**Отчет о работе Департамента**

**социальной защиты населения Ивановской области**

**с обращениями граждан в первом полугодии 2019 года**

В первом полугодии 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 первого полугодия 2019 года в Департамент поступило 869 письменных обращений. Большинство письменных обращений поступило непосредственно от заявителей (33,9%), значительная часть обращений переадресована из администрации и представительства Президента РФ - 21,5%, переадресованы из Правительства Ивановской области и Ивановской областной Думы - 13,5%, из Правительства Российской Федерации – 8,3%, из органов прокуратуры РФ – 6,2%, из Государственной Думы РФ - 4,0%, из Отделения ПФР по Ивановской области-1,7%, от Уполномоченного по правам ребенка в Ивановской области – 1,4% и из др. органов - менее, чем по 1%.

Наибольшее количество обращений были направлены для рассмотрения в управление социальных выплат, компенсаций и субсидий - 34,5%, управление по делам семей, воспитывающих детей - 16,5%, в управление по опеке и попечительству – 15,2%, в отдел социальных гарантий - 15,0%, в управление социального обслуживания – 13,5%, в правовое управление направлено 5% обращений.

В большинстве писем граждан (33,4%) содержатся вопросы о предоставлении различных мер социальной поддержки: среди наиболее частых – вопросы оказания материальной помощи (19,0%), улучшения жилищно-бытовых условий (3,5%), вопросы обеспечения жильем детей-сирот (10,9%). Вопросы о предоставлении различных видов льгот и обеспечения социальных гарантий составили 47,0 %, вопросы по делам семей, воспитывающих детей – 4,6%, социального обслуживания и помещения в стационарные учреждения – 3,6%. Доля обращений граждан по иным вопросам – 11,4%.

Большинство письменных обращений поступили от пенсионеров по возрасту (27,3%) и малообеспеченных граждан (10,6%), значительная часть обращений поступила от детей-сирот (12,4%), от работающих граждан (служащие, военнослужащие) - 7,0%; 20,7% обращений направили члены семей, воспитывающих детей (в том числе многодетных – 16,0%, одиноких матерей – 1,6%, семей, воспитывающих детей-инвалидов – 2,1%, неполных семей – 1,0%). От граждан с ограниченными возможностями здоровья поступило 7,4% обращений, от безработных граждан – 2,1% и др.-менее чем по 2,0%.

Большая часть письменных обращений (54,7%) поступила от жителей областного центра и Ивановского муниципального района, а также проживающих в г.о. Шуя и Шуйском муниципальном районе – 4,2%, в г.о.Кинешма и Кинешемском муниципальном районе 8,1%. На контроль поставлены 38,5% письменных обращений.

В ходе работы специалистами Департамента в первом полугодии 2019 года рассмотрены 92,9% письменных обращений, из них более половины (51,6%) – в срок до 15 дней, 39,2% – до 1 месяца, 2,1% – до 5 дней, 7,1% обращений находятся на рассмотрении.

В письменных обращениях, наряду с просьбами граждан, содержались вопросы, требующие разъяснений. Специалистами Департамента даны разъяснения на 91,9% писем; в 8,1% 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 411 граждан.

Большая часть граждан (255 чел.) побывали на личном приеме в первом полугодии у специалистов управления по опеке и попечительству - 62,0 % 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 34 гражданина (8,3%), в отдел социальных гарантий на личный прием обратилось 50 граждан (12,2%), в правовое управление – 44 гражданина (10,7%), в управление социального обслуживания 17 граждан (4,1%) от общего количества обратившихся в Департамент граждан.