


УТВЕРЖДЕНО
Заместитель Министра Л.А. Истомина


(указать ответственного от профильного ОИВ)

Министерство социальных отношений

(указать профильный ОИВ)

Челябинская область

(указать Субъект РФ)

« 24 » 11 2020 г.

**Дорожная карта по категории СОЦИАЛЬНАЯ ЗАЩИТА ТОП-3
Обращения по вопросам, связанным с предоставлением мер социальной поддержки
на оплату жилищно-коммунальных услуг отдельным категориям граждан**

Таблица 1. Основные сведения

Ответственный от ОИВ (руководитель/заместитель руководителя органа власти, ответственного за организацию работ по направлению)	
ФИО:	Истомина Любовь Анатольевна
Должность:	Заместитель Министра
Мобильный телефон:	+7 904-811-49-63
E-mail:	Istomina.LA@minsoc74.ru
Сотрудник органа власти, ответственный за организацию работ в Центре управления регионом (далее – Руководитель блока ЦУР)	
ФИО:	Мирошниченко Игорь Сергеевич
Должность:	Главный специалист отдела по взаимодействию с НКО и экспертно-аналитической работы
Мобильный телефон:	+7 902-609-93-69
E-mail:	Miroshnichenko.IS@minsoc74.ru

№ п/п	Мероприятие	Результат выполнения	Дата начала	Дата завершения	Ответственный исполнитель
	2	3	4	5	6
1.	Проведение Минсоцотношений совместно с УСЗН проверки актуальности и полноты	Выявление неактуальных	15.12.2020	01.03.2021	Начальник управления социальных гарантий и льгот Минсоцотношений

	инструкций, видеоуроков к ЕИС, методических писем, содержащих пошаговую регламентацию действий специалистов по назначению и расчёту компенсаций в ЕИС (в том числе формированию справочников и вводу данных, подгрузке сведений от поставщиков ЖКУ, формированию назначений, начислений, работе с задолженностью) направленных ранее в УСЗН.	инструкций, видеоуроков к ЕИС, методических писем, содержащих пошаговую регламентацию действий специалистов по назначению и выплате государственных пособий			Н.А. Коляда, начальник отдела методологии мер социальной поддержки Минсоцотношений К.В. Зорина, начальник отдела предоставления мер социальной поддержки М.В. Сайко, начальник отдела сопровождения информационных проектов М.И. Некрасов, руководители УСЗН
2.	При выявлении необходимости - доработка и дополнение инструкций к ЕИС, направление дополнительных методических писем, в том числе с анализом ошибок специалистов, проведение вебинаров со специалистами УСЗН, размещение их на общедоступном для УСЗН диске.	Поддержание в актуальном состоянии инструкций к ЕИС. Направление в УСЗН методических писем с анализом ошибок специалистов	01.03.2021	Постоянно	Начальник управления социальных гарантий и льгот Минсоцотношений Н.А. Коляда, начальник отдела методологии мер социальной поддержки Минсоцотношений К.В. Зорина; начальник отдела предоставления мер социальной поддержки М.В. Сайко, начальник отдела сопровождения информационных проектов М.И. Некрасов совместно с разработчиком ЕИС.
3.	Проверка и обеспечение доступа ко всем методическим материалам каждого специалиста, осуществляющего функции по назначению и расчёту компенсаций; введение в плановом режиме проведение	Размещение на рабочих местах 100 % специалистов, осуществляющих функции по	15.12.2020	постоянно	Руководители УСЗН

	<p>еженедельной технической учёбы специалистов в УСЗН;</p> <p>обеспечение незамедлительного направления запросов через ОТПС при возникновении вопросов, связанных с расчётами компенсаций, не отражённых в методических материалах либо имеющих разовый технический характер;</p> <p>обеспечение при приёме новых специалистов первичного обучения и тестирование, прикрепления к специалисту наставника на первые месяцы работы.</p>	<p>назначению и расчёту компенсаций, полного комплекта методических рекомендаций, поддержание знаний специалистов в актуальном состоянии</p>			
4.	<p>Организация работы по ежемесячному предоставлению поставщиками ЖКУ в 2021 году в УСЗН сведений о начислениях и задолженности граждан в необходимых форматах в электронном виде, заключению соглашения об обмене информацией в соответствии с типовым соглашением.</p>	<p>Ежемесячное предоставление сведений о начислениях и задолженности граждан в УСЗН от 100 % поставщиков ЖКУ, имеющих техническую возможность</p>	01.12.2020	01.01.2021	<p>Руководители УСЗН, подразделения администрации городских округов и муниципальных районов, курирующие сферу предоставления жилищно-коммунальных услуг</p>
5.	<p>Сбор информации от УСЗН об организации работы в 2021 году по ежемесячному предоставлению поставщиками ЖКУ в УСЗН сведений о начислениях и задолженности граждан в необходимых форматах в электронном виде, заключению соглашения об обмене информацией в соответствии с типовым соглашением.</p> <p>По результатам - проработка вопросов с проблемными территориями и поставщиками ЖКУ.</p>	<p>Предоставление сведений о начислениях и задолженности граждан в УСЗН от 100 % поставщиков ЖКУ, имеющих техническую возможность</p>	10.01.2021	01.03.2021	<p>Начальник управления социальных гарантий и льгот Минсоцотношений Н.А. Коляда,</p> <p>начальник отдела методологии мер социальной поддержки Минсоцотношений К.В. Зорина;</p> <p>начальник отдела организации предоставления жилищных субсидий и социальной поддержки граждан, пострадавших от воздействия радиации</p>

