0%
13	Январь 2018	Инвалид II группы (II степени ограничения способности к трудовой деятельности)	50.0%
14	Март 2018	Инвалид II группы (II степени ограничения способности к трудовой деятельности)	50.0%
15	Апрель 2018	Инвалид II группы (II степени ограничения способности к трудовой деятельности)	50.0%
16	Май 2018	Инвалид II группы (II степени ограничения способности к трудовой деятельности)	50.0%
17	Июнь 2018	Инвалид II группы (II степени ограничения способности к трудовой деятельности)	50.0%

← | →

**Электроснабжение** | Теплоснабжение

Месяц выплаты

Сведения о назначении компенсации

социальная категория

% компенсации

распространение льготы на членов семьи

адрес назначения

общая площадь

региональный стандарт

количество зарегистрированных



## Сведения от Поставщика ЖКУ

наименование организации,  
 период, норматив, тариф,  
 сальдо на начало, начислено, оплачено, сальдо на  
 конец

## Информация о произведенном расчете

статус расчета,  
 расчетный размер компенсации, сумма к выплате,  
 погашение долга

Июнь 2017	ограничения способности к трудовой деятельности)	50.0%	распространения	331	30.04.2017	91
Сентябрь 2017	Инвалид II группы (II степени ограничения способности к трудовой деятельности)	50.0%	без распространения	Г.САМАРА ул. ПИОНЕРСКАЯ д. 100 кв. 331	01.05.2017-31.05.2017	91
Сентябрь 2017	Инвалид II группы (II степени ограничения способности к трудовой деятельности)	50.0%	без распространения	Г.САМАРА ул. ПИОНЕРСКАЯ д. 100 кв. 331	01.06.2017-30.06.2017	91
Сентябрь 2017	Инвалид II группы (II степени ограничения способности к трудовой деятельности)	50.0%	без распространения	Г.САМАРА ул. ПИОНЕРСКАЯ д. 100 кв. 331	01.07.2017-31.07.2017	91
Октябрь 2017	Инвалид II группы (II степени ограничения способности к	50.0%	без	Г.САМАРА ул. ПИОНЕРСКАЯ д. 100 кв.	01.08.2017-	91



ГКУ Самарской области «Региональный центр обеспечения социальной поддержки населения», рассмотрев Ваше обращение № 71 от 09.04.2019, поступившее из министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области по вопросу: предоставление компенсации расходов на оплату жилого помещения и коммунальных услуг (далее – компенсация ЖКУ), компенсации расходов по уплате взноса на капитальный ремонт (далее – компенсация за капитальный ремонт), сообщает следующее.



Льготным категориям граждан предоставляется компенсация ЖКУ (за капитальный ремонт), расчет которой ежемесячно производится в автоматизированном режиме на основании сведений о начисленных и оплаченных платежах, полученных от поставщиков жилищно-коммунальных услуг (далее – поставщик ЖКУ) согласно заключенным соглашениям. При расчете размера компенсации ЖКУ учитываются состав семьи, площадь жилого помещения, наличие приборов учета, нормативы потребления коммунальных услуг.



Компенсация ЖКУ предоставляется гражданам при отсутствии у них задолженности по оплате жилого помещения и коммунальных услуг или при заключении и (или) выполнении гражданами соглашений по её погашению.

Ответственность за достоверность сведений о начисленных суммах и фактически понесённых гражданином расходах несут поставщики ЖКУ.

По Вашему обращению был проведен анализ предоставленной Вам компенсации ЖКУ.



По текущему состоянию расчет компенсации ЖКУ Вам, Иванов Иван Иванович, производится исходя из:

социальная категория: Инвалид II группы (II степени ограничения способности к трудовой деятельности),

площадь занимаемого жилого помещения (кв. м): 60.7,

без учета регионального стандарта нормативной площади жилого помещения,

собственность: приватизированная,

количество зарегистрированных (чел.): 3,

распространение на членов семьи: без распространения,

размер компенсации: 50 процентов,



## Состав компенсации:

платы за холодную воду, горячую воду, электрическую энергию, потребляемые при содержании общего имущества в многоквартирном доме, а также за отведение сточных вод в целях содержания общего имущества в многоквартирном доме независимо от вида жилищного фонда;

платы за коммунальные услуги, рассчитанной исходя из объема потребляемых коммунальных услуг, определенного по показаниям приборов учета, но не более нормативов потребления. При отсутствии приборов учета плата за коммунальные услуги рассчитывается исходя из нормативов потребления коммунальных услуг;



По состоянию на текущий момент поставщиками услуг по адресу Вашего проживания являются:

Обращение с твердыми коммунальными отходами: ТСЖ "Воскресенское";

Общедомовые расходы: ТСЖ "Воскресенское";

Водоснабжение (холодная вода): ТСЖ "Воскресенское";

Водоснабжение (горячая вода): ТСЖ "Воскресенское"; Самарский филиал ОАО «ЭСБ+»;

Водоотведение: ТСЖ "Воскресенское";

Теплоснабжение: ТСЖ "Воскресенское"; Самарский филиал ОАО «ЭСБ+»;

Электроснабжение: ТСЖ "Воскресенское"; ПАО "САМАРАЭНЕРГО";

Расчет размера компенсации ЖКУ за затребованные периоды прилагается.

