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

В ноябре 2018 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 ноября 2018 года в Департамент поступило 130 письменных обращений. Большинство письменных обращений поступило непосредственно от заявителей (43,1%), переадресованы из Правительства Ивановской области и Ивановской областной Думы - 22,3%, часть обращений переадресована из администрации и представительства Президента РФ - 6,1%, из органов прокуратуры РФ – 9,2%, из Государственной Думы РФ - 2,3%, от Уполномоченного по правам человека в Ивановской области -3,1% и от Уполномоченного по правам ребенка в Ивановской области – 1,5%.

Наибольшее количество обращений были направлены для рассмотрения в управление социальных выплат, компенсаций и субсидий - 38,5%, в управление по опеке и попечительству – 14,6% обращений, в управление социального обслуживания – 13,8%, в управление по делам семей, воспитывающих детей - 11,5%, в отдел социальных гарантий направлено 9,2%.

В большинстве писем граждан (43,1%) содержатся вопросы о предоставлении различных мер социальной поддержки: среди наиболее частых – вопросы оказания материальной помощи (15,4%), улучшения жилищно-бытовых условий (13,1%), вопросы обеспечения жильем детей-сирот (9,2%), социального обслуживания (5,4%). Вопросы о предоставлении различных видов льгот и обеспечения социальных гарантий составили 35,4 %. Доля обращений граждан по иным вопросам – 21,5%.

Большинство письменных обращений поступили от пенсионеров по возрасту (20,1%) и работающих граждан (служащие, военнослужащие) -11,5%; 25,0% обращений направили члены семей, воспитывающих детей (в том числе многодетных – 10,8%, одиноких матерей – 5,1%, семей, воспитывающих детей-инвалидов, – 9,1%). От граждан с ограниченными возможностями здоровья поступило 3,1% обращений. Также часто обращались в Департамент малообеспеченные граждане – 13,8% и др.

Большая часть письменных обращений (42,2%) поступила от жителей областного центра и Ивановского муниципального района, а также проживающих в г.о. Шуя и Шуйском муниципальном районе – 6,9%, в Гаврилово-Посадском муниципальном районе -3,2%. На контроль поставлены 21,8% письменных обращений.

В ходе работы специалистами Департамента в октябре 2018 года рассмотрены 84,6% письменных обращений, из них более половины (54,4%) – в срок до 15 дней, 39,8% – до 1 месяца, 4,5% – до 5 дней. На рассмотрении находятся - 15,4%.

В письменных обращениях, наряду с просьбами граждан, содержались вопросы, требующие разъяснений. Специалистами Департамента даны разъяснения на 90,3% писем; в 9,7% 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 60 граждан.

Большая часть граждан (23 чел.) побывали на личном приеме ноябре у специалистов управления по опеке и попечительству - 38,3 % 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. Возрастание количества обращений граждан по данному вопросу обусловлено активизацией информационной деятельности 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.

В управление социального обслуживания обратилось 18 граждан (30% от общего количества обратившихся в Департамент), в управление социальных выплат, компенсаций и субсидий на личный прием обратилось 7 граждан (11,7% от общего количества обратившихся в Департамент), в управление по делам семей, воспитывающих детей на личный прием обратилось 6 граждан (10,0% от общего количества обратившихся в Департамент), основные вопросы с которыми обращались: назначение компенсаций и пособий, предоставление льгот и гарантий, оказание материальной помощи, основная часть обратившихся на личный прием граждан – из областного центра (61,2%).