					С.В. Гордейчук Руководители УСЗН
6.	Проведение анализа нагрузки на сотрудников УСЗН и, при необходимости, проведение перераспределения (корректировки) функций между специалистами УСЗН с учётом административных регламентов предоставления государственных услуг.	План по перераспределению функций между сотрудниками УСЗН	15.12.2020 г.	01.03.2021	Руководители УСЗН
7.	Обеспечение текущего контроля в УСЗН за правомерностью назначения и ежемесячными расчётами компенсаций путём назначения ответственных лиц в УСЗН, осуществляющих контроль на каждом этапе предоставления компенсаций, в том числе сплошная проверка новых назначений, регулярная проверка исходных данных и справочников в ЕИС, выборочная проверка сумм компенсаций, сверка количественная на этапе формирования начислений и выплаты, с учётом рекомендаций Минсоцотношений.	Назначение в УСЗН лиц, ответственных за контроль за процессом предоставления компенсаций и проведение проверок исходных данных и справочников в ЕИС	15.12.2020 г.	постоянно	Руководители УСЗН Начальник управления социальных гарантий и льгот Минсоцотношений Н.А. Коляда, начальник отдела методологии мер социальной поддержки Минсоцотношений К.В. Зорина; начальник отдела предоставления мер социальной поддержки М.В. Сайко, начальник отдела сопровождения информационных проектов М.И. Некрасов
8.	Разработка методических рекомендации Минсоцотношений по информированию граждан при приеме документов на предоставление компенсации	Письмо в УСЗН с методическими рекомендациями по информированию граждан при приеме документов на	15.12.2020 г.	01.02.2021	Начальник управления социальных гарантий и льгот Минсоцотношений Н.А. Коляда, начальник отдела методологии мер социальной поддержки

		предоставление компенсации			Минсоцотношений К.В. Зорина
9.	Подготовка и внедрение скриптов (шаблонов) разговора специалиста с заявителем на основании рекомендаций Минсоцотношений с учётом особенностей территории при приёме документов на предоставление компенсаций. Корректировка формы памятки заявителю, выдаваемой при приёме документов на предоставление компенсации в УСЗН, МФЦ, гос.услуги	Разработанные шаблоны разговора специалиста с заявителем; Актуализированная в соответствии с рекомендациями Минсоцотношений памятка, выдаваемая при приёме документов на предоставление компенсации	01.02.2021 г.	01.04.2021	Руководители УСЗН
10.	Корректировка содержания формы отказа заявителю, в том числе в ЕИС, в предоставлении компенсаций с разъяснениями причин отказа со ссылками на нормативные акты.	Дополнение типовой формы отказа заявителю подробным разъяснением причин отказа со ссылками на нормативные акты	15.12.2020	01.02.2021	Начальник управления социальных гарантий и льгот Минсоцотношений Н.А. Коляда, начальник отдела методологии мер социальной поддержки Минсоцотношений К.В. Зорина руководители УСЗН
11.	Мероприятия по повышению уровня информационной работы с населением, в том числе: назначение ответственного сотрудника за проведение разъяснительной работы в УСЗН; обеспечение размещения и своевременной актуализации информации на сайте УСЗН, в СМИ, социальных сетях; организация информационной работы через общественные организации.	Назначение сотрудника УСЗН, ответственного за проведение разъяснительной работы по предоставлению компенсации. План по проведению разъяснительной	15.12.2020	Постоянно	Руководители УСЗН

		работы			
12.	Осуществление контроля за проведением разъяснительной работы в УСЗН. Мероприятия по повышению уровня информационной работы с населением на областном уровне, в том числе: подготовка ответов на наиболее часто задаваемые вопросы гражданами с примерами расчёта компенсаций; обеспечение размещения и своевременной актуализации информации на сайте Минсоцотношений, в СМИ, социальных сетях; организация информационной работы через общественные организации.	Подготовлен справочник ответов на наиболее часто задаваемые вопросы гражданами с примерами расчёта компенсаций. Поддержание информации о назначении компенсации на оплату ЖКУ на сайте Минсоцотношений в актуальном состоянии. План по проведению разъяснительной работы	15.12.2020 г.	Постоянно	Начальник управления социальных гарантий и льгот Минсоцотношений Н.А. Коляда, начальник отдела методологии мер социальной поддержки Минсоцотношений К.В. Зорина начальник пресс-службы Минсоцотношений Д.В. Суворина
13.	Участие в организации разработки и внедрения МИТИС и разработчиком ЕИС социального навигатора по всем мерам социальной поддержки граждан на базе ЕИС	Размещение в социальном навигаторе информации по компенсациям на оплату ЖКУ	01.12.2020 г.	01.07.2021г.	Начальник управления социальных гарантий и льгот Минсоцотношений Н.А. Коляда, начальник отдела методологии мер социальной поддержки Минсоцотношений К.В. Зорина начальник отдела сопровождения информационных проектов М.И. Некрасов

Сокращения:

Минсоцотношений - Министерство социальных отношений Челябинской области

