**Отчет о работе Департамента**

**социальной защиты населения Ивановской области**

**с обращениями граждан в апреле 2019 года**

В мае 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 мая 2019 года в Департамент поступило 106 письменных обращений. Большинство письменных обращений поступило непосредственно от заявителей (37,7%), значительная часть обращений переадресована из администрации и представительства Президента РФ - 18,9%, переадресованы из Правительства Ивановской области и Ивановской областной Думы - 12,3%, Государственной Думы РФ - 6,6%, из органов прокуратуры РФ – 2,8%, из Отделения ПФР по Ивановской области – 2,9%, от Уполномоченного по правам ребенка и по правам человека в Ивановской области – по 1,0% и из др. органов - менее, чем по 1%.

Наибольшее количество обращений были направлены для рассмотрения в управление социальных выплат, компенсаций и субсидий - 29,2%, управление по делам семей, воспитывающих детей - 22,6%, в отдел социальных гарантий - 20,8%, в управление социального обслуживания – 16,0%, в управление по опеке и попечительству – 8,5%, в правовое управление – 1,9%.

В большинстве писем граждан (29,2%) содержатся вопросы о предоставлении различных мер социальной поддержки: среди наиболее частых – вопросы оказания материальной помощи (13,2%), улучшения жилищно-бытовых условий (13,2%), вопросы обеспечения жильем детей-сирот (2,8%). Вопросы о предоставлении различных видов льгот и обеспечения социальных гарантий составили 33,5 %. Доля обращений граждан по иным вопросам – 10,9%.

Большинство письменных обращений поступили от пенсионеров по возрасту (20,8%) и малообеспеченных граждан (10,4%), значительная часть обращений поступила от детей-сирот (10,9%), от работающих граждан (служащие, военнослужащие) - 4,8%; 17,7% обращений направили члены семей, воспитывающих детей (в том числе многодетных – 13,9%, одиноких матерей – 2,0%, семей, воспитывающих детей-инвалидов – 1,8%). От граждан с ограниченными возможностями здоровья поступило 9,6% обращений и др.-менее чем по 2,0%.

Большая часть письменных обращений (55,1%) поступила от жителей областного центра, а также проживающих в г.о. Шуя и Шуйском муниципальном районе – 2,0%, в г.о.Кинешма и Кинешемском муниципальном районе 6,9%. На контроль поставлены 41,2% письменных обращений.

В ходе работы специалистами Департамента в мае 2019 года рассмотрены 98,4% письменных обращений, из них более половины (50,1%) – в срок до 15 дней, 44,0% – до 1 месяца, 4,3% – до 5 дней.

В письменных обращениях, наряду с просьбами граждан, содержались вопросы, требующие разъяснений. Специалистами Департамента даны разъяснения на 94,4% писем; в 5,6% 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 107 граждан.

Большая часть граждан (68 чел.) побывали на личном приеме в мае у специалистов управления по опеке и попечительству - 63,5 % от общего количества обратившихся в Департамент, в том числе в региональном банке данных о детях-сиротах и детях, оставшихся без попечения родителей, по вопросу подбора ребенка в семью. Постоянно высокое количество обращений граждан по данному вопросу обусловлено активной информационной деятельностью Департамента, в том числе увеличением числа материалов о детях-сиротах. Специалисты отмечают, что большинство граждан, обратившихся по вопросам опеки составили жители областного центра и других регионов. На личном приеме у заместителя начальника Департамента, курирующем вопросы семей, имеющих детей побывало 15 граждан (14,0 %), в управление по делам семей, воспитывающих детей обратилось 24 гражданина (22,4%) от общего количества обратившихся в Департамент граждан, в отделе социальных гарантий на личном приеме побывало 7 граждан (6,5%).