**Отчет о работе Департамента**

**социальной защиты населения Ивановской области**

**с обращениями граждан в марте 2019 года**

В марте 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 марта 2019 года в Департамент поступило 137 письменных обращений. Большинство письменных обращений поступило непосредственно от заявителей (29,2%), значительная часть обращений переадресована из администрации и представительства Президента РФ - 21,9%, переадресованы из Правительства Ивановской области и Ивановской областной Думы - 27,0%, из органов прокуратуры РФ – 8,8%, из Государственной Думы РФ - 2,9%, от Уполномоченного по правам человека в Ивановской области и от Уполномоченного по правам ребенка в Ивановской области – по 1,5% и из др. органов - менее, чем по 1%.

Наибольшее количество обращений были направлены для рассмотрения в управление социальных выплат, компенсаций и субсидий - 36,5%, в управление по делам семей, воспитывающих детей - 18,2%, в отдел социальных гарантий направлено 17,5%, в управление по опеке и попечительству – 16,1% обращений, в управление социального обслуживания – 8,0%.

В большинстве писем граждан (48,9%) содержатся вопросы о предоставлении различных мер социальной поддержки: среди наиболее частых – вопросы оказания материальной помощи (31,4%), улучшения жилищно-бытовых условий (5,8%), вопросы обеспечения жильем детей-сирот (11,7%). Вопросы о предоставлении различных видов льгот и обеспечения социальных гарантий составили 38,1 %. Доля обращений граждан по иным вопросам – 13,0%.

Большинство письменных обращений поступили от пенсионеров по возрасту (32,8%) и детей-сирот (15,3%), значительная часть обращений поступила от малообеспеченных граждан (8,9 %), от работающих граждан (служащие, военнослужащие) - 5,1%; 27,7% обращений направили члены семей, воспитывающих детей (в том числе многодетных – 23,4%, одиноких матерей – 2,2%, семей, воспитывающих детей-инвалидов – 2,1%). От граждан с ограниченными возможностями здоровья поступило 1,1% обращений и др.-менее чем по 1 %.

Большая часть письменных обращений (52,1%) поступила от жителей областного центра и Ивановского муниципального района, а также проживающих в г.о. Шуя и Шуйском муниципальном районе – 3,1%, в г.о.Кинешма и Кинешемском муниципальном районе 6,8%. На контроль поставлены 34,8% письменных обращений.

В ходе работы специалистами Департамента в феврале 2019 года рассмотрены 94,8% письменных обращений, из них более половины (57,1%) – в срок до 15 дней, 39,8% – до 1 месяца, 3,1% – до 5 дней.

В письменных обращениях, наряду с просьбами граждан, содержались вопросы, требующие разъяснений. Специалистами Департамента даны разъяснения на 97,8% писем; в 14,6% 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 97 граждан.

Большая часть граждан (52 чел.) побывали на личном приеме в марте у специалистов управления по опеке и попечительству - 53,6 % 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. На личном приеме у заместителя начальника Департамента, курирующем вопросы семей, имеющих детей побывало 22 гражданина (22,7 %), в отдел социальных гарантий на личный прием обратилось 7 граждан (7,2%), в управление социальных выплат, компенсаций и субсидий и правовое управление Департамента обратилось по 5 граждан (5,2%) от общего количества обратившихся в Департамент граждан.