**Отчет о работе Департамента**

**социальной защиты населения Ивановской области**

**с обращениями граждан в июле 2019 года**

В июле 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 июля 2019 года в Департамент поступило 266 письменных обращений. Большинство письменных обращений поступило непосредственно от заявителей - 28,6%, значительная часть обращений переадресована из Правительства РФ – 26,3%, из администрации и представительства Президента РФ - 15,4%, из Правительства Ивановской области и Ивановской областной Думы - 9,0%, из органов прокуратуры РФ – 7,1%, из Государственной Думы РФ - 8,3%, из Отделения ПФР по Ивановской области и от Уполномоченного по правам ребенка в Ивановской области – по 1,5% и из других органов - менее, чем по 1%.

Наибольшее количество обращений были направлены для рассмотрения в отдел социальных гарантий – 48,9%, в управление социальных выплат, компенсаций и субсидий - 16,2%, в управление по опеке и попечительству – 15,8%, в управление социального обслуживания – 10,5%, в управление по делам семей, воспитывающих детей – 8,6%.

В большинстве обращений граждан содержались вопросы о предоставлении различных видов льгот (45,1%) и обеспечения социальных гарантий 10,5%. В значительном количестве обращений граждан (38,4%) содержались вопросы о предоставлении различных мер социальной поддержки, среди наиболее частых – вопросы оказания материальной помощи - 9,4%, улучшения жилищно-бытовых условий - 7,5%, вопросы обеспечения жильем детей-сирот составили 9,8%, вопросы по делам семей, воспитывающих детей – 10,5%, социального обслуживания и помещения в стационарные учреждения – 1,2%. Доля обращений граждан по иным вопросам в совокупности составила 6,0%.

Большинство письменных обращений поступили от пенсионеров по возрасту (30,5%) и малообеспеченных граждан (9,8%), значительная часть обращений поступила от детей-сирот (10,9%), от работающих граждан (служащие, военнослужащие) - 8,6%; 11,9% обращений направили члены семей, воспитывающих детей (в том числе многодетных – 8,3%, одиноких матерей – 1,9%, семей, воспитывающих детей-инвалидов – 0,8%, неполных семей – 0,9%). От граждан с ограниченными возможностями здоровья поступило 13,9% обращений, от участников войн, вдов и членов семей погибших военнослужащих - 9,8%, от безработных граждан – 1,5% и других менее, чем по 1,0%.

Большая часть письменных обращений (50,7%) поступила от жителей областного центра и Ивановского муниципального района, а также проживающих в г.о. Шуя и Шуйском муниципальном районе – 5,6%, в г.о.Кинешма и Кинешемском муниципальном районе 6,4%, Родниковском муниципальном районе 4,5%. На контроль поставлены 41,1% письменных обращений.

В ходе работы специалистами Департамента в первом полугодии 2019 года рассмотрены 97,0% письменных обращений, из них более половины (70,3%) – в срок до 15 дней, 23,7% – до 1 месяца, 3,0% – до 5 дней, 7,1% обращений находятся на рассмотрении.

В письменных обращениях, наряду с просьбами граждан, содержались вопросы, требующие разъяснений. Специалистами Департамента даны разъяснения на 93,1% писем; в 7,9% 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 112 граждан.

Большая часть граждан (53 чел.) побывали на личном приеме в июле у специалистов управления по опеке и попечительству - 47,3 % 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. 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.

Также в отчетный период большое количество граждан обратилось на личный прием в отдел социальных гарантий (50 чел.) - 44,6% от общего количества обратившихся в Департамент.