**Информация о работе с обращениями граждан за 2013 год**

Работа с письменными и устными обращениями граждан в Министерстве социального развития и труда Камчатского края ведётся в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Типовой инструкцией по делопроизводству в иных исполнительных органах государственной власти Камчатского края, утверждённой распоряжением Правительства Камчатского края от 15.02.2008 № 21-РП, Административным регламентом предоставления государственной услуги по организации приёма граждан, рассмотрению индивидуальных и коллективных обращений в Министерстве социального развития и труда Камчатского края, утверждённым приказом Министерства социального развития и труда Камчатского края от 278-п от 05.06.2012 «О порядке оказания материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, проживающим в Камчатском крае».

Приём граждан специалистами Министерства осуществляется ежедневно без предварительной записи. Основная масса обращений жителей краевого центра об оказании материальной помощи принимается в КГКУ «Центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» (пр-т Рыбаков, д.13) с последующим направлением обращений в Министерство социального развития и труда.

Личный прием граждан руководителями Министерства проводится еженедельно. Во время командировок в отдаленные районы Камчатского края руководители Министерства проводят встречи с населением сёл и посёлков, ведут индивидуальный приём граждан, специалисты Министерства проводят консультационную работу. Руководители Министерства регулярно выступают в региональных средствах массовой информации по актуальным вопросам действующего законодательства.

За 2013 г. обращений зарегистрировано больше, чем за 2012 год на 1607 или на 18,44% (8715 и 7108 соответственно).

Из 8715 обращений в том числе 8468 – письменных, 247 - устных, в том числе 186 принятых на личных приёмах Министром социального развития и труда Камчатского края (различие в 34,28 раза).

Принято положительное решение об оказании социальной помощи по 6853 обращениям, даны разъяснения по 867, меры приняты по 248; 637 (7,3%) отрицательных решений приняты, в основном, по причинам повторного в календарном году обращения за материальной помощью, значительного превышения среднего душевого дохода в семье прожиточного минимума, принятого в крае, непредставления соответствующих документов, неподтверждения трудной жизненной ситуации у заявителя, неиспользования трудоспособными заявителями собственных возможностей по улучшению своего материального положения путём обращения в центр занятости для трудоустройства.

С выездом на место рассмотрено 520 обращений.

На конец года в работе оставалось 101 обращение граждан.

По-прежнему большинство обращений граждан (83,43%) связано с просьбами об оказании единовременной материальной помощи в связи с трудной жизненной ситуацией, в том числе на основе социального контракта многодетным семьям, лицам, вернувшимся из мест лишения свободы, а также на отдельные виды протезирования, на восстановление гражданского паспорта. С каждым годом увеличивается количество обращений пострадавших в чрезвычайных ситуациях (при пожарах, стихийных бедствиях). Так, в 2013 году материальная поддержка была оказана 501 пострадавшему в ЧС (в 2012 году – 127). Значительное увеличение вызвано паводками в Мильковском, Соболевском Пенжинском муниципальных районах. Все обращения, связанные с ЧС, рассматриваются в срочном порядке (в течение недели и менее).

В 2013 году количество обращений об оказании материальной поддержки по сравнению с 2012 годом увеличилось на 1587 (7273 и 5686 соответственно) или на 18,44%.

Из числа обратившихся граждан 2704 - пенсионеры, в том числе участников и инвалидов Великой Отечественной войны – 16 чел. (уменьшилось на 15 чел.), других ветеранов ВОВ – 174, ветеранов труда - 840, инвалидов достигших пенсионного возраста – 1197 чел. (Многие граждане могут быть отнесены к двум и более категориям, поэтому учёт ведётся по той категории по которой гражданин получает меры соц. поддержки). Инвалиды с детства – 96 чел, инвалиды, не достигшие пенсионного возраста (молодые инвалиды) – 383 чел.; 168 семей с детьми-инвалидами.

Обращения граждан, имеющих несовершеннолетних детей составили более 2000. В том числе – 476 многодетных; 1069 – матерей, одиноко воспитывающих детей, 268 полных семей (имеются оба родителя), не являющихся многодетными. Незначительно по сравнению с 2012 годом увеличилось количество обращений лиц, освободившихся из мест лишения свободы (на 16 чел.); уменьшилось количество обращений лиц без определённого места жительства (на 12 чел.). Коллективных обращений поступило 28.

12 многодетных семей с помощью материальной поддержки на основе социального контракта смогли наладить семейный бизнес, в основном, путём развития подсобного хозяйства.

56 молодым людям из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, получившим квартиры по социальному найму, оказана материальная поддержка на обустройство жилого помещения на общую сумму 2,8 млн. руб. Впервые материальная поддержка оказана 16-ти малоимущим инвалидам и пенсионерам Соболевского района на компенсацию части затрат по газификации жилых помещений (на общую сумму 2,991 341 т.р.).

Обращения граждан рассматриваются в сроки и в порядке в соответствии с требованиями законодательства. Применяются проверки обращений с выездом на место, вопросы, требующие решения с выделением денежных средств, обязательно решаются комиссионно. Комиссией по социальным вопросам Министерства социального развития и труда Камчатского края рассмотрены порядка 93% обращений. Остальные обращения рассмотрены специалистами Министерства.