Приложение

Пояснительная записка

к отчету по работе с обращениями граждан

за 12 месяцев 2020 года

За отчётный период в Министерстве социального благополучия и семейной политики Камчатского края зарегистрировано **1095** обращений граждан. По сравнению с аналогичным периодом двух предыдущих лет (в 2018 году – 431, в 2019 году - 802) количество обращений значительно увеличилось. 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 обращения от граждан поступают 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 - 652. Из Елизовского муниципального района поступило -215, ЗАТО Вилючинска -29, Мильковского муниципального района -17, Усть-Камчатского муниципального района -22. Из отдаленных районов Камчатского края так же поступило 94 обращения. Из Главного контрольного управления Губернатора и Правительства Камчатского края направлено - 712 обращений, что на 334 обращения больше, чем за предыдущий отчетный период 2019 года.

Из общего числа обращений - 575 от пенсионеров, 111 человек являются инвалидами, 240 граждан, воспитывают в своих семьях несовершеннолетних детей, в том числе: 88 - многодетные семьи, 51 - неполные семьи, 15 - с детьми-инвалидами, детьми с ограниченными возможностями здоровья.

Значительное количество обращений связано с ситуацией распространения короновирусной инфекции, с режимом самоизоляции граждан старше 65 лет, а также с карантинными мерами, которые ограничивают свободное передвижение граждан. В основном в обращениях поднимались вопросы по оказанию материальной помощи пожилым и семьям с детьми, о прекращении действий льготных проездных билетов на период самоизоляции, 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. 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 (345), 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 118 обращениям, связанным с вопросами начисления и пересчета региональных социальных доплат к пенсиям, выплатам неработающим пенсионерам 65+ в период пандемии новой короновирусной инфекции.

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.

Поступают обращения об определении в дома-интернаты (33), о мерах социальной поддержки инвалидов (80), о вопросах реабилитации инвалидов и улучшении их «доступной среды» (12), о мерах поддержки по оплате за жилищно-коммунальные услуги (55). 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 развития и труда Камчатского края, 17 обращений перенаправлены по компетенции в Министерство жилищно-коммунального хозяйства.

С мая 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 280 заявлений 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.

Регулярная 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, в 2019 году таких обращений было 12.

Еженедельно, по средам, Министром социального благополучия и семейной политики Камчатского края проводились личные встречи с гражданами (за 12 месяцев 2020 года обратились 45 человек),однако, во втором и третьем, четвертом кварталах, из-за введённых мер по недопущению распространения короновирусной инфекции на территории Камчатского края, формат общения с гражданами частично изменен, проходит в основном в письменном виде, по телефону, по электронной почте. Решения о личных встречах решается в индивидуальном порядке. После нормализации эпидемиологической обстановки личный прием будет проводится в плановом режиме, по утвержденному графику.

За отчетный период 2020 года поступило **10657** заявления об оказании государственных услуг. За аналогичный период 2019 года принято в работу **12346** заявлений. Снижение показателей в 2020 года произошло из-за ограничения деятельности многофункциональных центров по предоставлению государственных и муниципальных услуг в Камчатском крае из-за мер по недопущению распространения Covid-19. В 1 квартале 2020 года поступило -3775 обращений, во 2 квартале соответственно – 1477, в третьем- 2572, в 4 квартале - 2833.

Кроме отражённых в таблице обращений, за **12 месяцев** 2020 года поступили заявления об оказании государственных услуг, а именно:

- об оказании материальной помощи – **7912,**

- о компенсации за гостиничные услуги ­- **291,**

- о выдаче удостоверений многодетным родителям –**1334,**

- о предоставлении регионального материнского капитала - **858,**

- о социальной выплате лицам из числа детей-сирот – **81,**

- об уведомительной регистрации коллективных договоров

и соглашений к ним - **93,**

- об определении в дома-интернаты –**23,**

-о реабилитации инвалидов на базе Дома Ветеранов **-7,**

- о социальных выплатах отдельным категориям граждан -**58.**

Тарасенко Наталья Евгеньевна

+7 (4152) 42- 83- 61