При поступлении дополнительных сведений от поставщиков ЖКУ производится корректировка сумм компенсации ЖКУ с учетом ранее произведенных выплат.



ГКУ СО  
РЦОСПН

# Перспективы развития

Ваша территория проживания: город Самара, [Изменить](#) [Версия для слабовидящих](#)

**Социальный портал**  
министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области

Самарская область

[Вход в личный кабинет](#)

[Главная](#) [Электронные заявления](#) [Запись на прием](#) [Электронная регистратура](#) [Обращения в органы власти](#) [Ваше мнение](#) [Социальная карта](#) [Обучающие материалы](#)

Поиск  Все [Искать](#) [Печать](#)

[Каталог услуг](#) / [Льготы по жилью, жилищно-коммунальным и бытовым услугам](#) / [Льготы по жилищно-коммунальным услугам](#)

**Льгота:**  
**Компенсация расходов на оплату жилого помещения и коммунальных услуг**

[Другие льготы, доступные для выбранной социальной категории](#)

Форма предоставления  
Процент : **50.0 %**

Периодичность  
Ежемесячно

Источник финансирования

**Для социальной категории граждан:**  
**Ветеран труда**

1. Ветеранами труда являются лица: 1) имеющие удостоверение "Ветеран труда"; 2) награжденные орденами или медалями, либо удостоенные почетных званий СССР или Российской Федерации, либо награжденные ведомственными знаками отличия в труде и имеющие трудовой стаж, необходимый для назначения пенсии по старости или за выслугу лет; лица, начавшие трудовую деятельность в несовершеннолетнем возрасте в период Великой Отечественной войны и имеющие трудовой стаж не менее 40 лет для мужчин и 35 лет для женщин.

[Порядок присвоения данной категории](#)

[Другие социальные категории, предоставляющие право на получение данной льготы](#)

**Регламент:**  
[Предоставление компенсации расходов на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан](#)

Список организаций, предоставляющих льготу

- ГКУ СО «ГУСЗН Самарского округа» Управление по Железнодорожному району  
443030, г. Самара, ул. Мещикова, д. 50



**Информация о мерах социальной поддержки и социальном обслуживании**

ения ими трудовой  
меры социальной  
ату жилого помещения  
тов.  
лых помещений  
и в жилых помещениях



ГКУ СО  
РЦОСПН

# Перспективы развития

## Поиск доступных льгот

Ответьте на несколько вопросов для получения информации о тех социальных льготах, которые могут быть Вам предоставлены

[Ветераны ВОВ](#) › [Занятость](#) › [Семья](#) › [Здоровье](#) › [Доходы](#) › [Проживание](#) › [Награды](#) › [Политика](#)

Вы являетесь участником Великой Отечественной войны?

- Да
- Нет

[Следующие вопросы](#)

15

### Доступные меры социальной поддержки

- Бесплатное обеспечение путевками на санаторно-курортное лечение
- Бесплатное оказание юридической помощи
- Выдача социальной карты жителя Самарской области
- Ежемесячная денежная выплата на оплату проезда на городском и внутрирайонном общественном транспорте (кроме такси) Сумма: 270.0 руб.



[Остановить опрос и показать все найденные меры социальной поддержки \(Всего: 15\)](#)



[Начать заново](#)



### Узнайте Ваши льготы

Ответьте на несколько вопросов и узнайте подробнее о возможных льготах



ГКУ СО  
РЦОСПН

## Добавление прав доступа

Для добавления прав сотруднику необходимо направить заявку Ефимовой А.Г.

Контакты: [efimova@socio.samregion.ru](mailto:efimova@socio.samregion.ru), тел.: 334 28 99.

В теме письма указать: Добавление прав АРМ МРН (Автоответ)

После добавления прав сотруднику (пользователю), необходимо сотруднику (администратору справочников) самостоятельно добавить вид обращения «ЖКУ».

Заявка на добавлении сотрудника/присвоение прав доступа							
Наименование округа	Наименование УСЗН	Ф.И.О. специалиста	Должность, отдел/сектор	Логин (при присвоении прав указывается имеющийся у сотрудника логин, при добавлении нового сотрудника указывается желаемый логин)	Пароль (только при добавлении нового сотрудника)	Добавление/присвоение прав	Блоки (для присвоения прав)



Спасибо за внимание