

VII. ОПЫТ И ПРОБЛЕМЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ

НОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЕ НАСЕЛЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ Н.Н. Хамаганова

В статье говорится о внедрении новых технологий в деятельность органов социальной защиты населения Республики Бурятия.

THE NEW TECNOLOGIES ON SOCIAL PROTECTION OF POPULATION IN REPUBLIC OF BURYATIA N.N. Khamaganova

The article twills upon the new technologies of social protection of population in Republic of Buryatia

Важнейшей задачей любого демократического государства является создание действительно эффективной системы социальной защиты населения. Время требует новых подходов к социальной сфере не только на федеральном, но и на региональном уровнях.

Сегодня обеспечение конкретности, адресности и рационального расходования средств при решении проблем адресной защиты населения имеет особо важное значение как для самих граждан, так и для общества в целом.

На протяжении нескольких лет в Республике Бурятия существовала проблема неопределенности размера кредиторской задолженности по возмещению льгот на жилищно-коммунальные услуги, предоставляемые населению. Анализ ситуации выявил ряд проблем:

- отсутствие единообразия в реализации нормативно-правовых актов в сфере предоставления льгот гражданам в разных ведомствах и даже в разных муниципальных образованиях;
- отсутствие контроля за начислением и выплатой льгот и компенсаций, что в свою очередь, приводит к неопределенности четких объемов затрат на возмещение льгот;
- отсутствие возможности оперативного и качественного прогнозирования при формировании бюджета; и т.д.

Эти проблемы заставили по-новому осмыслить проблему социальных выплат и льгот, а также те отношения, которые сложились между органами соцзащиты, населением, которое имеет право на социальные выплаты и льготы, и организациями-поставщиками, предоставляющими услуги.

Первым шагом в этом направлении с целью совершенствования и упорядочения организации системы предоставления социальных выплат и льгот, предусмотренных федеральными законами и другими нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Бурятия в части оплаты жилья, коммунальных, транспортных, медицинских услуг, услуг электросвязи, стало принятие Правительством Республики Бурятия в ноябре 2003 г. постановления № 349 «О персонифицированном учете получателей социальных выплат и льгот». Постановление определило цели, задачи, принципы, основные направления деятельности по формированию единого республиканского информационного банка данных льготополучателей. Постановление стало началом проекта под общим названием «Персонифицированный учет льготных категорий граждан».

С ноября 2003 г. в органах соцзащиты началась кропотливая работа по созданию единой базы данных льготополучателей. За основу была взята информация, конвертированная из баз данных Пенсионного фонда, единых расчетных центров, коммунальных бухгалтерий.

По существующей ранее технологии льготник должен был сам заявить о себе во всех организациях-поставщиках жилищно-коммунальных услуг, на которые предоставляются льготы. И более того, гражданин, невзирая на возраст и состояние здоровья, обязан был ежегодно перерегистрироваться в них. Все это затрудняло процесс реализации льгот для граждан. Особенно это актуально для сельских жителей, которые часто не имеют возможности выехать в районный центр. А отсутствие единого координатора процесса позволяло иметь место различного рода злоупотреблениям. Для решения этих проблем 11 марта 2004 г. Правительством Республики Бурятия было принято Постановление № 48 «Об утверждении Порядка регистрации граждан, имеющих право на получение социальных вы-

плат и льгот, в управлениях труда и социального развития в Республике Бурятия». Настоящий порядок определяет регистрацию льготных категорий граждан только в органах соцзащиты по месту проживания, без дальнейшей перерегистрации. То есть гражданин один раз заявляет о своем праве на льготы в органы соцзащиты, а дело органов соцзащиты – правильно определить стоимостное выражение причитающихся льгот и отслеживать дальнейшие изменения.

В течение 2004 г. в органах соцзащиты республики была проведена перерегистрация всех граждан, имеющих право на льготы. Немаловажная роль была отведена комиссиям, созданным при районных администрациях. Комиссии были призваны содействовать органам соцзащиты в создании ведения БД персонифицированного учета льготных категорий граждан. Формирование БД завершилось 3-месячным периодом опытной эксплуатации, по результатам которой был произведен комиссионный прием БД. На сегодняшний день республиканский банк данных содержит информацию на 170 тыс. льготников.

Если раньше организации-поставщики представляли итоговые суммы для возмещения, а органы соцзащиты, не имея инструмента массовых проверок, принимали и возмещали, то с этого момента у нас появилась возможность персонифицировать расходы бюджетов различных уровней на конкретного гражданина, согласно льготной категории и фактически предоставляемых услуг, с учетом занимаемой площади, количества проживающих и т.д.

Сравнительный анализ ежемесячных расчетов по базе данных, сформированной в органах соцзащиты, и расчетов, представляемых организациями-поставщиками услуг, выявил значительные расхождения в суммах, причем большей частью в пользу организаций-поставщиков. В целом по законам «О ветеранах» и «О социальной защите инвалидов» по республике организации-поставщики ежемесячно заявляли суммы на 6-7 млн руб. больше, чем показывали расчеты по БД соцзащиты.

