**Отчет о работе Департамента социальной защиты населения Ивановской области с обращениями граждан в 2018 году**

1. **Анализ письменных обращений граждан**

В 2018 году в Департамент социальной защиты населения Ивановской области поступили 1778 письменных обращений граждан (в 2017 - 1912 обращений, 2016 – 20160, 2015 году – 2195).

**Динамика количества письменных обращений, поступивших в Департамент в 2015-2018 гг.**

По сравнению с 2015 годом количество письменных обращений уменьшилось на 19,0 %.

Адресантами обращений являются:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Адресанты обращений | 2018 год | 2017 год |
| 1 | непосредственно заявители | 29,6% | 29,0% |
| 2 | Правительство Ивановской области, Законодательное собрание | 27,1% | 36,5% |
| 3 | Администрация и представительство Президента РФ | 25,4% | 14,7% |
| 4 | Прокуратура | 6,0% | 5,1% |
| 5 | Государственная Дума РФ, депутаты всех уровней | 3,0% | 3,5% |
| 6 | Уполномоченный по правам детей в Ивановской области | 1,4% | 1,7% |
| 7 | Уполномоченный по правам человека в Ивановской области | 1,3% | 1,2% |
| 8 | Органы исполнительной власти Ивановской области | 1,3% | 1,9% |
| 9 | Министерства труда и социальной защиты РФ | 0,8% | 0,3% |
| 10 | Правительство РФ | 0,6% | 0,3% |
| 11 | Отделение ПФР по Ивановской области | 0,6% | 0,6% |
| 12 | органы местного самоуправления | 0,3% | 0,7% |
| 13 | другие органы | 2,4% | 4,3% |

Тематическое распределение вопросов, содержащихся в письменных обращениях граждан, представлено в диаграмме.

**Тематика письменных обращений граждан в 2018 году, % (N = 1778)**

Почти в трети письменных обращений граждан содержались вопросы предоставления различных социальных выплат, компенсаций и субсидий, назначения материальной помощи – 30,9% (550), социальных льгот и гарантий - 25,5% (454).

10,8% (192) обращений касались вопросов опеки и попечительства –основная часть из них - предоставление жилья детям-сиротам (183).

Вопросы улучшения жилищно-бытовых условий содержались в 4,7% (83).

Кроме того, зафиксировано 5,6% обращений (99) по вопросам семьи, женщин и детей, 2,9% (51) – по предоставлению социального обслуживания, 2,1% (39) – по санаторно-курортному лечению.

Распределение категорий граждан, обратившихся в Департамент с письменными заявлениями в 2018 году, представлено на диаграмме.

**Распределение категорий граждан, обратившихся с письменными заявлениями в 2018 г., % (N = 1778)**

В 2018 году значительную долю обратившихся граждан составили члены семей, воспитывающие детей, – 20,4% (одинокие матери, неполные и многодетные семьи, семьи с детьми-инвалидами), пенсионеры по возрасту – 19,9%, а также малоимущие граждане – 13,7%.

13,9% обращений поступило от работающих граждан, 5,5% - от граждан с ограниченными возможностями здоровья (в том числе инвалидов и участников войны, инвалидов труда, инвалидов с детства, участников и инвалидов аварии на ЧАЭС), 1,2% - от вдов и членов семей погибших военнослужащих.

Наибольшее количество обращений зарегистрировано от жителей г.о. Иваново (49,9%), г.о. Кинешма и Кинешемского муниципального района (7,7%), г.о. Шуя и Шуйского муниципального района (6,0%), г.о. Кохма и Ивановского муниципального района (5,6%).

Причинами письменных обращений стали: тяжелое материальное положение семьи – 33,6% (598), несогласие с принятым решением – 21,5% (383), отсутствие финансирования – 6,2% (111), нарушение прав и гарантий -5,2% (92), иные – 33,5%.

В 2018 году поставлены на контроль 41% письменных обращений граждан.

По данным на 01.01.2019, рассмотрены 99,4% (1767) обращений, из них 69,7% (1231) - в срок до 15 дней, что свидетельствует об оперативной работе Департамента с обращениями граждан (срок подготовки, установленный законодательством, составляет 30 дней).

На рассмотрении в начале 2019 года находятся 0,6% (24) обращений.

В результате рассмотрения письменных обращений удовлетворено 1,2% (22) обращений, 1537 (86,4%) граждан получили необходимые разъяснения.

1. **Анализ обращений граждан, побывавших на личном приеме руководителей и структурных подразделениях Департамента**

В 2018 году на личном приеме у руководителей и специалистов структурных подразделений Департамента социальной защиты населения Ивановской области побывали 766 граждан, что на 5,0% больше, чем в 2017 году. (674). Начальником Департамента и его заместителями приняты 65 человек.

Распределение обращений, рассмотренных на личном приеме руководителей и в структурных подразделениях Департамента, представлено на диаграмме.

**Распределение обращений, рассмотренных на личном приеме руководителей Департамента и в структурных подразделениях, в 2018 г., % (N=766)**

Основная масса обратившихся 58,7% (450) человек побывали на личном приеме в управлении по опеке и попечительству, при этом более трети обратились в региональный банк данных детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей. В ходе приема определены наиболее типичные вопросы, которыми являются обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, устройство детей в учреждения временного пребывания.

В отдел социальных гарантий обратились 10,2% (78) граждан, в управление по делам семей, воспитывающих детей, - 8,5% (65), в управление социального обслуживания – 4,8% (37), в управление социальных выплат, компенсаций и субсидий – 4,3% (33), в правовое управление – 2,6% (20).

На приёме у начальника Департамента и его заместителей побывали 9,8% граждан (75 человек).

Необходимые разъяснения получили 100% обратившихся граждан.