**Отчет о работе Департамента**

**социальной защиты населения Ивановской области**

**с обращениями граждан в январе 2020 года**

В январе 2020 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 января 2020 года в Департамент поступило 175 письменных обращений. Большинство письменных обращений поступило непосредственно от заявителей (32,6%), значительная часть обращений переадресована из Правительства Ивановской области и Ивановской областной Думы - 30,3%, из администрации и представительства Президента РФ - 20,0%, от Уполномоченного по правам человека в Ивановской области – 2,9%, от Уполномоченного по правам ребенка в Ивановской области – 2,3% из органов прокуратуры РФ – 2,3%, из Государственной Думы РФ и Правительства РФ – по 1,1%, и из др. органов - менее, чем по 1%.

Наибольшее количество обращений были направлены для рассмотрения в управление социальных выплат, компенсаций и субсидий - 42,6%, в отдел социальных гарантий – 16,6%, в управление социального обслуживания – 14,6%, в управление по делам семей, воспитывающих детей - 13,7%, в управление по опеке и попечительству – 10,9%, в правовое управление и отдел кадровой и организационной работы – по 0,6%.

Вопросы о предоставлении различных видов льгот и обеспечения социальных гарантий содержались в большинстве обращений граждан, и составили 55,4%. В 29,2% поступивших писем граждан содержались вопросы о предоставлении различных мер социальной поддержки: среди наиболее частых – вопросы оказания материальной помощи (16,0%), улучшения жилищно-бытовых условий (2,9%), вопросы обеспечения жильем детей-сирот (4,6%), социального обслуживания (5,7%). Доля обращений граждан по иным вопросам – 15,4%.

Большинство письменных обращений поступили от пенсионеров по возрасту (35,4%) и малообеспеченных граждан (22,3 %), от работающих граждан (служащие, военнослужащие) – 13,7%; 16,0% обращений направили члены семей, воспитывающих детей (в том числе многодетных семей – 8,6%, одиноких матерей – 6,3%, семей, воспитывающих детей-инвалидов, – 1,1%). От граждан с ограниченными возможностями здоровья поступило 5,7% обращений, от участников ликвидации аварии на ЧАЭС – 1,1%. Также в Департамент обращались вдовы и члены семей, погибших военнослужащих, доля их обращений составила – 1,7%, а также учащиеся и безработные граждане – по 1,1 %.

Большая часть письменных обращений (58,9%) поступила от жителей областного центра и Ивановского муниципального района, а также проживающих в г.о.Кинешма и Кинешемском муниципальном районе 9,1%, в г.о.Тейково и Тейковском муниципальном районе – 4,0%. На контроль поставлены 28,7% письменных обращений.

В ходе работы специалистами Департамента в январе 2020 года рассмотрены 88,6% письменных обращений, из них около половины (41,9%) – в срок до 15 дней, 45,2% – до 1 месяца, 10,3% – до 5 дней. На рассмотрении находятся - 11,4%.

В письменных обращениях, наряду с просьбами граждан, содержались вопросы, требующие разъяснений. Специалистами Департамента даны разъяснения на 97,4% рассмотренных писем; в 3,6% 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 96 граждан.

Большая часть граждан (47 чел.) побывали на личном приеме в январе у специалистов управления по опеке и попечительству - 49,0 % 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.

В управление социальных выплат, компенсаций и субсидий на личный прием обратилось 34 граждан (35,4% от общего количества обратившихся в Департамент), в управление по делам семей, воспитывающих детей на личный прием обратилось 7 граждан (7,3% от общего количества обратившихся в Департамент), в отдел кадровой и организационной работы - 3 граждан (3,1% от общего количества обратившихся в Департамент граждан). Основные вопросы, с которыми обращались граждане: назначение компенсаций и пособий, предоставление льгот и гарантий, оказание материальной помощи, трудоустройства в Департамент. Основная часть обратившихся на личный прием граждан – из областного центра (41,3%).