**Отчет о работе Департамента**

**социальной защиты населения Ивановской области**

**с обращениями граждан в апреле 2019 года**

В апреле 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 апреля 2019 года в Департамент поступило 209 письменных обращений. Большинство письменных обращений поступило непосредственно от заявителей (34,0%), значительная часть обращений переадресована из администрации и представительства Президента РФ - 24,4%, переадресованы из Правительства Ивановской области и Ивановской областной Думы - 19,6%, из органов прокуратуры РФ – 4,8%, из Отделения ПФР по Ивановской области, Государственной Думы РФ - 2,9%, от Уполномоченного по правам ребенка в Ивановской области – 1,1% и из др. органов - менее, чем по 1%.

Наибольшее количество обращений были направлены для рассмотрения в управление социальных выплат, компенсаций и субсидий - 34,4%, в управление по опеке и попечительству – 20,6%, в управление социального обслуживания – 20,1%, управление по делам семей, воспитывающих детей - 13,4%, в отдел социальных гарантий направлено 10,0%.

В большинстве писем граждан (87,1%) содержатся вопросы о предоставлении различных мер социальной поддержки: среди наиболее частых – вопросы оказания материальной помощи (31,6%), улучшения жилищно-бытовых условий (5,3%), вопросы обеспечения жильем детей-сирот (16,7%). Вопросы о предоставлении различных видов льгот и обеспечения социальных гарантий составили 33,5 %. Доля обращений граждан по иным вопросам – 12,9%.

Большинство письменных обращений поступили от пенсионеров по возрасту (28,7%) и малообеспеченных граждан (18,1%), 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 (56,4%) поступила от жителей областного центра и Ивановского муниципального района, а также проживающих в г.о. Шуя и Шуйском муниципальном районе – 3,0%, в г.о.Кинешма и Кинешемском муниципальном районе 7,9%. На контроль поставлены 36,7% письменных обращений.

В ходе работы специалистами Департамента в апреле 2019 года рассмотрены 96,7% письменных обращений, из них более половины (54,2%) – в срок до 15 дней, 39,9% – до 1 месяца, 2,6% – до 5 дней.

В письменных обращениях, наряду с просьбами граждан, содержались вопросы, требующие разъяснений. Специалистами Департамента даны разъяснения на 90,4% писем; в 9,6% 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 68 граждан.

Большая часть граждан (39 чел.) побывали на личном приеме в апреле у специалистов управления по опеке и попечительству - 57,4 % 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 6 граждан (8,8 %), в отдел социальных гарантий на личный прием обратилось 9 граждан (13,2%), в управление по делам семей, воспитывающих детей обратилось 5 граждан (7,4%) от общего количества обратившихся в Департамент граждан.