**Отчет о работе Департамента**

**социальной защиты населения Ивановской области**

**с обращениями граждан в октябре 2019 года**

В октябре 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 октября 2019 года в Департамент поступило 154 письменных обращений. Большинство письменных обращений поступило непосредственно от заявителей - 40,9%, значительная часть обращений переадресована Правительства Ивановской области и Ивановской областной Думы - 33,1%, из Министерства труда и социального развития и отделения ПФР по Ивановской области – по 3,2%, из Государственной Думы РФ – 1,6%, из других органов - менее, чем по 1%.

Наибольшее количество обращений были направлены для рассмотрения в управление социальных выплат, компенсаций и субсидий - 38,3%, в управление по опеке и попечительству – 16,9%, в отдел социальных гарантий – 15,6%, в управление социального обслуживания – 13,6%, в управление по делам семей, воспитывающих детей – 13,0%, в отдел кадровой и организационной работы Департамента- 2,0%, в управление планирования и государственных закупок – 0,6%.

В большинстве обращений граждан содержались вопросы о предоставлении различных видов льгот (30,5%) и обеспечения социальных гарантий (16,2%). В значительном количестве обращений граждан (36,3%) содержались вопросы о предоставлении различных мер социальной поддержки, среди наиболее частых – вопросы оказания материальной помощи – 18,8 %, обеспечения жильем детей-сирот – 5,2%, улучшения жилищно-бытовых условий – 3,9%, вопросы по делам семей, воспитывающих детей – 4,5%, социального обслуживания и помещения в стационарные учреждения – 3,9%. С вопросами по оформлению опеки обратилось 6,5% заявителей. Доля обращений граждан по иным вопросам в совокупности составила 10,5 %.

Большинство письменных обращений поступили от пенсионеров по возрасту (29,2%) и малообеспеченных граждан 18,8%. Значительная часть обращений поступила от работающих граждан (служащие, военнослужащие) - 17,5%; направлено 16,2% обращений членами семей, воспитывающих детей, в том числе многодетных – 9,7%, одиноких матерей – 3,9%, семей, воспитывающих детей-инвалидов – 2,6%. От граждан с ограниченными возможностями здоровья поступило 3,3% обращений, от участников войн, вдов и членов семей погибших военнослужащих - 3,2%, от безработных граждан – 7,8%, участников ликвидации катастрофы на ЧАЭС – 3,2% и других категорий граждан менее, чем по 1,0%.

Большая часть письменных обращений (52,1%) поступила от жителей областного центра и Ивановского муниципального района, а также проживающих в г.о.Кинешма и Кинешемском муниципальном районе 6,1%, в г.о. Вичуга и Вичугском муниципальном районе – 3,4%. На контроль поставлены 48,7% письменных обращений.

В ходе работы специалистами Департамента в октябре 2019 года рассмотрены 91,6% письменных обращений, из них около половины (44,1%) – в срок до 15 дней; 43,6% – до 1 месяца; 3,1% – до 5 дней; 8,4% обращений находятся на рассмотрении.

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 107 граждан.

Большая часть граждан (119 чел.) побывали на личном приеме в октябре у специалистов управления по опеке и попечительству – 81,5 % 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 отдел социальных гарантий обратилось 8 чел.(6,7%), кадровой и организационной работы - 7 граждан (5,9%), в управление по делам семей, воспитывающих детей – 4 чел.(3,4%).