**Отчет о работе Департамента социальной защиты населения Ивановской области с обращениями граждан в январе 2019 года**

В январе 2019 года Департаментом социальной защиты населения Ивановской области проводилась последовательная работа по рассмотрению письменных обращений граждан. Руководители и специалисты Департамента осуществляли личный прием жителей региона.

В течение января 2019 года в Департамент поступило 130 письменных обращений. Большинство из них непосредственно от заявителей (38,5%), часть обращений переадресована из администрации и представительства Президента РФ - 29,8%, из Правительства Ивановской области и Ивановской областной Думы - 19,1%, из органов прокуратуры РФ – 3,8%, из Государственной Думы РФ - 1,9%, от Уполномоченного по правам человека в Ивановской области и от Уполномоченного по правам ребенка в Ивановской области – по 1,3% и из др. органов - менее, чем по 1%.

Наибольшее количество обращений были направлены для рассмотрения в управление социальных выплат, компенсаций и субсидий - 44,8%, в управление по делам семей, воспитывающих детей - 17,5%, в управление социального обслуживания – 14,7%, в отдел социальных гарантий -9,5%, в управление по опеке и попечительству – 4,2% обращений.

В большинстве писем граждан (41,7%) содержатся вопросы о предоставлении различных мер социальной поддержки: среди наиболее частых – вопросы оказания материальной помощи (15,4%), улучшения жилищно-бытовых условий (10,8%), вопросы обеспечения жильем детей-сирот (3,8%), социального обслуживания (6,7%). Вопросы о предоставлении различных видов льгот и обеспечения социальных гарантий составили 35,6 %. Доля обращений граждан по иным вопросам – 22,7%.

Большинство письменных обращений поступили от пенсионеров по возрасту (26,6%) и малообеспеченных граждан (15,8 %), от работающих граждан (служащие, военнослужащие) - 7,0%; 12,0% обращений направили члены семей, воспитывающих детей (в том числе многодетных – 8,9%, одиноких матерей – 1,2%, семей, воспитывающих детей-инвалидов, – 1,9%). От граждан с ограниченными возможностями здоровья поступило 3,1% обращений. Также обращались в Департамент инвалиды детства – 4,4 %, безработные граждане -3,1 %.

Большая часть письменных обращений (47,1%) поступила от жителей областного центра и Ивановского муниципального района, а также проживающих в г.о. Шуя и Шуйском муниципальном районе – 5,7%, в г.о. Кинешма и Кинешемском муниципальном районе 5,6%. На контроль поставлены 24,1% письменных обращений.

В ходе работы специалистами Департамента в январе 2019 года рассмотрены 78,8% письменных обращений, из них более половины (50,4%) – в срок до 15 дней, 44,8% – до 1 месяца, 4,8% – до 5 дней. На рассмотрении находятся - 21,2%.

В письменных обращениях, наряду с просьбами граждан, содержались вопросы, требующие разъяснений. Специалистами Департамента даны разъяснения на 97,9% писем; в 12,1% случаев (когда письменного ответа не требовалось) граждане получили разъяснения в устной форме.

В течение отчетного периода в Департаменте социальной защиты населения Ивановской области на личном приеме у руководителей и специалистов побывали 37 граждан.

Большая часть граждан (21 чел.) побывали на личном приеме в январе текущего года у специалистов управления по опеке и попечительству, в том числе в региональном банке данных о детях, оставшихся без попечения родителей, по вопросу подбора ребенка в семью. Специалисты отмечают, что большинство граждан, обратившихся по вопросам опеки, составили жители областного центра и других регионов.