**Отчет о работе Департамента социальной защиты населения Ивановской области с обращениями граждан в сентябре 2018 года**

В сентябре 2018 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 сентября 2018 года в Департамент поступило 136 письменных обращений. Большинство письменных обращений переадресованы из Правительства Ивановской области и Ивановской областной Думы (27,2%), поступило непосредственно от заявителей (16,9%), часть обращений переадресована из администрации и представительства Президента РФ (16,2%), из Государственной Думы РФ - 6,6%, из органов прокуратуры РФ – 7,4%, от Уполномоченного по правам ребенка в Ивановской области - 2,9%.

Наибольшее количество обращений были направлены для рассмотрения в управление социальных выплат, компенсаций и субсидий (34,6%), в управление по делам семей, воспитывающих детей - 21,3%, в отдел социальных гарантий направлено 18,4%, в управление социального обслуживания - 17,6%, в управление по опеке и попечительству – 14,0% обращений.

В большинстве писем граждан (63,2%) содержатся вопросы о предоставлении различных мер социальной поддержки. Среди наиболее частых – вопросы оказания материальной помощи (13,2%). Вопросы о предоставлении различных видов льгот и обеспечения социальных гарантий – 45,6 %, в том числе о предоставлении жилья детям-сиротам содержались в 4,4% обращений. Доля обращений граждан по иным вопросам – 36,8 %.

Большинство письменных обращений поступили от пенсионеров по возрасту (39,1%) и малообеспеченных граждан (15,3%), 15,4% обращений направили члены семей, воспитывающих детей (в том числе многодетных – 12,5%, одиноких матерей –8,1%, неполных – 7,4%, семей, воспитывающих детей-инвалидов, – 4,1%). От граждан с ограниченными возможностями здоровья поступило 8,8% обращений. Реже обращались в Департамент работающие граждане (служащие, военнослужащие) – 9,6% и др.

Большая часть письменных обращений (56,2%) поступила от жителей областного центра, а также проживающих в г.о. Кинешма и Кинешемском муниципальном районе (6,9%). На контроль поставлены 41,1% письменных обращений.

В ходе работы специалистами Департамента в сентябре 2018 года рассмотрены 89,0% письменных обращений, из них более половины (57,4%) – в срок до 15 дней, 22,8% – до 1 месяца, 8,8% – до 5 дней.

В письменных обращениях, наряду с просьбами граждан, содержались вопросы, требующие разъяснений. Специалистами Департамента даны разъяснения на 83,1% писем; 0,7% просьб, содержащихся в обращениях, удовлетворены; в 9,6% 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 64 граждан.

Большая часть граждан (37 чел.) побывали на личном приеме в сентябре у специалистов управления по опеке и попечительству (57,8% 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. Возрастание количества обращений граждан по данному вопросу обусловлено активизацией информационной деятельности 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 социальных выплат, компенсаций и субсидий на личный прием обратилось 7 граждан (10,9% от общего количества обратившихся в Департамент), в управление по делам семей, воспитывающих детей на личный прием обратилось 6 граждан (9,4% от общего количества обратившихся в Департамент), основные вопросы с которыми обращались: назначение компенсаций и пособий, предоставление льгот и гарантий, оказание материальной помощи, основная часть обратившихся на личный прием граждан – из областного центра (42,8%).