**Отчет о работе Департамента**

**социальной защиты населения Ивановской области**

**с обращениями граждан в декабре 2019 года**

В декабре 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 декабря 2019 года в Департамент поступило 136 письменных обращений. Большинство письменных обращений поступило непосредственно от заявителей - 39,8%, значительная часть обращений переадресована Правительства Ивановской области и Ивановской областной Думы - 34,1%, из Администрации Президента РФ – 9,2%, из Ивановской областной Прокуратуры – 4,2%, Министерства труда и социального развития -4,1%, из Государственной Думы РФ – 1,9%, из других органов - менее, чем по 1%.

Наибольшее количество обращений были направлены для рассмотрения в управление социальных выплат, компенсаций и субсидий - 37,5%, в управление по опеке и попечительству – 22,8%, в отдел социальных гарантий – 16,9%, в управление по делам семей, воспитывающих детей – 11,0%, в управление социального обслуживания – 8,8%, в правовое управление – 2,2%, в отдел кадровой и организационной работы Департамента- 0,7%.

В большинстве обращений граждан содержались вопросы о предоставлении различных видов льгот (22,9%) и обеспечения социальных гарантий (19,2%). В значительном количестве обращений граждан (41,6%) содержались вопросы о предоставлении различных мер социальной поддержки, среди наиболее частых – вопросы оказания материальной помощи – 14,1 %, обеспечения жильем детей-сирот – 11,8%, улучшения жилищно-бытовых условий – 2,7%, вопросы по делам семей, воспитывающих детей – 4,9%, социального обслуживания и помещения в стационарные учреждения – 2,7%. С вопросами по оформлению опеки обратилось 5,4% заявителей. Доля обращений граждан по иным вопросам в совокупности составила 10,9 %.

Большинство письменных обращений поступили от пенсионеров по возрасту (33,9%) и малообеспеченных граждан 17,1%. Значительная часть обращений поступила от работающих граждан (служащие, военнослужащие) - 12,4%; направлено 13,1% обращений членами семей, воспитывающих детей, в том числе многодетных – 9,6%, одиноких матерей – 1,5%, семей, воспитывающих детей-инвалидов – 2,0%. От граждан с ограниченными возможностями здоровья поступило 1,8% обращений, от участников войн, вдов и членов семей погибших военнослужащих - 1,4%, от безработных граждан – 2,4%, и других категорий граждан менее, чем по 0,7%.

Большая часть письменных обращений (57,2%) поступила от жителей областного центра и Ивановского муниципального района, а также проживающих в г.о.Кинешма и Кинешемском муниципальном районе 5,1%, в г.о. Вичуга и Вичугском муниципальном районе – 3,2%. На контроль поставлены 58,6% письменных обращений.

В ходе работы специалистами Департамента в декабре 2019 года рассмотрены 94,6% письменных обращений, из них около половины (47,8%) – в срок до 15 дней; 51,1% – до 1 месяца; 1,1% – до 5 дней; 5,4% обращений находятся на рассмотрении.

В письменных обращениях, наряду с просьбами граждан, содержались вопросы, требующие разъяснений. Специалистами Департамента даны разъяснения на 97,9% рассмотренных писем; в 2,1% 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 (39 чел.) в декабре т.г. побывали на личном приеме у специалистов управления по опеке и попечительству – 50,6% 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 начальника Департамента и его заместителей побывало 10 чел. (13%). В управление социальных выплат, компенсаций и субсидий обратилось 9 чел. (11,7 %), в управление по делам семей, воспитывающих детей – 11 чел.(14,3%), в правовое управление и отдел кадровой и организационной работы - по 5 граждан (6,5%), в отдел социальных гарантий обратилось 3 чел. (3,9%).