**Отчет о работе Департамента социальной защиты населения Ивановской области с обращениями граждан и организаций в 2019 году**

1. **Анализ письменных обращений граждан**

В 2019 году в Департамент социальной защиты населения Ивановской области поступили 1705 письменных обращений граждан (в 2018 – 1778 обращений, 2017 – 1912, 2016 – 2160, 2015 году – 2195).

**Динамика количества письменных обращений, поступивших в Департамент в 2015-2019 гг.**

По сравнению с 2018 годом количество письменных обращений уменьшилось на 4,1 %.

Адресантами обращений являются:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Адресанты обращений | 2019 год | 2018 год |
| 1 | непосредственно заявители | 34,2% | 29,6% |
| 2 | Правительство Ивановской области, Законодательное собрание | 20,6% | 27,1%  |
| 3 | Администрация и представительство Президента РФ | 19,6% | 25,4% |
| 4 | Прокуратура | 5,3,% | 6,0% |
| 5 | Правительство РФ | 5,0% | 0,6% |
| 6 | другие органы | 4,0% | 2,4% |
| 7 | Государственная Дума РФ, депутаты всех уровней | 3,2% | 3,0% |
| 8 | Отделение ПФР по Ивановской области | 1,8% | 0,6% |
| 9 | Органы исполнительной власти Ивановской области | 1,5% | 1,3% |
| 10 | Уполномоченный по правам человека в Ивановской области | 1,4% | 1,3% |
| 11 | Уполномоченный по правам детей в Ивановской области | 1,3% | 1,4% |
| 12 | Министерства труда и социальной защиты РФ | 0,9% | 0,8% |
| 13 | органы местного самоуправления | 0,7% | 0,3% |

Тематическое распределение вопросов, содержащихся в письменных обращениях граждан, представлено в диаграмме № 1.

 **Диаграмма № 1. Тематика письменных обращений граждан в 2019 году, в %**

Почти в трети письменных обращений граждан содержались вопросы предоставления различных социальных выплат, компенсаций и субсидий, назначения материальной помощи – 30,5% (520), социальных льгот и гарантий - 26,9% (459).

13,8% (235) обращений касались вопросов опеки и попечительства –основная часть из них - предоставление жилья детям-сиротам (201).

Вопросы улучшения жилищно-бытовых условий содержались в 5,6% (95).

Кроме того, зафиксировано 5,0% обращений (87) по вопросам семьи, женщин и детей, 2,4% (41) – по предоставлению социального обслуживания, 1,6% (27) – по санаторно-курортному лечению.

Распределение категорий граждан, обратившихся в Департамент с письменными заявлениями в 2019 году, представлено на диаграмме № 2.

**Диаграмма № 2. Распределение категорий граждан,**

**обратившихся с письменными заявлениями в 2019 г., в %**

В 2019 году значительную долю обратившихся граждан составили пенсионеры по возрасту – 27,5%, семьи, воспитывающие детей, – 19,3% (одинокие матери, неполные и многодетные семьи, семьи с детьми-инвалидами), а также малообеспеченные граждане – 13,8%.

19,1% обращений поступило от работающих граждан, 5,6% - от граждан с ограниченными возможностями здоровья (в том числе инвалидов и участников войны, инвалидов труда, инвалидов с детства, участников и инвалидов аварии на ЧАЭС), 1,0% - от вдов и членов семей погибших военнослужащих.

Наибольшее количество обращений зарегистрировано от жителей г.о. Иваново (48,0%), г.о. Кинешма и Кинешемского муниципального района (7,3%), г.о. Кохма и Ивановского муниципального района (4,8%), г.о. Шуя и Шуйского муниципального района (4,7%).

Причинами письменных обращений стали: тяжелое материальное положение семьи – 45,9% (783), несогласие с принятым решением – 20,1% (343), нарушение прав и гарантий – 6,9% (118), иные – 26,0%.

В 2019 году поставлены на контроль 23,0% письменных обращений граждан.

По данным на 01.01.2020, рассмотрены 98,3% (1676) обращений, из них: 55,3% (943) - в срок до 15 дней, что свидетельствует об оперативной работе Департамента с обращениями граждан (срок подготовки, установленный законодательством, составляет 30 дней).

На рассмотрении в начале 2020 года находятся 1,1% (19) обращений.

В результате рассмотрения письменных обращений удовлетворено 0,7% (11) обращений, 89,4% (1499) обратившихся граждан получили необходимые разъяснения.

1. **Анализ обращений граждан, побывавших на личном приеме руководителей и структурных подразделениях Департамента**

В 2019 году на личном приеме у руководителей и специалистов структурных подразделений Департамента социальной защиты населения Ивановской области побывали 1061 гражданин, что на 27,8% больше, чем в 2018 году (766). Начальником Департамента и его заместителями приняты 8,8% обратившихся (94 человека).

Распределение обращений, рассмотренных на личном приеме руководителей и в структурных подразделениях Департамента, представлено на диаграмме № 3.

**Диаграмма № 3. Распределение обращений, рассмотренных на личном приеме руководителей Департамента и в структурных подразделениях, в 2019 г., в %**

Основная масса граждан (62,9% (667) человек) обратились на личный прием в управление по опеке и попечительству, при этом более трети обращений – в региональный банк данных о детях-сиротах и детях, оставшихся без попечения родителей. В ходе приема определены наиболее типичные вопросы: обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, устройство детей-сирот на воспитание в семьи граждан, споры о воспитании детей.

В отдел социальных гарантий обратились 7,2% (77) граждан, в управление по делам семей, воспитывающих детей, – 6,7% (71), в правовое управление – 5,0% (52), в управление социального обслуживания – 3,0% (32), в управление социальных выплат, компенсаций и субсидий – 2,0% (22).

 Необходимые разъяснения получили 100% обратившихся граждан.