**Отчет о работе Департамента**

**социальной защиты населения Ивановской области**

**с обращениями граждан за июнь 2019 года**

В июне 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 июня 2019 года в Департамент поступило 133 письменных обращений. Большинство письменных обращений поступило непосредственно от заявителей (34,1%), значительная часть обращений переадресована из администрации и представительства Президента РФ - 19,2%, переадресованы из Правительства Ивановской области и Ивановской областной Думы - 18,4%, из Правительства Российской Федерации – 4,1%, из органов прокуратуры РФ – 4,0%, из Государственной Думы РФ - 3,6%, из Отделения ПФР по Ивановской области-1,3%, от Уполномоченного по правам ребенка в Ивановской области – 1,4% и из др. органов - менее, чем по 1%.

Наибольшее количество обращений были направлены для рассмотрения в управление социальных выплат, компенсаций и субсидий - 31,5%, управление по делам семей, воспитывающих детей - 17,8%, в управление по опеке и попечительству – 16,7%, в отдел социальных гарантий - 12,6%, в управление социального обслуживания – 12,5%, в правовое управление направлено 2,6% обращений.

В большинстве писем граждан (37,9%) содержатся вопросы о предоставлении различных мер социальной поддержки: среди наиболее частых – вопросы оказания материальной помощи (18,9%), улучшения жилищно-бытовых условий (6,2%), вопросы обеспечения жильем детей-сирот (12,8%). Вопросы о предоставлении различных видов льгот и обеспечения социальных гарантий составили 44,3 %, вопросы по делам семей, воспитывающих детей – 6,1%, социального обслуживания и помещения в стационарные учреждения – 3,0%. Доля обращений граждан по иным вопросам – 8,7%.

Большинство письменных обращений поступили от пенсионеров по возрасту (28,4%) и малообеспеченных граждан (11,5%), значительная часть обращений поступила от детей-сирот (11,4%), от работающих граждан (служащие, военнослужащие) - 6,3%; 20,0% обращений направили члены семей, воспитывающих детей (в том числе многодетных – 14,7%, одиноких матерей – 1,8%, семей, воспитывающих детей-инвалидов – 2,4%, неполных семей – 1,1%). От граждан с ограниченными возможностями здоровья поступило 8,4% обращений, от работающих граждан – 2,7% и др.-менее чем по 2,0%.

Большая часть письменных обращений (50,9%) поступила от жителей областного центра и Ивановского муниципального района, а также проживающих в г.о. Тейково и Тейковском муниципальном районе – 3,1%, в г.о.Кинешма и Кинешемском муниципальном районе 8,1%. На контроль поставлены 41,6% письменных обращений.

В ходе работы специалистами Департамента в июне 2019 года рассмотрены 94,6% письменных обращений, из них более половины (52,4%) – в срок до 15 дней, 37,2% – до 1 месяца, 2,7% – до 5 дней, 5,4% обращений находятся на рассмотрении.

В письменных обращениях, наряду с просьбами граждан, содержались вопросы, требующие разъяснений. Специалистами Департамента даны разъяснения на 94,5% писем; в 5,5% 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 29 граждан.

Большая часть граждан (19 чел.) побывали на личном приеме в июне у специалистов управления по опеке и попечительству - 65,5 % 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.