Приложение

 Пояснительная записка

 к отчету по работе с обращениями граждан

 за 1 квартал 2021 года

 За отчётный период в Министерстве социального благополучия и семейной политики Камчатского края (далее-Министерство) зарегистрировано **164** обращений граждан. По сравнению с аналогичным периодом двух предыдущих лет (в 2019 году – 223, в 2020 году-210) количество обращений незначительно снизилось. В первом квартале 2020 и 2021 года в связи с неблагоприятной эпидемиологической обстановкой, связанной с распростронением новой короновирусной инфекции Covid-19, и введенных мер по недопущению распространения данной инфекции на территории Камчатского края основная часть обращений от граждан поступали в Министерство в основном в письменном виде, по телефону, посредством почтовой связи, либо в электронном виде в интернет-приемную, расположенной на официальной странице. По численности больше всего обратилось жителей Петропавловск-Камчатского городского округа – 87. Из Елизовского муниципального района поступило -24, ЗАТО Вилючинска -7, Мильковского муниципального района -11, Усть-Камчатского муниципального района -5, Усть-Большерецкого муниципального района -5. Из отдаленных районов Камчатского края так же поступило 7 обращений. Из регионов Российской Федерации направлено в Министерство 18 заявлений. Из Управления по организации работы с обращениями граждан Аппарата Губернатора Правительства Камчатского края направлено - 148 обращений, что что на 14 обращений меньше, чем за предыдущий отчетный период 2020 года.

 Из общего числа обращений: 75 от пенсионеров, в том числе 19 человек являются инвалидами, 3 - инвалиды, не достигшим пенсионного возраста, 41 заявитель, воспитывают в своих семьях несовершеннолетних детей, в том числе: 14 – многодетные семьи, 15 –неполные семьи, 3 – с детьми-инвалидами.

 Благодаря своевременным Значительно снизилось количество обращений, связанных с ситуацией распространения короновирусной инфекции, с режимом самоизоляции граждан старше 65 лет, а также с карантинными мерами, которые ограничивали свободное передвижение пожилых граждан. В основном в данных обращениях поднимались вопросы по оказанию материальной помощи одиноко проживающим гражданам и семьям с детьми, о помощи безработным гражданам в связи с потерей работы в период пандемии, о содействии по доставке продуктов, в том числе и с помощью волонтеров, решение вопросов социального обслуживания пожилых граждан, об информировании о деятельности учреждений социальной защиты населения.

 Тематика многих обращений определена порядком внесением изменений в Жилищный кодекс Российской и отдельные законодательные акты Российской Федерации и Камчатского края- 11 обращений. В связи с изменением размера 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. Адресно, в письменном виде, предоставляется информация каждому заявителю с подробным расчетом оплаты потребленных ими коммунальных услуг. По этим вопросам ведется постоянная разъяснительная работа, объясняются Правила предоставления денежных компенсаций платы за жилое помещение.

 Отдельным блоком выделяются обращения (14), связанные с мерами социальной поддержки семей в Камчатском крае: о получении ежемесячного детского пособия от 3-х до 7-ми лет, о материальной помощи семьям, находящимся в трудной жизненной ситуации, об установлении льготного статуса, оформление удостоверений о праве на меры социальной поддержки, о выплате краевого материнского (семейного) капитала, об улучшении жилищных условий семьям с детьми. Даны разъяснения по 5 обращениям, связанным с вопросами начисления и пересчета региональных социальных доплат к пенсиям.

 Некоторое количество продублированных обращений имеют место из-за параллельного обращения граждан с одним и тем же вопросом в несколько инстанций (в Министерство, депутатам, прокуратуру и т.п.), которые в свою очередь пересылают их в Министерство по подведомственности и компетенции.

 Среди основных проблем в обращениях - это определение в дома-интернаты (4), о мерах социальной поддержки (8), о вопросах реабилитации инвалидов и улучшении их «доступной среды» (4), о мерах поддержки по оплате за жилищно-коммунальные услуги (5). Двум (2) заявителям дано разъяснение в связи с их несогласием с отказом в предоставлении единовременной материальной помощи из-за превышения их среднедушевого дохода над величиной прожиточного минимума, установленного в Камчатском крае. Проводятся проверки обращений с выездом по месту жительства заявителей, с целью обследования жилищно-бытовых условий. Вопросы, требующие коллегиального решения, рассматриваются Комиссией по социальным вопросам Министерства социального благополучия и семейной политики Камчатского края. Шесть (6) обращений перенаправлены по компетенции в Министерство жилищно-коммунального хозяйства.

Постоянная разъяснительная работа по социальным вопросам, сокращение количества предприятий, имеющих задолженность перед сотрудниками по заработной плате, по вопросам трудовых отношений (5), увеличение региональных мер социальной поддержки отдельных категорий граждан способствуют уменьшению количества обращений граждан по данным вопросам.

С 2020 года, в связи с вступлением в силу закона Камчатского края «О детях войны», регулирующего вопросы присвоения статуса, а также предоставлением мер социальной поддержки гражданам, которым присвоен статус «дети войны», поступило 4 заявления от пожилых граждан. Заявители, имеющие право получения такого статуса в соответствии с действующим Порядком, могут обращаться в Министерство с заявлением и документами, удостоверяющими личность, самостоятельно либо через законного представителя.

 На личном приеме гражданину предоставляются памятки с перечнем документов и порядком предоставления мер социальной поддержки в Камчатском крае, буклеты с информацией об организациях и учреждения социальной защиты населения для обращения за социальной помощью.

Еженедельно Министром социального благополучия и семейной политики Камчатского края проводятся личные встречи с гражданами. За три месяца 2021 года 22 человека обратились к Министру лично. В ходе таких встреч граждане задают, в основном, вопросы, относящиеся к оказанию социальных услуг: об определении в дома-интернаты пожилых людей, оказанию материальной помощи, обеспечению санаторно-курортными путёвками, о порядке присвоения звания «Ветеран труда», об опеке и попечительстве.

 По всем обращениям либо даются подробные разъяснения и консультации (12), либо принимаются положительные решения в ходе приема (1).

 Количество принятых на личных приёмах граждан практически сохраняется на одном уровне в сравнении с аналогичными периодами за 2019, 2020 годы в среднем за квартал обращается 22-24 человека.

 Так же, кроме, указанных в таблице обращений, в 1 квартале 2021 года поступило **2755** заявлений об оказании государственных услуг.

 Кроме отражённых в таблице обращений, за **первый** квартал 2021 года поступили заявления об оказании государственных услуг, а именно:

- об оказании материальной помощи – **2175,**

- о выдаче удостоверений многодетным родителям –**360,**

- о предоставлении регионального материнского капитала – **220.**

Министр А.С. Фёдорова

Тарасенко Наталья Евгеньевна

+7 (4152) 42- 83- 61