**Отчет о работе Департамента**

**социальной защиты населения Ивановской области**

**с обращениями граждан в ноябре 2019 года**

В ноябре 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 ноября 2019 года в Департамент поступило 172 письменных обращений. Большинство письменных обращений поступило непосредственно от заявителей - 36,3%, значительная часть обращений переадресована Правительства Ивановской области и Ивановской областной Думы - 33,7%, из Администрации Президента РФ – 11,0%, из Ивановской областной Прокуратуры – 5,2%, Министерства труда и социального развития -4,2%, и отделения ПФР по Ивановской области – по 2,3%, из Государственной Думы РФ – 1,7%, из других органов - менее, чем по 1%.

Наибольшее количество обращений были направлены для рассмотрения в управление социальных выплат, компенсаций и субсидий - 37,8%, в управление по опеке и попечительству – 16,9%, в управление по делам семей, воспитывающих детей – 12,8%,в отдел социальных гарантий – 11,6%, в управление социального обслуживания – 11,6%, в отдел кадровой и организационной работы Департамента- 3,5%.

В большинстве обращений граждан содержались вопросы о предоставлении различных видов льгот (26,2%) и обеспечения социальных гарантий (16,3%). В значительном количестве обращений граждан (43,6%) содержались вопросы о предоставлении различных мер социальной поддержки, среди наиболее частых – вопросы оказания материальной помощи – 12,8 %, обеспечения жильем детей-сирот – 13,4%, улучшения жилищно-бытовых условий – 2,9%, вопросы по делам семей, воспитывающих детей – 5,8%, социального обслуживания и помещения в стационарные учреждения – 3,5%. С вопросами по оформлению опеки обратилось 5,2% заявителей. Доля обращений с вопросами об имеющихся вакансиях составила 3,5%. Доля обращений граждан по иным вопросам в совокупности составила 10,4 %.

Большинство письменных обращений поступили от пенсионеров по возрасту (34,3%) и малообеспеченных граждан 16,3%. Значительная часть обращений поступила от работающих граждан (служащие, военнослужащие) - 11,0%; направлено 16,2% обращений членами семей, воспитывающих детей, в том числе многодетных – 12,2%, одиноких матерей – 1,7%, семей, воспитывающих детей-инвалидов – 2,3%. От граждан с ограниченными возможностями здоровья поступило 2,3% обращений, от участников войн, вдов и членов семей погибших военнослужащих - 0,6%, от безработных граждан – 2,9%, участников ликвидации катастрофы на ЧАЭС – 0,5% и других категорий граждан менее, чем по 0,5%.

Большая часть письменных обращений (54,0%) поступила от жителей областного центра и Ивановского муниципального района, а также проживающих в г.о.Кинешма и Кинешемском муниципальном районе 4,8%, в г.о. Вичуга и Вичугском муниципальном районе – 4,1%. На контроль поставлены 56,1% письменных обращений.

В ходе работы специалистами Департамента в ноябре 2019 года рассмотрены 90,5% письменных обращений, из них около половины (43,7%) – в срок до 15 дней; 48,1% – до 1 месяца; 2,2% – до 5 дней; 6,0% обращений находятся на рассмотрении.

В письменных обращениях, наряду с просьбами граждан, содержались вопросы, требующие разъяснений. Специалистами Департамента даны разъяснения на 98,8% рассмотренных писем; в 1,2% 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 94 гражданина.

Большая часть граждан (72 чел.) побывали на личном приеме в ноябре у специалистов управления по опеке и попечительству – 76,6 % 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 отдел социальных гарантий обратилось 6 чел. (6,4%), в отдел кадровой и организационной работы - 5 граждан (5,3%), в управление по делам семей, воспитывающих детей – 7 чел.(7,4%).