**Отчет о работе Департамента**

**социальной защиты населения Ивановской области**

**с обращениями граждан в феврале 2020 года**

В феврале 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 февраля 2020 года в Департамент поступило 201 письменное обращение. Большинство письменных обращений переадресовано из Правительства Ивановской области и Ивановской областной Думы (33,8%). Из администрации и представительства Президента РФ - 21,9%. Значительная часть обращений поступила непосредственно от заявителей (27,4%). Из органов прокуратуры РФ поступило 4,0%, из Государственной Думы РФ - 3,5%, от Уполномоченного по правам ребенка в Ивановской области – 2,0% и из др. органов - менее, чем по 1%.

Наибольшее количество обращений были направлены для рассмотрения в управление социальных выплат, компенсаций и субсидий - 30,3%. В отдел социальных гарантий для рассмотрения было направлено 25,9% из общего количества поступивших в Департамент обращений, в управление по делам семей, воспитывающих детей - 14,4%, в управление по опеке и попечительству – 13,9%, в управление социального обслуживания – 10,4%, в отдел информационных технологий и аналитической обработки данных – 2,5%, в правовое управление - 0,6%, в отдел кадровой и организационной работы, управление планирования и государственных закупок – по 0,5%.

Вопросы о предоставлении различных видов льгот и обеспечения социальных гарантий содержались в большинстве обращений граждан, и составили 46,2%. В 33,9% поступивших писем граждан содержались вопросы о предоставлении различных мер социальной поддержки: среди наиболее частых – вопросы оказания материальной помощи (22,4%), улучшения жилищно-бытовых условий (5,0%), вопросы обеспечения жильем детей-сирот (5,0%), социального обслуживания (1,5%). Доля обращений граждан по иным вопросам составила 19,9% - это вопросы по делам семьи, женщин и детей 8,0%, оформление опеки (3,0%), о санаторно-курортном лечении (1,5%), лишение родительских прав (1,0%) и др.

Большинство письменных обращений поступили от пенсионеров по возрасту (37,8%) и малообеспеченных граждан (15,9 %), от работающих граждан (служащие, военнослужащие) – 12,9%; 15,9% обращений направили члены семей, воспитывающих детей (в том числе многодетных семей – 11,9%, одиноких матерей – 1,5%, семей, воспитывающих детей-инвалидов, – 2,5%). От граждан с ограниченными возможностями здоровья поступило 3,0% обращений. Также в Департамент обращались вдовы и члены семей, погибших военнослужащих, доля их обращений составила – 2,5%, а также учащиеся(2,5%) и безработные граждане (1,5%).

Большая часть письменных обращений (53,7%) поступила от жителей областного центра и Ивановского муниципального района, а также проживающих в г.о.Кинешма и Кинешемском муниципальном районе 9,5%, в г.о.Вичуга и Вичугском муниципальном районе – 4,0%, Родниковском муниципальном районе – 4,0%. На контроль поставлены 32,4% письменных обращений.

В ходе работы специалистами Департамента в феврале 2020 года рассмотрены 93,9% письменных обращений, из них около половины (36,1%) – в срок до 15 дней, 51,7% – до 1 месяца, 6,1% – до 5 дней. На рассмотрении находятся - 11,4%.

В письменных обращениях, наряду с просьбами граждан, содержались вопросы, требующие разъяснений. Специалистами Департамента даны разъяснения на 98,2% рассмотренных писем; в 1,8% 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 77 граждан.

Большая часть граждан (52 чел.) побывали на личном приеме в феврале у специалистов управления по опеке и попечительству - 67,5 % 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 по делам семей, воспитывающих детей на личный прием обратилось 9 граждан (11,7% от общего количества обратившихся в Департамент), в отдел социальных гарантий обратилось 5 граждан (6,5%), в управление социальных выплат, компенсаций и субсидий на личный прием обратилось 3 гражданина (3,9%), в отдел кадровой и организационной работы - 4 граждан (5,2%). На прием к первому заместителю начальника Департамента обратилось 3 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 (43,4%).