**Обзор обращений граждан, поступивших в Агентство по занятости населения и миграционной политике Камчатского края, за 12 месяцев 2017 года, а также информация о результатах их рассмотрения.**

В отчетном периоде обращения граждан поступали в Агентство по занятости населения и миграционной политике Камчатского края (далее – Агентство) непосредственно от заявителей, а так же из органов государственной власти Камчатского края, из подведомственных центров занятости населения Камчатского края, в порядке, предусмотренном частью 3 статьи 8 Закона РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В Агентство с 1 января по 25 декабря 2017 года поступило 562 обращения граждан, что в 1,3 раза меньше аналогичного периода прошлого года (АППГ - 684).

Значительное количество обращений граждан поступает в адрес Агентства на бумажном носителе, а так же посредством электронной почты. Направление электронного письма становится все более популярным. Это не только доступно, но и менее затратно в денежном выражении, а также дает возможность гражданину более оперативно получить информацию.

Обращение в электронном виде можно подать непосредственно через интернет-приемную, расположенную на странице Агентства на сайте органов исполнительной власти www.kamchatka.gov.ru, заполнив все соответствующие графы. А также, направив обращение на электронный адрес Агентства - Agzanyat@kamgov.ru.

В Агентстве, а также в подведомственных центрах занятости населения Камчатского края установлены графики личного приема граждан. Личный прием проводят руководитель Агентства, заместитель руководителя, директора КГКУ ЦЗН Камчатского края.

Информация о порядке и времени личного приема руководителем размещена на странице Агентства на официальном сайте органов исполнительной власти [www.kamchatka.gov.ru](http://www.kamchatka.gov.ru), а так же на информационном стенде в здании Агентства.

В ходе личного приема руководителем Агентства за отчетный период 2017 года принято 11 граждан, что в 7 раз меньше аналогичного периода прошлого года (АППГ - 77).

Наибольшее количество личных обращений поступило за подтверждением страхового стажа для установления пенсий.

Письменные обращения, поданные гражданами на личном приеме, регистрировались и, как правило, в тот же день передавались на рассмотрение специалистам. В установленном законом порядке, о принятых мерах заявителям даны письменные ответы.

Средний срок рассмотрения обращений составил 21 день.

**Тематический анализ обращений граждан**

Анализ поступивших обращений позволяет выявить наиболее значимые и волнующие вопросы жителей, как Камчатского края, так и граждан, желающих переехать в Камчатский край с целью трудоустройства.

Для проведения анализа тематики поступающих от граждан вопросов, применялся Классификатор тем, содержащий наименования наиболее часто встречающихся вопросов, связанных с законодательством о занятости населения, Государственной программой по оказанию содействия добровольному переселению в Камчатский край соотечественников, проживающих за рубежом.

По поставленным гражданами вопросам количество обращений по укрупненным темам распределилось следующим образом:

|  |  |
| --- | --- |
| **Темы обращения** | **Количество поставленных вопросов, ед.** |
| Вопросы трудоустройства, в том числе иностранных граждан | 93 |
| Социальная поддержка соотечественников, переселившихся из-за рубежа | 90 |
| О размещении беженцев и предоставлении им жилья | 37 |
| Вопросы по Госпрограмме переселения соотечественников в Камчатский край | 87 |
| Внутрироссийская миграция и рынок труда | 17 |
| Архивное дело | 217 |
| Иные вопросы | 21 |

Анализ обращений граждан показывает, что за 12 месяцев 2017 года увеличилось количество писем с проблемными вопросами трудоустройства различных категорий граждан, а также личными просьбами о трудоустройстве (93 обращения в 2017 году против 60 обращений в 2016 году).

Увеличилось число вопросов по содействию российским гражданам при переезде на временные работы или переселении в Камчатский край на постоянное место жительство.

За отчетный период встречались несколько обращений от одного заявителя, содержащие разные вопросы. Специалистам Агентства был рассмотрен каждый вопрос и на него дан ответ.

**Количество обращений, поступивших за 12 месяцев 2017 года, по основным тематикам:**

За 12 месяцев 2017 года за подтверждением страхового стажа для установления страховых пенсий было подано 217 заявления, что в 1,3 раза больше прошлого года (АППГ-171), увеличилось количество вопросов о государственной программе переселения соотечественников (87 обращений), что в 1,8 раза больше, чем в прошлом году (АППГ - 47). В отчетном периоде увеличилось количество писем с проблемными вопросами трудоустройства различных категорий граждан, а также личными просьбами о трудоустройстве (93 обращения в 2017 году против 60 обращений в 2016 году).

По результатам рассмотрения обращений граждан, просьбы в восстановлении или защите их нарушенных прав, свобод или законных интересов удовлетворены в полном объеме.