Создание единой БД льготных категорий граждан позволило:

- выявить более 350 случаев одновременного предоставления льгот одному гражданину в разных районах республики, около 2500 случаев неподтверждения права на льготы, сотни случаев несвоевременного прекращения предоставления льгот в связи со смертью или выездом граждан, тем самым предотвратить нецелевое расходование бюджетных средств;

- собрать информацию о социальных гарантиях, предусмотренных законодательством и нормативными правовыми актами в части оплаты жилого помещения и коммунальных услуг различным категориям граждан в одном месте;

- вести четкий учет получателей мер социальной поддержки, в том числе отслеживать миграцию, двойное назначение льгот, утрату права на меры социальной поддержки в связи с выбытием за пределы района, республики, смерти и других обстоятельств, влекущих изменение в праве на получение мер социальной поддержки по оплате жилого помещения и коммунальных услуг;

- упростить порядок обращения граждан (большинство из которых пожилые и инвалиды) за предоставлением социальных выплат, освободив от необходимости ежегодно подтверждать право на получение мер социальной поддержки;

- прогнозировать средства для возмещения затрат, связанных с предоставлением отдельным категориям граждан мер социальной поддержки.

С 1 января 2005 г. назначение, учет и контроль за предоставлением мер социальной поддержки по оплате жилищно-коммунальных услуг всем категориям получателей, ежемесячной денежной выплаты региональным получателям производятся на основе единого республиканского банка данных льготников (на районном уровне – районный банк данных, на республиканском – республиканский банк данных) с использованием программного комплекса «Персонифицированный учет льготных категорий граждан».

Программный комплекс «Персонифицированный учет льготных категорий граждан» был разработан силами отдела автоматизации Министерства социальной защиты населения. Интерфейс программы реализован в среде Delphi, база данных MS SQL, отчетные формы реализованы в Free Report.

Программный комплекс «Персонифицированный учет льготных категорий граждан» содержит полную информацию о получателе (Ф.И.О., дата рождения, паспортные данные, адресные данные, состав семьи, категория получателя мер социальной поддержки, данные о размере жилой площади и предоставляемых коммунальных услугах, лицевые счета в организациях жилищно-коммунального хозяйства и т.д.), позволяет произвести начисление и выплату льгот по оплате за жилищно-коммунальные услуги, ежемесячных денежных выплат, вести учет и контроль за предоставлением мер социальной поддержки. Функции сервиса и сопровождения программного комплекса позволяют вести статистический и аналитический учет.

Актуализация информации производится ежемесячно посредством информационного обмена между органами соцзащиты и организациями-поставщиками информации, перечень которых утвержден Постановлением № 349 и с которыми заключены Соглашения.

В целях единообразного применения органами социальной защиты населения, энергоснабжающими организациями и организациями-поставщиками ЖКУ Республики Бурятия единого порядка расчета платежей за ЖКУ с учетом льгот, приказом министра труда и социального развития Республики Бурятия № 16 от 04.02.2005 г. был утвержден «Порядок расчета мер социальной поддержки по оплате жилья и коммунальных услуг».

С 1 января 2007 г. меры социальной поддержки по оплате жилого помещения и коммунальных услуг льготникам федерального и регионального регистров (ветераны труда, труженики тыла, реабилитированные лица, лица, признанные пострадавшими от политических репрессий) в городах и сельских районах Республики Бурятия предоставляются в форме денежных выплат через почтовые, либо кредитные учреждения (банки). Порядок предоставления установлен постановлением Правительства Республики Бурятия от 09.11.2006 г. № 359 «О предоставлении мер социальной поддержки по оплате жилья и коммунальных услуг отдельным категориям граждан в форме денежных выплат».

При переходе на предоставление мер социальной поддержки по оплате жилого помещения и коммунальных услуг в денежном выражении, сохранены размеры ранее предоставляемых льгот всем категориям получателей федерального и регионального регистров. Предоставление денежных выплат гражданам осуществляется авансированием ежемесячно, в течение оплачиваемого месяца (оплачиваемый месяц – это месяц, за который гражданам необходимо произвести оплату жилого помещения и коммунальных услуг).

В целях совершенствования организации работы по обеспечению населения социальной помощью, упрощения взаимодействия граждан с органами власти в республике с 1 января 2005 г. начала функционировать более упрощенная система предоставления социальных выплат и льгот по модели «Одно окно».

Гражданин, обратившийся за назначением социальной помощи с одним заявлением и одним пакетом документов, проходит собеседование с одним специалистом по всем выплатам. Новая технология не меняет типы социальных выплат, не затрагивает правила определения на их получение, неизменным остается и сам размер предоставляемой помощи. При назначении гражданину социальной выплаты формируется комплексное личное дело, в котором предусмотрено несколько разделов («Субсидии», «МСП», «ЕДВ», «Пособия» др.). Данная технология дает возможность при подаче сведений о доходах при назначении субсидий, актуализировать право граждан на получение пособий. В зависимости от доходов, что позволяет оптимизировать целевое использование бюджетных средств, направленных на выплату пособий. Ведомственные льготы, предоставляемые сельским квалифицированным специалистам, также предоставляются через органы соцзащиты и находят свое отражение в комплексном личном деле льготополучателя, что также позволяет контролировать процесс назначения льгот по разным основаниям.

