Приложение

 Пояснительная записка

 к отчету по работе с обращениями граждан МСРТ

 за 12 месяцев 2019 года

 За отчетный период в Министерстве социального развития и труда Камчатского края зарегистрировано 802 обращения от граждан и общественных организаций. По сравнению с аналогичным периодом двух предыдущих лет (в 2017 году – 590 и соответственно в 2018 году – 431) количество обращений увеличилось на 58%. По числу обращений лидирует краевой центр - (498). Из муниципальных районов Камчатского края в 2019 году соответственно поступило обращений: Елизовского района (154), ЗАТО Вилючинска - (27), Усть -Камчатского района - (11), Усть-Большерецкого района - (9), Мильковского района - (13), Быстринского района- (4), Олюторского района- (21), Тигильского района- (2), Пенжинского района – (10), Карагинского района (4), Алеутского района- (2). Из регионов Российской Федерации в Камчатский край поступило 47обращений граждан. Из Главного контрольного управления Губернатора и Правительства Камчатского края поступило 378 обращения, что на 109 обращений больше, чем в 2018 году.

 Из общего числа обращений граждан: 444 принадлежит пенсионерам, из них 265 инвалидов, так же 25 заявителей имеет звание «Ветеран труда», 25 инвалидов, не достигших пенсионного возраста. Так же поступили обращения от 165 заявителей, которые воспитывают в своих семьях несовершеннолетних детей, в том числе: 63 – многодетные семьи; 23 –семьи одиноких родителей; 21–семья с детьми-инвалидами, 4 - опекунские семьи.

 Полагаем, что динамикой по увеличению количества обратившихся граждан в течение года послужило внесение изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации и отдельные законодательные акты Камчатского края. В 2018 году изменен размер мер социальной поддержки по оплате за жилищно-коммунальные услуги, установленных законом федеральным льготникам, в том числе инвалидам, плата за коммунальные услуги определяется по приборам учета, но не более нормативов их потребления. По вопросам данной тематики ведется консультативная работа, разъясняются Правила предоставления денежных компенсаций платы за жилое помещение. Информация при необходимости поступает каждому заявителю с подробным расчетом оплаты потребленных ими коммунальных услуг - адресно, в письменном виде. В ходе личного приема гражданину предоставляются памятки с перечнем и Порядком предоставления мер социальной поддержки в Камчатском крае, буклеты с информацией об организациях и учреждения социальной защиты населения для обращения за социальной помощью.

 Некоторое и количество продублированных обращений имеют место из-за одновременного обращения граждан с одним и тем же вопросом в несколько инстанций, которые в свою очередь пересылают их в Министерство по подведомственности и по компетенции.

Преобладают в обращениях вопросы о трудовых отношениях и заработной плате (37), об определении в дома-интернаты (35), о мерах социальной поддержки (284), о вопросах реабилитации инвалидов и улучшении их «доступной среды», об оплате проезда семей с детьми-инвалидами (69). Регулярно проводятся проверки обращений с выездом на место жительства заявителей. Вопросы, требующие коллегиального решения, рассматриваются Комиссией по социальным вопросам Министерства социального развития и труда Камчатского края.

 13 обращений поступило в Министерство с вопросами, полномочия по которым принадлежит другому ведомству (МинЖКХ).

 Министром социального развития и труда Камчатского края еженедельно проводятся личные приёмы граждан. За отчетный период 2019 года обратился 121 человек. Количество принятых граждан практически остаётся на одном уровне 126 (2018 г.). В ходе таких встреч граждане задают, в основном, вопросы, относящиеся к разряду предоставления государственных услуг: об определении в дома-интернаты пожилых людей, предоставлении жилого помещения в Доме ветеранов, оказании материальной помощи, обеспечении санаторно-курортными путёвками, по вопросам присвоения звания «Ветеран труда», по взаимодействию с общественными организациями.

 По всем обращениям либо даются подробные разъяснения (101), либо принимаются положительные решения и меры по преодолению проблемы(18).

 В течение 2019 года поступило **12346** заявлений об оказании государственных услуг, что на **456** заявлений больше, чем за данный период в 2018 году **(11890).**

 Кроме отражённых в таблице обращений, за **четыре** квартала 2019 года поступили заявления об оказании государственных услуг, а именно:

- об оказании материальной помощи – **9533,**

- о компенсации за гостиничные услуги ­- **380,**

- о выдаче удостоверений многодетным родителям –**1267,**

- о предоставлении регионального материнского капитала - **773,**

- о социальной выплате лицам из числа детей-сирот – **76,**

- об уведомительной регистрации коллективных договоров

 и соглашений к ним - **148,**

- об определении в дома-интернаты –**54,**

-о реабилитации инвалидов на базе Дома Ветеранов**-20,**

- о социальных выплатах отдельным категориям граждан - **86.**