Задача повышения доступности и качества предоставления государственных услуг в сфере социальной поддержки населения решается на основе организации работы автоматизированных клиентских служб во всех территориальных филиалах Республиканского государственного учреждения «Центр социальной поддержки населения». Разработанная Министерством новая интегрированная информационная система – программный комплекс «Клиентская служба» – позволяет организовать работу этих служб по принципу «одного окна». 20 февраля 2008 г. в Гусиноозерске открыта клиентская служба, полностью соответствующая требованиям времени. Здесь граждане в комфортных условиях получают социальные услуги уже с использованием этого программного комплекса. В 2008 г. начнется промышленная эксплуатация этого программного комплекса. Также предстоит работа по внедрению единого отраслевого стандарта клиентской службы, отвечающего требованиям к техническому оснащению, внутреннему оформлению, условиям и организации приема граждан. Нужно сказать, что работа по созданию и внедрению клиентских служб позволила системе социальной защиты населения стать наиболее подготовленной в республике в таком приоритетном направлении развития сферы государственных услуг, как создание multifunctional центра.

**ИЗ ОПЫТА РАБОТЫ ПО УПРАВЛЕНИЮ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТОЙ НАСЕЛЕНИЯ
В МУХОРШИБИРСКОМ РАЙОНЕ РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ****А.В. Рычков**

В статье говорится об опыте работы по управлению системой социальной защиты населения в Мухоршибирском районе Республики Бурятия.

**FROM AN OPERATIONAL EXPERIENCE ON MANAGEMENT OF SOCIAL PROTECTION
OF THE POPULATION IN MUHORSHIBIRSK AREA OF REPUBLIC OF BURYATIA****A.V. Rychkov**

In the article management by social protection of the population in Muhorshibirsk area from an operational experience of the author is considered.

Социальная защита – это комплексная система социально-экономических отношений, предназначенная для оказания разносторонней помощи нетрудоспособным или ограниченно трудоспособным лицам, а также семьям, доходы трудоспособных членов которых не обеспечивают общественно необходимого уровня жизни семьи.

Преобразования на новом этапе развития страны ставят перед социальной политикой важные задачи – защиту прав и законных интересов граждан, повышение уровня и качества жизни людей, обеспечение действенной социальной помощи.

Эффективность социальной работы в современных рыночных условиях во многом определяется качеством ее организации и управления.

Возрастает значение профессионального управления социальной работой, которое направлено на эффективное регулирование социального положения всех участников общественной жизни и на обеспечение их достойного, цивилизованного существования.

Организационную и практическую деятельность по оказанию различных видов услуг социально незащищенным слоям населения в Мухоршибирском районе Республики Бурятия осуществляет филиал Республиканского государственного учреждения «Центр социальной поддержки населения», который в своей работе основывается на общепризнанные принципы и нормы международного права, законодательство Российской Федерации и Республики Бурятия, нормативные правовые акты, устанавливающие основы правового регулирования в области социальной политики. В его структуру входят:

- сектор предоставления социальных гарантий;
- клиентская служба;
- сектор контрольно-ревизионной работы;
- сектор организационно и кадровой работы;
- финансово-экономический сектор;
- отделения социальной помощи на дому;
- специализированное отделение социально-медицинского обслуживания на дому.

Филиал РГУ «Центр социальной поддержки населения» осуществляет свою деятельность в непосредственном взаимодействии с другими комитетами, управлениями, отделами, муниципальными службами, общественными организациями. Со специалистами взаимодействующих организаций, учреждений проводятся заседания круглого стола, семинары, совещания.

Для проведения разъяснительной работы по предоставлению установленных законодательством социальных гарантий, по вопросам социальной защиты населения специалисты используют местное телевидение, газету «Земля Мухоршибирская», информационные и методические стенды в филиале, организациях-поставщиках и сельских поселениях района. Результатом проделанной работы являются своевременное назначение и оказание мер социальной поддержки льготным категориям населения, выплата детского пособия семьям, имеющим низкий среднедушевой доход семьи, ежегодное увеличение числа граждан, получивших звание «Ветеран труда», а также увеличение числа льготников, воспользовавшихся правом на бесплатное санаторно-курортное лечение.

Сделать доступным социальное обслуживание, качественное и своевременное предоставление всего комплекса социальных услуг гражданам, проживающим в отдаленных от районного центра населенных пунктах, позволило внедрить такую форму работы, как выездной прием граждан. Для более высокой эффективности работы, специалисты филиала ведут постоянную работу с главами сельских поселений, которым направляется информация о времени проведения выездного приема, включаю-